

**Государственное автономное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Саратовский областной институт развития образования»**

**Образовательная (просветительская)  
психолого-педагогическая программа**

**«ЮНЫЙ МЕДИАТОР»**

**Авторы:**

**Серякина Анна Викторовна**, начальник регионального центра практической психологии и инклюзивного образования ГАУ ДПО «СОИРО».

**Рамзаева Виктория Юрьевна**, ассистент регионального центра практической психологии и инклюзивного образования ГАУ ДПО «СОИРО».

**Участники реализации программы:** общеобразовательные организации Саратовской области с действующими службами школьной медиации.

**Контактная информация:**

Серякина Анна Викторовна,  
адрес эл. почты [anmedvss@gmail.com](mailto:anmedvss@gmail.com)

телефон 8-937-226-00-33

факс +7 (8452) 28-25-19

почтовый адрес 410031, г. Саратов, ул. Большая Горная, д.1

## **Аннотация к программе «Юный медиатор»**

Сегодня вектор государственной образовательной политики направлен на формирование безопасного образовательного пространства. Это отражено в ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», «Концепции развития до 2020 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» и ряде других федеральных документов.

Во многих образовательных организациях сегодня работают школьные службы медиации (далее - ШСМ). Службы, которые помогают в решении конфликтных ситуаций, профилактике деструктивного поведения, формировании безопасного образовательного пространства. ШСМ не ограничивается включением в ее состав только представителей педагогического сообщества. Она открыта для всех участников образовательных отношений и включает в себя представителей из числа обучающихся и их родителей.

Как и взрослые специалисты ШСМ обучающихся обязательно должны пройти обучение, в рамках которого приобретут навыки конструктивного разрешения конфликтов, повысят свой уровень толерантности и эмпатии, получат знания о технологии медиации и ее принципах, а главное отработают полученные навыки на практике.

Программа «Юный медиатор» относится к образовательным (просветительским) программам, она направлена на повышение коммуникативной и социально-психологической компетентности подростков, формирование у них знаний в сфере психологии общения и конфликтологии, а также формирование умений и навыков, необходимых медиатору в решении конфликтных ситуаций.

Программа может быть реализована в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеразвивающим программам, в т.ч. для детей с ограниченными возможностями здоровья.

Объем программы - 34 часа.

## **Описание проблемной ситуации, целей и задач.**

Современная школа является одним из первых социальных институтов в жизни человека, в котором формируется умение выстраивать взаимоотношения в социуме. Как и в любом социуме в школьной среде неизбежно возникают различного рода конфликты, негативно сказывающиеся на всех процессах жизнедеятельности школы, а также отрицательно влияющие не только на конфликтующие стороны, но и на всех окружающих участников образовательного процесса.

Важным показателем развития личности является способность конструктивно строить взаимодействие с окружающими и эффективно решать возникающие конфликтные ситуации. Характерные для каждого человека способы поведения в конфликтных ситуациях начинают складываться на ранних этапах становления личности: в процессе активного освоения ребенком окружающей действительности, его включения в широкую систему социальных отношений, осознания себя и своего места в ней. Особенно важным, с данной точки зрения, является подростковый возраст, как сложный, противоречивый, а соответственно и наиболее конфликтный. Приобретаемый подростком опыт успешного или неуспешного общения служит основанием для усвоения разных по конструктивности способов решения конфликтных ситуаций.

Данная программа охватывает широкий диапазон тем: внутриличностные, межличностные, школьные конфликты. Рассматриваются и анализируются конфликтные ситуации, как в повседневном, так и в деловом общении. Учащиеся знакомятся с причинами и последствиями конфликтов, со стилями поведения в конфликтной ситуации. С помощью предлагаемых для самодиагностики тестов, они смогут оценить собственную конфликтность и свойственные им стратегии поведения в конфликте. Подростки получают знания о причинах агрессии и на практике отрабатывают приемы конструктивного разрешения конфликтов. Участники программы научатся сообщать о своих чувствах с помощью «Я - высказываний», распознавать манипуляции, отказываться от пассивной защиты своего «Я», изучат механизмы психологических защит, научатся быть терпеливыми и последовательными, получат навыки саморегуляции эмоциональных состояний в стрессовых ситуациях.

Особое внимание в программе уделяется способам предотвращения, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций. Участники познакомятся с эффективными технологиями решения конфликтов с помощью посредника (медиатора). По завершению программы, обучающиеся смогут продолжить расширение своего опыта и совершенствование навыков в работе волонтеров школьной службы медиации.

**Цель программы:** повышение коммуникативной и социально-психологической компетентности подростков, расширение диапазона стратегий поведения в конфликте, формирование умения находить оптимальные пути разрешения конфликтов.

## **Задачи программы**

### **Обучающие задачи программы:**

- познакомить с базовыми основами конфликтологии;
- обучить навыкам конструктивного решения конфликтов;
- обучить навыкам ведения переговорного процесса и медиации;
- дать знания в области эффективной коммуникации;
- познакомить с профессиями в сфере психологии, конфликтологии, права;

### **Развивающие задачи программы:**

- расширить возможности подростков в самопознании и саморазвитии;
- пробудить интерес к конфликтологии;
- развивать способы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций;
- расширить диапазон используемых стратегий поведения в конфликте;

### **Воспитательные задачи программы:**

- воспитывать познавательную активность, самостоятельность, взаимопомощь;
- способствовать формированию умения оценивать свое поведение;
- мотивировать обучающихся к осознанному выбору будущей профессии;
- способствовать формированию коммуникативных компетентностей.

**Целевая аудитория программы:** учащиеся 14–18 лет.

## **Социально-психологические особенности целевой группы**

Подростковый возраст — один из самых трудных и сложных периодов становления личности. В то же время, это самый ответственный период, т. к. именно в подростковом возрасте закладываются основы нравственности, формируются социальные установки по отношению к себе, к людям и обществу в целом. Главные мотивационные линии подросткового возраста, связаны с активным стремлением к личностному самосовершенствованию через самопознание, самовыражение и самоутверждение. Являясь переломным моментом в становлении социальной компетентности, данный период сензитивен для формирования моделей поведения в конфликтных и кризисных ситуациях.

Межличностное взаимодействие в ситуациях конфликта вызывает у подростков затруднение. В их отношениях преобладают деструктивные тенденции. Чаще всего, вместо анализа проблемы и поиска оптимальных путей ее решения, подросток пытается интенсивным способом повлиять на объект противоречия и производит действия, ведущие к эскалации конфликта. Можно выделить характерные особенности подросткового возраста: эмоциональная незрелость, недостаточно развитое умение контролировать собственное поведение, повышенная внушаемость, желание самоутвердиться и стать взрослым. В конфликтной ситуации подростковая позиция отличается особой эмоциональностью и агрессивностью. Заметную роль в этом играют чувства и эмоции негативного характера: гнев, страх, месть, враждебность и т. п.

Соответственно конфликтное поведение детей подросткового возраста может выражаться в драках, побоях, оскорблениях, телесных повреждениях и даже убийствах.

Для снижения остроты подобных явлений и профилактики их возникновения необходимо психологическое просвещение и сопровождение учащихся, с целью повышения их коммуникативной и социально-психологической компетентности, расширения диапазона стратегий поведения в конфликте, формирования умения находить оптимальные пути его разрешения. Это определило актуальность программы «Юный медиатор».

### **Методическое обеспечение программы** (научно-методическое и нормативно-правовое обеспечение)

Научно-методологическую основу при формировании программы составили исходные положения о принципах детерминизма, системности, развития и активности (Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн и др.), концептуальные основы теорий отражения и деятельности (Л.С. Выготский, В.В. Давыдов, А.Н. Леонтьев и др.), метод «школьная медиация» (Ц.А. Шамликашвили). Программа также основывается на методологических основах субъектного подхода к групповой работе И.В.Вачкова и С.Д.Дерябо.

Нормативно-правовая основа программы регулируется рядом законодательных и нормативных правовых актов:

Федерального Закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказа Министерства Просвещения Российской Федерации от 9 ноября 2018 г. № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

Постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 4 июля 2014 г. № 41 г. Москва «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

Распоряжения Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р (ред. от 01.09.2018) «Об утверждении Концепции развития до 2020 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».

### **Описание используемых методик, технологий, инструментария**

Программа предполагает использование методик, которые способствуют эффективному усвоению знаний, тренировке умений и закреплению ранее полученных навыков. В первую очередь это активные и интерактивные формы проведения занятий. Активным методом обучения, используемым на занятиях, является мини-лекция с обсуждением и использованием вспомогательных технических средств для визуализации лекционного материала. При реализации данной программы используются различные интерактивные формы проведения занятий: групповая дискуссия, работа в малых группах, мозговой штурм, энергизаторы. и др.

Использование интерактивных технологий в данной программе обусловлено особенностями технологии медиации и медиативного подхода, представляющего собой, в первую очередь, тесное взаимодействие и общение между всеми участниками процедуры урегулирования конфликта.

Для успешной работы по программе ведущим необходимо заранее познакомиться с методами и приемами, которые будут использованы:

**«Круг».** Данный прием способствует включению каждого подростков в дискуссию, развитию групповой сплоченности и доверия. Большинство упражнений начинается и заканчивается в круге, что позволяет всем участникам внести свой вклад в групповой процесс. У ведущего, в свою очередь, появляется возможность оценивать степень включенности участников, услышать каждого и внести своевременные коррективы в работу.

**Групповая дискуссия.** Это метод организации общения участников группы под руководством ведущего. Групповая дискуссия предполагает высказывание собственных мнений, опирающихся на личные знания и опыт. Она позволяет:

- увидеть проблему с разных сторон;
- повысить эффективность работы;
- уточнить личную точку зрения каждого.

**Кооперативное обучение.** Кооперативное обучение – метод обучения в небольших группах от двух до шести человек, когда участники группы вместе решают общую задачу.

**Самодиагностика.** Часть материала направлена на активизацию процессов самопознания и самоанализа, дает дополнительную информацию для ведущего.

**Рефлексия.** Многие задания курса предполагают применение техники рефлексии. Данная техника может использоваться гибко: в одних заданиях она позволяет участникам обдумывать свою личную позицию, не делаясь своими размышлениями с окружающими, в других – служит инструментом групповой оценки задания.

Рефлексия позволяет участникам обдумать полученную информацию, задуматься над тем, где и как они могут использовать полученные знания в жизни. Тренеру рефлексия дает обратную связь. С целью получения обратной связи обычно задаются три типа рефлексивных вопросов:

- о содержании задания;

- о взаимодействии в группе во время его выполнения;
- о том, что каждый участник группы узнал или почувствовал.

**Энергизаторы.** Энергизаторы – это своего рода качели, которые помогают поддерживать в равновесии положительную энергию в группе на протяжении всего занятия. По своему характеру энергизаторы имеют разную направленность. Если ведущий видит, что группа утомлена и работоспособность падает, необходимо провести подвижный энергизатор. Если же, наоборот, группа возбуждена (например, после групповой дискуссии) необходимо провести упражнение на успокоение. При проведении энергизатора ведущему необходимо следить за состоянием группы, т.е. уметь вовремя остановиться, чтобы не перевести участников в противоположное состояние.

**Притчи.** Использование притч помогает подвести группу к той или иной мысли, сделать определенные выводы, протянуть мостик между элементами занятия.

### **Сроки и этапы реализации программы «Юный медиатор»**

Объем программы составляет – 34 часа. Для лиц с ОВЗ возможна пролонгация программы в пределах дополнительных 10 часов. Занятия проходят 1 раз в неделю по 120 минут (2 урока).

Можно выделить 3 этапа реализации программы:

**1 этап «Организационный»** (сентябрь). До начала реализации программы специалистами ШСМ проводится информирование обучающихся и их родителей о деятельности ШСМ и наборе групп на программу «Юный медиатор». На данном этапе принимаются заявки, комплектуются группы, собираются согласия родителей (законных представителей) на участие ребенка в программе.

**2 этап «Подготовка волонтеров-медиаторов»** (октябрь - январь). Реализация программы в соответствии с учебно-тематическим планом.

После успешно пройденного обучения волонтеры-медиаторы допускаются к работе под сопровождением куратора ШСМ. Хорошо если образовательная организация сделает формальный вариант трудовой книжки волонтера - с печатью организации и подписью руководителя. Разумеется, этот документ не имеет юридической силы, но подтверждает личность волонтера и отражает пройденный им в процессе подготовки и работы путь. Помимо отметки о пройденном обучении и всех самостоятельно проведенных мероприятиях, в трудовой книжке волонтера-медиатора можно также выделить графу «заслуги, благодарности». Подобная информация - хороший дополнительный стимул к работе, поскольку в последующем она может иметь определенное значение при выборе, например профиля обучения и т.д.

**3 этап «Внедренческий»** (февраль - май). По итогу завершения программы формируются группы волонтеров-медиаторов. Для того чтобы на практике отработать знания и навыки, полученные в процессе обучения, проводится стажировка волонтеров-медиаторов. Волонтеры под наблюдением тренера подготавливают и проводят в подростковой аудитории мероприятия направленные на развитие и популяризацию ШСМ, профилактику конфликтов,

а также учувствуют в процедуре медиации в партнерстве с взрослым медиатором (ко-медиация).

### **Режим, периодичность и продолжительность занятий**

Режим занятий, их продолжительность (п. 8.2) в т.ч. с использованием информационных средств (пп. 8.7, 8.8) устанавливается согласно СанПиН<sup>1</sup>.

Учащиеся занимаются 2 раза в неделю по 2 часа. Продолжительность занятий для лиц с ОВЗ может быть сокращена в соответствии с психофизическими особенностями и возможностями.

Занятия по программе предполагают работу в групповом, тренинговом режиме.

**Количество обучающихся в группе: 15-20 человек.**

---

<sup>1</sup> Постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 4 июля 2014 г. № 41 г. Москва «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»



## Структура и содержание программы

Программа рассчитана на 1 еженедельное занятие в течение 17 учебных недель.

Программа внедряется в формате внеурочной деятельности.

Продолжительность каждого занятия - 120 минут.

Программа включает: интерактивные занятия, рассчитанные на 15-20 человек, которые проходят в виде мини-лекций, групповых дискуссий, трениговых упражнений, ролевых игр, мозговых штурмов и др.

Каждое занятие предполагает ту или иную форму контроля.

### Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем	Количество часов			Цели и задачи	Формы аттестации/ контроля
		теория	практика	всего		
1.	Вводное	0,5	1,5	2	<p><b>Цель:</b> формирование мотивации на посещение и работу в рамках курса; <b>краткое</b> знакомство с основными темами курса.</p> <p><b>Задачи:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знакомство участников группы друг с другом;</li> <li>– выработка правил работы группы;</li> <li>– первичное знакомство с темами курса, в том числе с медиацией как наиболее эффективной формой решения конфликтов в современном мире.</li> </ul>	Тестирование, работа с бланками претеста,
2.	Общение	0,5	1,5	2	<p><b>Цель:</b> познакомить с теоретическими основами общения (функции, средства, каналы общения).</p> <p><b>Задачи:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– познакомить с ролью общения в жизни человека;</li> <li>– закрепить представление учащихся о ценности эффективной коммуникации;</li> <li>– формировать представление об эффективном общении и его барьерах</li> </ul>	Работа с индивидуальным и бланками теста Ряховского «Оценка уровня общительности»

3.	Техники и приемы эффективного общения. Вербальное общение	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> расширение представлений о техниках и приемах вербальной коммуникации. <b>Задачи:</b> – знакомство участников группы с техниками вербальной коммуникации; – отработка приемов активного слушания; – знакомство с техниками вербальной коммуникации в работе медиатора.	Практическая отработка техник эффективного общения. Самоанализ.
4.	Техники и приемы эффективного общения. Активное слушание	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> расширение представлений о технике активного слушания и ее использовании в процедуре медиации. <b>Задачи:</b> – знакомство участников группы с техникой активного слушания; – отработка приемов активного слушания.	Работа с индивидуальным и бланками теста «Умеете ли вы слушать?»
5.	Фильтры слушания	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> познакомить с особенностями восприятия информации. <b>Задачи:</b> – активизировать знания, полученные на прошлом занятии; – познакомить с понятием «фильтры слушания»; – рассмотреть причины хорошего и плохого запоминания информации.	Работа с таблицей «Фильтры слушания»
6.	Невербальное общение	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> познакомить с ролью невербального общения в построении эффективной коммуникации. <b>Задачи:</b> – знакомство участников группы с понятием невербального общения; – формирование навыков анализа невербальных сигналов общения.	Домашнее задание.
7.	Конфликт	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> познакомить участников с понятием «конфликт». <b>Задача:</b> - знакомство участников группы с понятием «конфликт»; - знакомство со структурой и динамикой конфликта. - формировать навыки аргументированно и безопасного отстаивания своего мнения.	Составление примеров конфликтных ситуаций из классических литературных произведений
8	Конфликт	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> рассмотреть причины возникновения межличностных конфликтов. <b>Задачи:</b>	Опрос

					– закрепление темы прошлого занятия; – рассмотрение причин конфликтов.	
9	Поведение человека в конфликте	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> рассмотреть причины конфликтов, страхи и поведение участников. <b>Задачи:</b> – закрепление темы прошлого занятия; – рассмотрение причин конфликтов; – изучение моделей поведения людей в конфликтах.	Работа с таблицей «Конфликтные поля»
10	Посредник в решении конфликта	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> познакомиться с ролью посредника в решении конфликтов. <b>Задачи:</b> – познакомить с функциями посредника конфликтов; – познакомить с личностными и профессиональными качествами посредника конфликтов.	Работа с бланком «Википедия»
11	Принципы медиации	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> изучение нормативных основ медиации. <b>Задачи:</b> – познакомить с основными понятиями медиации; – рассмотреть принципы медиации.	Опрос
12	Этапы медиации. Вступительное слово	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> изучение основных этапов медиации. <b>Задачи:</b> – познакомить с этапами медиации; – знакомство и отработка вводного слова медиатора	Составление вступительного слова медиатора
13	Этапы медиации	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> изучение этапов медиации. <b>Задачи ведущего:</b> – закрепить навыки произнесения вступительного слова медиатора; – продолжить знакомство с этапами медиации.	Работа со схемой анализа этапов медиации
14	Этапы медиации (продолжение)	0,5	1,5	2	<b>Цель:</b> продолжить изучение этапов медиации. <b>Задачи:</b> – закрепить вступительное слово медиатора; – продолжить знакомство с этапами медиации.	Работа со схемой анализа этапов медиации
15	Этапы медиации (продолжение)	1	1	2	<b>Цель:</b> продолжить изучение этапов медиации. <b>Задачи ведущего:</b> – закрепить вступительное слово медиатора; – продолжить знакомство с этапами медиации.	Работа со схемой анализа этапов медиации
16	Практика ведения		2	2	<b>Цель:</b> отработка навыков ведения процедуры медиации.	Зачет по

	<b>процедуры медиации</b>				<b>Задачи:</b> – закрепить навыки ведения процедуры медиации; – расширение представлений о медиации, знакомство с ко-медиацией.	отработке ситуации кейса
<b>17</b>	<b>Практика ведения процедуры медиации</b>		2	2	<b>Цель:</b> отработка навыков ведения процедуры медиации. <b>Задача:</b> - закрепить навыки ведения процедуры медиации; - подведение итогов курса.	Зачет по отработке ситуации кейса
	<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>34</b>		

## **Ресурсы необходимые для реализации программы**

### **Кадровое обеспечение**

Программу реализует педагог-психолог или специалист школьной службы медиации владеющий современными психолого-педагогическими технологиями, знающий особенности развития подросткового возраста, в том числе особенности детей с ОВЗ. Специалист должен уметь занимать позицию значимого взрослого, наставника, тренера, который управляет дискуссией, следит за ходом практической работы, активизирует и побуждает обучающихся к активной деятельности, проявлению фантазии и нестандартным идеям.

Рекомендуется, чтобы в реализации программы принимал участие специалист службы школьной медиации, прошедший обучение методу школьной медиации в объеме не менее 72 часов.

### **Материально-техническое обеспечение условий реализации программы**

1. Кабинет с возможностью организации тренингового режима (стулья по кругу, отсутствие препятствий для открытого общения).
2. Флипчарт или доска для записи.
3. Маркеры и бейджи по числу участников.
4. Печатный материал к занятиям (при необходимости).

### **Дидактический материал**

1. Комплект разработанных заданий по конфликтологии и медиации.
2. Бланки для пополнения индивидуальных карт с тестовыми материалами.

### **Сферы ответственности и обеспечение прав участников программы:**

- Согласие родителей на участие их детей в программе;
- Соблюдение Конвенции о правах ребенка;
- Соблюдение законов РФ;
- Ведущий несет ответственность за психологическую атмосферу, приемы и техники, используемые на занятиях. Требуется соблюдение этического кодекса и принципов медиации, закрепленных в ст. 3 Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

### **Ожидаемые результаты**

Учащиеся научатся анализировать конфликтные ситуации; выбирать технологию конструктивного решения конфликта; активно оказывать помощь в решении конфликтов.

Смогут осуществлять самостоятельный поиск путей и вариантов решения поставленной задачи; самостоятельно использовать техники переговорного процесса, восстановительных технологий и элементов медиации.

Программа позволит раскрыть коммуникативные навыки; реализовать стремление к самосовершенствованию, достижению успеха; быть мотивированы к выбору своей профессиональной траектории; демонстрировать способы позитивного взаимодействия со сверстниками и значимым взрослым

### **Система организации внутреннего контроля за реализацией программы**

Программа «Юный медиатор» реализуется педагогом-психологом или специалистом ШСМ. Внутренний контроль реализации программы обеспечивается куратором школьной службы медиации.

Программа утверждается педагогическим советом. Ответственный за реализацию программы обновляет и дополняет ее, составляет расписание занятий.

Все участники должны соблюдать правила внутреннего распорядка образовательной организации, а также правила безопасности, о чем их информируют специалисты, проводящие занятия.

По результатам реализации Программы до куратор ШСМ анализирует качественные и количественные показатели и пишет аналитическую справку по итогам реализации Программы с указанием пунктов, которые необходимо учесть при обновлении Программы в следующем учебном году.

### **Критерии оценки планируемых результатов.**

Результативность Программы оценивается по количественным и качественным показателям.

#### **Качественные**

Освоение Программы сопровождается процедурами текущей аттестации учащихся, проводимой в формах, определенных учебно-тематическим планом: опрос, выполнение практических заданий. Результаты достижений оцениваются в виде тестирования и успешных решений практических ситуаций из кейсов в конце обучения (приложение № 1).

Критериями и показателями эффективности реализации программы являются:

- усвоение знаний, предусмотренных в программе;
- расширение способов конструктивного решения конфликтных ситуаций;
- готовность и желание участников к волонтерской деятельности в школьной службе медиации.

#### **Количественные**

1. На этапе завершения программы количество участников не сократилось.
2. Не менее 50 % прошедших обучение стали волонтерами ШСМ.

### **Сведения о практической апробации программы.**

Программа «Юный медиатор» прошла апробацию на базе государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Саратовский областной институт развития образования» (далее – ГАУ ДПО «СОИРО») и в 20 образовательных организациях Саратовской области с 2019 г. по 2020 г. Ее участниками стали 378 подростков и 20 специалистов школьных служб медиации (11 педагогов-психологов, 3 социальных педагога и 6 кураторов ШСМ).

#### **Этапы апробации:**

**1. Обучение команды экспертов.** На базе ГАУ ДПО «СОИРО» разработана и реализуется дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Медиация в образовательной организации» (180 часов). В рамках этой программы отдельный модуль посвящен подготовке волонтеров-медиаторов из числа обучающихся. В сентябре 2019 года, в ходе прохождения данного модуля были подготовлены 20 специалистов для участия в апробации программы «Юный медиатор».

**2. Апробация на базе образовательных организаций.** С октября 2019 года по февраль 2020 года апробация проводилась на базе 20 образовательных организаций Саратовской области. Обучение прошли 378 подростков, 312 из них после прохождения программы вошли в число волонтеров-медиаторов ШСМ.

В ходе реализации данного этапа на базе ГАУ ДПО «СОИРО» прошло 3 заседания рабочей группы по вопросам оценки эффективности программы и ее корректировке.

**3. Подведение итогов.** С марта по апрель 2020 года прошли заключительные мероприятия по итогам реализации программы.

Все 378 подростков, выразивших желание принять участие в программе, завершили ее прохождение в полном объеме. Из них 312 обучающихся пополнили ряды волонтеров-медиаторов, и дали высокую оценку программе выразив желание принять участие в ее продолжении. 54 обучающихся не стали волонтерами-медиаторами, так как завершали обучение в 11 классе. 12 человек отметили, что программа интересная, позволила оценить себя и свое поведение в различных ситуациях, но к включению в деятельность ШСМ они не готовы.

В декабре 2019 года 78 обучающихся принимающих участие в апробации данной программы приняли участие в региональном конкурсе роликов социальной рекламы направленной на профилактику деструктивного поведения и формирования безопасной образовательной среды.

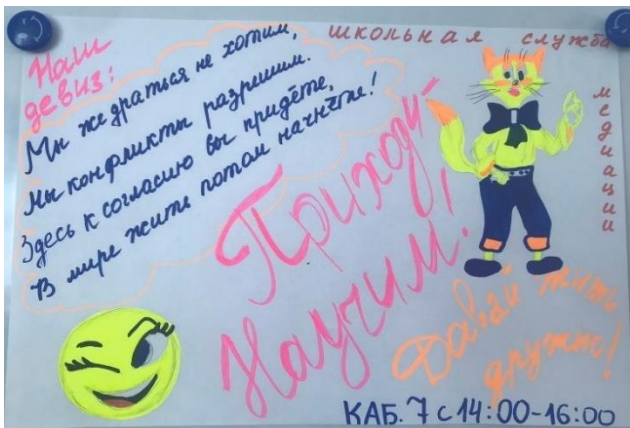
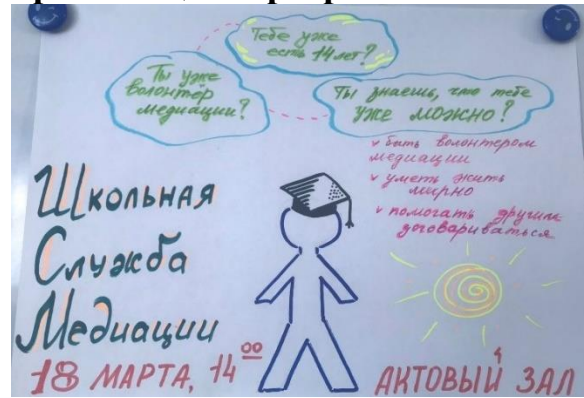
#### **Список литературы**

1. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб., 2005. 107 с.
2. Асмолов А.Г. Медиация и сила слабых связей // Медиация и право. 2016. № 3. С. 44–48.
3. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко [и др.]; под общ. ред. С.В. Лабода. Минск: Медисонт, 2011. 316 с.

4. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / перевод с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. 226 с.
5. Володина, С.И. Основы правовых знаний / С.И. Володина, А.М. Полиевктова, В.В. Спасская. – М.: Московский городской фонд поддержки школьного книгоиздания, 2002.
6. Гутников, А. Живое право. Книга для преподавателя / А. Гутников, В. Пронькин. – СПб., 2000.
7. Гутников, А. Живое право. Книга для учащихся. Том 1 / А. Гутников, В. Пронькин. – СПб., 2000.
8. Джулиман Э., Юрт Л. Стройте мосты, не стены: методическое пособие для некоммерческих организаций, занимающихся вопросами правового просвещения. Архангельск: АРОО «Рассвет», 2010. 447 с.
9. Зернова Г.П. Анализ существующих подходов организации служб школьной медиации в отечественной теории и практике // История и педагогика естествознания. 2017. N 1. С. 25–32.
10. Маврин О.В. Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов): учебное пособие. Казань: Изд-во Казанского ун-та, 2014. 96 с.
11. Максакова В., Полякова С. Учимся договариваться. Москва. 1998
12. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). СПб.: Речь, 2007. 224 с.
13. Паркинсон, Л. Семейная медиация / Л. Паркинсон. – М. : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. – 420 с.
14. Пиз Аллан. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2006. 272 с.
15. 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.
16. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
17. Федотова Е.П., Серякина А.В., Маркина Т.А. Региональная модель школьных служб медиации: учебно-методическое пособие. Саратов: ГАУ ДПО «СОИРО», 2016. 96 с.



## Материалы, иллюстрирующие реализацию программы.



**Образовательная (просветительская)  
психолого-педагогическая программа**

**«ЮНЫЙ МЕДИАТОР»**

**ЗАНЯТИЕ 1. Вводное**

**Цель:** формирование мотивации на посещение и работу в рамках курса; знакомство с вводными, теоретическими аспектами школьной службы медиации.

**Задачи ведущего:**

- знакомство участников группы друг с другом;
- выработка правил работы группы;
- первичное знакомство участников с медиацией как наиболее эффективной формой решения конфликтов в современном мире.

**Необходимое оборудование:** бейджи по числу участников с цветными вставками (4 разных цвета в равном количестве); лист ватман с заголовком «Наши правила», 4 больших листа ватмана и маркеры по числу участников, скотч или магниты для крепления плакатов; буклеты с информацией о ШСМ по числу участников.

**Ход занятия**

**1. Оргмомент**

**Цель:** кратко познакомить с предстоящей работой на курсе.

**Материал:** бейджи по числу участников, цветные вкладки для бейджей четырех цветов, ручки.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Представьтесь, коротко рассказав о себе (если вы работаете в этой группе впервые). Рассадите участников полукругом. Раздайте участникам бейджи, попросите написать на них свое имя крупными печатными буквами и надеть их. Сами сделайте то же самое. Коротко расскажите о цели, задачах и форме организации данного курса.

**Цель курса:** подготовить команду волонтеров ШСМ из числа учащихся старших классов.

**Задачи курса:**

- обеспечить участников необходимыми знаниями о технологии медиации как о наиболее эффективном способе решения конфликтных ситуаций;
- познакомить участников с эффективными формами коммуникации;
- научить применять элементы технологии медиации в среде сверстников.

**Форма организации работы.** Вы обратили внимание на то, что мы сидим не за партами как на уроке, а удобно расположились в кругу. Дело в том, что, только находясь лицом друг к другу, имея возможность видеть каждого, мы сможем серьезно, обстоятельно разобраться в вопросах, которые будем обсуждать. В этом случае каждый будет чувствовать себя равноправным членом нашего круга.

Круг – редкая для современного человека возможность неторопливого общения, в котором вы сможете воспринять себя в разных ситуациях, понять свои отношения с другими и с самим собой, приобрести активный опыт поведения в обществе и смоделировать некоторые ситуации, которые могут возникнуть в вашей жизни.

## **2. Упражнение «Выработка правил»**

**Цель:** сформировать правила группы, которые позволят эффективно работать на протяжении всего курса.

**Материал:** ватман с заголовком «Наши правила», маркеры по числу участников, 4 больших листа для групповых плакатов, скотч или магниты для крепления плакатов.

**Время проведения:** 20 минут.

### **Инструкция:**

1. Объедините участников в четыре группы кооперативного обучения (КО). Для этого предложите участникам разделиться по группам, ориентируясь на цвет бейджиков.

2. Предложите группам сесть в разных углах аудитории. Попросите членов каждой группы КО сесть в кружок.

3. Распределите роли в группах КО: «ведущий», «хронометрист», «стенографист», «лаборант», «докладчик» в соответствии со случайными признаками (самый светловолосый, самая теплая одежда, самый высокий, самые короткие волосы и пр.).

4. Дайте инструкции каждой роли. «Ведущий» организует и руководит обсуждением. «Хронометрист» следит за временем, отведенным на выполнение задания. «Стенографист» записывает за участниками группы их высказывания. «Лаборант» обеспечивает группу необходимыми материалами (большой лист бумаги, скотч, маркеры). «Докладчик» представляет результаты работы всей группы.

5. Дайте задание каждой группе КО выработать 3–4 правила работы группы на протяжении всего курса. Отведите на выполнение задания 10 минут.

6. По окончании работы групп заслушайте отчеты докладчиков. Поблагодарите.

7. Проведите групповую дискуссию, предложив участникам выбрать 5–6 самых важных правил. Убедитесь, что среди них есть следующие:

- внимательно слушай говорящего;
- ничего не оценивай и не критикуй;
- если не хочешь говорить, то можешь промолчать;
- начинай работу вовремя.

Если какие-то из этих правил не были предложены, предложите их сами, объяснив их важность для совместной работы в группе.

8. Запишите правила на отдельном плакате, озаглавив его «Наши правила». Предложите участникам в знак согласия с правилами поставить на плакате свои подписи.

### **3. Время для притчи «Экономия воды»**

**Цель:** завершить процесс выработки правил; формировать представление о ценности и эффективности конструктивного общения.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Расскажите притчу: «В одной восточной стране случилась сильная засуха. Заботясь о благополучии своих подданных и опасаясь голода, владыка издал приказ «Об экономии воды». Приказ ограничивал полив личных участков двумя днями в неделю и грозил суровым наказанием за ослушание. На городскую площадь вышли глашатаи и зачитали приказ.

В тот же день с наступлением сумерек напуганные горожане вышли поливать свои участки. Они так старались, что на утро воды в озере стало совсем мало.

Владыка сильно разгневался и приказал тайной полиции организовать слежку за нарушителями приказа, арестовать и казнить их. В течение следующей ночи несколько человек были арестованы, а утром при большом стечении народа обезглавлены на городской площади.

Ночью горожане вышли на поливку, выставив дозоры. Ситуация с водой вышла из-под контроля.

В другой восточной стране также случилась сильная засуха. Заботясь о благополучии своих подданных и опасаясь голода, владыка приказал горожанам собраться на площади. Горожанам сообщили об истощении запасов воды в озере и предложили вместе искать пути выхода из сложившейся ситуации. После многочисленных споров, крика и легкой потасовки горожане пришли к соглашению о необходимости экономии воды, для чего постановили ограничить полив личных участков двумя днями в неделю.

Общее решение, давшееся с таким трудом, принесло желанные плоды: люди ограничили полив так, как договорились. А через некоторое время кризис с водой миновал».

Задайте вопрос, в чем смысл притчи. Сделайте обобщающий вывод: любая группа людей, собирающихся совместно проделать определенную работу и достичь цели, договаривается об основных правилах, соблюдение которых помогает получить наилучший результат.

### **4. Групповая дискуссия «Конфликты в школе»**

**Цель:** активизировать учащихся на тему курса.

**Время проведения:** 20 минут.

**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 («стрелки», драка), но и

психологической (статус одного из участников, угрозы, шантаж, общественное порицание). Обсудите с учащимися, насколько эффективны такие способы решения конфликта. Предложите группе проделать следующее упражнение.

### **5. Упражнение «Давление»**

**Цель:** демонстрация реакции сопротивления в ответ на физическое и психологическое давление.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Попросите учащихся соединить ладони на уровне груди (как в индийских фильмах) и сильно-сильно надавить правой ладонью на левую ладонь (не более 30 секунд). После чего задается вопрос: что получилось? Если следовать этой инструкции, то левая ладонь должна была поддаться и уйти в сторону, но она оказала сопротивление. Почему?

**Обсуждение:**

- Какие чувства у вас возникли при выполнении упражнения?
- Как это соотносится с тем, о чем мы только что говорили?
- Что происходит, когда кто-то слишком сильно настаивает на своем мнении или заставляет принять определенное решение?

**Вывод.** Давление вызывает сопротивление, это нормальная, естественная реакция любого человека. Только диалог на равных, проговаривание своих чувств, совместная выработка решений могут решить конфликтную ситуацию конструктивно.

### **6. Мини-лекция «Медиация»**

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

**Материал:** буклеты по числу участников о ШСМ вашей образовательной организации, о том, что такое медиация и кто такой медиатор, контактный телефон куратора ШСМ, расписание встреч волонтеров на курсе.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Расскажите учащимся, 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. Расскажите коротко о службе ШСМ вашей организации. Раздайте информационные буклеты. Скажите, что в состав службы входят не только подготовленные педагоги, но учащиеся и даже родители. Что курс, на который они пришли, направлен на то, чтобы подготовить их к участию в деятельности ШСМ.

### **7. Рефлексия занятия**

**Цель:** получить обратную связь от группы, ответить на вопросы, скорректировать при необходимости дальнейшую работу.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Поблагодарите участников за работу и попросите по очереди, передавая друг другу какой-либо эстафетный предмет, ответить на вопросы:

- Было интересно или нет?
- Что понравилось?
- Что ждешь от курса?

Подведите общий итог и договоритесь о следующей встрече.

## **ЗАНЯТИЕ 2. Общение**

**Цель:** познакомить с теоретическими основами общения (функции, средства, каналы общения).

**Задачи ведущего:**

- познакомить с ролью общения в жизни человека;
- закрепить представление учащихся о ценности эффективной коммуникации;
- формировать представление об эффективном общении и его барьерах.

**Необходимое оборудование:** именные бейджи, подписанные участниками на прошлой встрече; лист ватмана «Наши правила», бланки теста Ряховского «Оценка уровня общительности» по числу учащихся, 4 больших листа ватмана и маркеры, скотч или магниты для крепления плакатов.

### **Ход занятия**

#### **1. Упражнение-энергизатор «Телетайп»**

**Цель:** настроить участников на работу, формировать сплоченность группы.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Участники группы (сидя в кругу) берутся за руки, ведущий посылает в правую сторону рукопожатие, которое должно вернуться к нему же с левой стороны. Таким образом рукопожатие обойдет весь круг. При заминке можно повторить это упражнение в другую сторону.

**Рефлексия упражнения.** Задайте вопрос группе, на что направлено упражнение. Отвечать можно по желанию.

Подведите итог: это упражнение помогает настроить участников на рабочий лад, а также формирует чувство сплоченности в группе, что способствует более позитивному и доверительному общению между участниками.

#### **2. Групповая дискуссия «Общение»**

**Цель:** активизировать группу на изучение темы.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** В ходе интерактивной беседы обсудите с учащимися вопросы:

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

Подведите итог, рассказав о том, что общение пронизывает всю нашу жизнь, это такая же человеческая потребность, как вода и пища. Ученые установили, что

в условиях полного одиночества и ограниченного пространства у человека уже на шестой день могут начаться слуховые и зрительные галлюцинации. Человек начинает общаться с несуществующими образами (разговаривает сам с собой).

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, играть, приказывать, передавать опыт. Общение – жизненно необходимая потребность человека.

При этом социологи отмечают, что более 50 % людей испытывают психологические проблемы 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 этими людьми, у вас не получается справиться с мыслью, что вас негативно оценят, станут критиковать или посмеются над вами. Поэтому выбираете самый простой путь – начинаете ограничивать общение. В первый момент как будто помогает. Но это не выход.

Конечно, вы можете сказать, что проблем с общением у вас не существует. Но не будем полагаться на столь субъективное мнение, обратимся к более надежному и достоверному способу выяснения – психологическому тесту.

### **3. Проведение теста Ряховского «Оценка уровня общительности»**

**Цель:** самооценка уровня общительности.

**Материал:** бланки теста.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Тест оценки уровня общительности, коммуникативности содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует, используя три варианта ответов – «да», «иногда» и «нет».

**Оценка ответов:** «да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл, «нет» – 0 баллов.

Полученные баллы суммируются, по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый.

**Классификатор теста:**

**30–31 балл.** Вы явно некоммуникабельны, в этом, возможно, ваша проблема, так как больше всего страдаете от этого вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25–29 баллов.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**19–24 баллов.** Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**14–18 баллов.** У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

**9–13 баллов.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что вызывает порой раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

**4–8 баллов.** Вы, должно быть, рубаха-парень. Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя комфортно. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 балла и менее.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.



### **Текст опросника:**

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в разговор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Свою точку зрения (мнение, оценку) вы излагаете охотнее в письменной форме, чем в устной?

**Рефлексия по итогам тестирования.** Спросите у учащихся, согласны ли они с полученными результатами. Предложите по желанию озвучить и проанализировать результат. Скажите о том, что в рамках курса мы разберем основы общения, причины неэффективного общения и только после этого приступим к изучению технологии медиации. Спросите, почему мы будем работать в такой последовательности, а не сразу изучим технологию. Поясните,

что человек, ведущий медиацию, должен быть хорошим коммуникатором и именно этому мы будем учиться.

#### **4. Упражнение-энергизатор «Кенгуру»**

**Цель:** снять усталость, формировать позитивное и доверительное общение внутри группы.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Объедините участников в пары. Предложите парам прижаться друг к другу спиной и сцепиться, переплетая руки в локтях. Попросите их одновременно тихо сказать друг другу любое число от 1 до 10. После этого пусть участники сложат названные ими числа. Скажите, что теперь им необходимо, не разъединяясь, подпрыгнуть такое количество раз, какое у них получилось при сложении.

**Рефлексия упражнения.** Задайте вопрос группе, на что направлено упражнение. Отвечать можно по желанию.

Подведите итог: это упражнение помогает взбодриться, способствует более позитивному и доверительному общению между участниками.

#### **5. Синквейн «Общение»**

**Цель:** закрепить представление учащихся о ценности эффективной коммуникации.

**Материал:** 4 листа ватмана, маркеры, плакат с правилами синквейна.

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Разделите группу на 4 микрогруппы. Распределите роли в группах: «ведущий», «хронометрист», «стенографист», «лаборант», «докладчик» в соответствии со случайными признаками (самый светловолосый, самая теплая одежда, самый высокий, самые короткие волосы и пр.).

Дайте инструкции каждой роли. «Ведущий» организует и руководит обсуждением. «Хронометрист» следит за временем, отведенным на выполнение задания. «Стенографист» записывает за участниками группы их высказывания. «Лаборант» обеспечивает группу необходимыми материалами (большой лист бумаги, скотч, маркеры). «Докладчик» представляет результаты работы всей группы.

Спросите у всех, знают ли они, что такое синквейн? Расскажите, что слово «синквейн» происходит от французского слова «пять» и означает стихотворение, состоящее из пяти строк. Синквейн – это стихотворение, написанное в соответствии с определенными правилами. Покажите ватман, на котором написаны правила синквейна:

1-я строка – одно существительное (слово).

2-я строка – два прилагательных (описание темы).

3-я строка – три глагола (действия, относящиеся к теме).

4-я строка – четыре слова (фраза показывает отношение автора к теме).

5-я строка – одно существительное (ассоциация, синоним темы).

Дайте задание двум группам написать синквейн с точки зрения эффективного общения, а двум другим – неэффективного.

Каждая группа оформляет составленный синквейн на ватмане и представляет его на всеобщее обсуждение.

**Рефлексия упражнения.** Задайте вопросы к группе, на что направлено упражнение; что общего в работах всех групп; как в целом можно описать эффективное и не эффективное общение; от чего это зависит.

Предложите послушать притчу.

## **6. Время притчи «Два монаха»**

**Цель:** формировать представление о ценности и эффективности конструктивного общения, первичные представления о барьерах общения.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Расскажите притчу: «Любой странствующий монах мог остановиться в дзэнском храме при условии, что он будет победителем тех, кто живет в этом храме. Если же он будет побежден, ему придется уйти.

В одном храме на севере Японии жили два брата монаха. Старший брат учился, а младший был дурачком и к тому же еще одноглазым. Однажды к ним зашел странствующий монах и попросился переночевать, предложив в соответствии с обычаем побеседовать о возвышенном учении.

Старший брат, уставший от занятий за день, велел младшему выступить вместо себя.

– Пойди и потребуй разговора в молчании, – научил он его.

Итак, младший брат и странник пошли к святыне и сели.

Вскоре странник поднялся, подошел к старшему брату и сказал:

– Твой младший брат удивительный парень. Он победил меня.

– Перескажи мне диалог, – попросил старший брат.

– Сначала, – сказал странник, – я поднял один палец, символизируя просветленного Будду. Тогда твой брат поднял два пальца, символизируя Будду и его учение. Я поднял три пальца, символизируя Будду, его учение и его последователей, живущих гармонической жизнью. Тогда твой брат потряс сжатым кулаком у меня перед лицом, указывая, что все три произошли из одной реализации. Таким образом, он победил, и я не имею права оставаться здесь.

С этими словами странник ушел.

– Где этот парень? – спросил младший брат, вбегая к старшему.

– Я понял от него, что ты победил в споре.

– Ничего я не победил. Я хочу поколотить его.

– Расскажи мне, о чем вы спорили, – попросил старший брат.

– Ну, минуту он смотрел на меня, потом поднял один палец, оскорбляя меня намеком на то, что у меня один глаз. Так как он странник, то я подумал, что мне надо быть пожевлее с ним. Поэтому я поднял два пальца, поздравляя его с тем, что у него два глаза. Тогда этот грубиян и негодяй поднял три пальца, намекая на то, что на двоих у нас только три глаза. Тогда я взбесился и стал колотить его, а он убежал. На этом все кончилось».

Вопросы: в чем смысл притчи? почему общение было неэффективным? в чем причины? что могло исправить ситуацию?

Сделайте обобщающий вывод: эффективное общение зависит от многих факторов.

### **7. 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 их 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 относится 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. Директор сидит на высоком кресле, а ученик сидит напротив на жестком стуле. Не очень-то тянет говорить по душам в такой обстановке. А на дискотеке или концерте вашей 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. Как и наш с вами круг, в котором мы работаем, позволяет нам общаться на равных.

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 с вами есть свой понятийный аппарат, свой сленг, свой запас слов и свое 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.*

**Рефлексия к мини-лекции.** Задайте вопросы к группе, что более всего запомнилось из вашего рассказа, что было новым, как теперь они могут объяснить причину неэффективной беседы двух монахов.

Подведите общий итог и договоритесь о следующей встрече.

### **ЗАНЯТИЕ 3. Техники и приемы эффективного общения.**

#### **Вербальное общение**

**Цель:** расширение представлений о техниках и приемах вербальной коммуникации.

**Задачи ведущего:**

- знакомство участников группы с техниками вербальной коммуникации;
- отработка приемов активного слушания;
- знакомство с техниками вербальной коммуникации в работе медиатора.

**Необходимое оборудование:** именные бейджи четырех разных цветов; ватман «Наши правила», листы А4 с одинаковым алфавитом и разными заголовками (некролог; признание в любви; приговор суда; прогноз погоды; репортаж с футбольного матча).

#### **Ход занятия**

#### **1. Упражнение-энергизатор «Здравствуй, друг»**

**Цель:** формирование положительного настроения на работу.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся самостоятельно разбиться на пары и поприветствовать друг друга, используя следующую схему:

Здравствуй, друг!	Рукопожатия
Как ты тут?	Хлопают друг друга по плечу
Где ты был?	Дергают за ухо
Я скучал!	Прикладывают руку к сердцу
Ты пришел!	Разводят руки в стороны
Хорошо!	Обнимаются

**Рефлексия упражнения.** Задайте вопрос группе, на что направлено упражнение. Отвечать можно по желанию.

Подведите итог: это упражнение помогает взбодриться, способствует более позитивному и доверительному общению между участниками.

#### **2. Мини-лекция «Вербальное общение»**

**Цель:** формировать представление о вербальном общении.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Напомните группе о том, что на прошлой встрече вы начали обсуждать тему эффективного общения. Еще раз отметьте, что общение – это специфическая форма взаимодействия людей друг с другом, что в общении реализуются социальные отношения людей. Расскажите, что в структуре общения выделяют три взаимосвязанных стороны:

- коммуникативная – обмен информацией между людьми;
- интерактивная – организация взаимодействия между людьми;
- перцептивная – восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Вопросы:

- Что такое общение?
- Какого человека мы называем общительным?
- Что такое вербальное общение?

Выслушайте ответы и дайте краткую информацию. Вербальное общение – это знаковая система человеческой речи. Она может быть не только источником информации, но и способом воздействия на собеседника. Речь – самое универсальное средство коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Но для того чтобы информация была принята, необходимо чтобы оба участника диалога понимали обращенную речь.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения декодирует эту информацию. Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена коммуникативных ролей, т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации.

Исследования показали, что в процессе коммуникации слова составляют 7 %, звуки и интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 53 %. Говорим голосом, беседуем всем телом. Таким образом, коммуникативный процесс оказывается неполным, если мы отвлекаемся от невербальных его средств.

Важнейшие характеристики разговорной речи:

1. *Персонализация*, то есть индивидуальное обращение собеседников друг к другу, учет взаимных интересов и возможностей понимания темы сообщения. При персональной адресации позиция партнера по общению непрерывно рефлексировается, переосмысливается, на нее реагируют, ее предвосхищают и оценивают. Говорящий ждет активного ответного понимания, будь то сочувствие, возражение или согласие.

2. *Спонтанность и непринужденность*. Непосредственное общение нельзя полностью спланировать, соответственно собеседникам приходится осмысливать сказанное и говорить одновременно. В живом общении высказывания полны оговорок, повторений, исправлений и других языковых погрешностей.

3. *Ситуативность*. Непосредственный контакт говорящих позволяет использовать мимику и жесты как способ восполнения неточности выражений, неизбежной в неформальной речи. В то же время ситуативность предполагает учет прошлых ситуаций общения с данным человеком. Как только участники диалога определяют для себя ситуацию, смысловое содержание беседы, их реплики становятся все более и более сжатыми и полновесными. Сама ситуация, мимика, физические перемещения в пространстве – все это восполняет и взаимодополняет средства общения.

4. *Эмоциональность* выдвигают на первый план при восприятии темы разговора и собеседника. В целом для понимания смысла разговора более важны сами вопросы, утверждения и ответы; не их грамматическая и синтаксическая выдержанность, а их эмоциональный окрас. Эмоциональная непосредственность облегчает понимание происходящего в целом и состояния вашего собеседника в частности.

### **3. Упражнение «Алфавит»**

**Цель:** закрепить представление группы об эмоциональном окрасе речи.

**Материал:** листы А4 с одинаковым алфавитом и разными заголовками (некролог; признание в любви; приговор суда; прогноз погоды; репортаж с футбольного матча).

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Напомните группе, что вы познакомились с характеристиками разговорной речи. И одна из них – это эмоциональный окрас, т.е. интонация, с которой речь произносится. Часто интонация бывает более важна, чем само содержание. В этом мы попробуем сейчас убедиться.

Пригласите пять добровольцев, выдайте им напечатанный алфавит и попросите каждого прочитать его в соответствии с заголовком листа. При этом зрители не должны знать, какой заголовок написан на листе. Задача группы зрителей – по эмоциональному окрасу понять, о чем текст.

Заголовки:

- некролог;
- признание в любви;
- приговор суда;
- прогноз погоды;
- репортаж с футбольного матча.

**Рефлексия упражнения.** Задайте вопросы группе, легко ли было определить смысл текста, что помогало/мешало. Еще раз подведите группу к тому, что при восприятии речи важно обращать внимание не только на смысловое содержание, но и на эмоциональный окрас. Это важный навык в работе медиатора.

### **4. Упражнение «Восточный базар»**

**Цель:** тренировка навыков общения; выявить и проанализировать различные стратегии достижения цели в общении.

**Материал:** листы А4 с одинаковым алфавитом и разными заголовками (некролог; признание в любви; приговор суда; прогноз погоды; репортаж с футбольного матча).

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Спросите группу, какие ассоциации возникают у участников при упоминании такого словосочетания, как «восточный базар». (Крики, торг, запах еды и пряностей, буйство красок, воришки, бойкая торговля.)

Предложите устроить такой восточный базар. Для этого каждый участник получает восемь небольших листочков. На каждом из листочков необходимо разборчиво написать свое имя и каждую записку сложить текстом внутрь несколько раз, чтобы не было видно имени. Подготовленные записки участники складывают в коробку. Перемешайте сложенные записки и предложите отправиться на восточный базар. Для этого каждый по очереди подходит к коробке и вытягивает восемь бумажек. В течение следующих пяти минут участникам группы необходимо уговорами, спорами, обменом найти и вернуть себе все восемь листочков со своим именем. Первые два покупателя, которым удастся быстрее всех приобрести «дорогой товар», подойдут к ведущему и будут считаться победителями.

Очень полезно бывает провести видеосъемку «базара», чтобы потом участники увидели со стороны свои и чужие стратегии поведения в данном упражнении. Это позволит разобрать потом невербальные моменты общения.

**Обсуждение.** Вопрос победителям:

– Что вам позволило так быстро справиться с заданием?

Вопросы ко всем участникам:

– Какую тактику вы использовали во время торга? (Возможные тактики: активный поиск, ожидание, активный обмен, пытались обвести партнеров вокруг пальца, пытались выйти сразу на всю аудиторию и др.)

– Какие выводы, если переносить все сказанное на наш курс, можно сделать?

## **5. Время притчи «Не что сказать, а как сказать»**

**Цель:** актуализировать полученные на занятиях по общению знания.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Спросите группу, почему люди иногда говорят одну и ту же фразу, но реакция на нее разная. Так, выполняя предыдущее упражнение, одни на свою просьбу получали заветный листок, а другие получали отказ. Выслушайте ответы и предложите послушать притчу:

«Одному восточному властителю как-то раз приснился ужасный сон, будто у него выпали все зубы. Проснувшись, он в страшном волнении велел позвать лучшего толкователя сновидений.

Тот выслушал его рассказ и печально сказал:

– Прости, о повелитель, я вынужден огорчить тебя. Твой сон означает, что ты потеряешь всех своих родственников.

Властитель разгневался, повелел бросить его в темницу и позвать другого толкователя снов. Второй толкователь выслушал его и почтительно сказал:



– О повелитель, я могу сообщить тебе радостную весть. Твой сон означает, что тебе предстоит пережить всех своих родственников.

Властитель обрадовался и щедро наградил его за это предсказание.

Удивленные придворные спросили второго толкователя снов:

– Почему тебя наградили, а твоего несчастного предшественника бросили в темницу? Ведь вы сказали повелителю одно и то же.

Тот ответил им:

– Да, мы оба истолковали сон одинаково. Но иногда главное не что сказано, а как это сказано».

Задайте группе вопросы: как эта притча применима к нашему курсу, а к медиации и медиатору?

Обсудите и перейдите к рефлексии занятия.

## **6. Рефлексия занятия**

**Цель:** получить обратную связь от группы, ответить на вопросы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Поблагодарите участников за работу и попросите по очереди, передавая друг другу какой-либо эстафетный предмет, ответить на вопросы:

– Было интересно или нет?

– Что понравилось?

Подведите общий итог и договоритесь о следующей встрече.

## **ЗАНЯТИЕ 4. Техники и приемы эффективного общения.**

### **Активное слушание**

**Цель:** расширение представлений о технике активного слушания и ее использовании в процедуре медиации.

**Задачи ведущего:**

– знакомство участников группы с техникой активного слушания;

– отработка приемов активного слушания.

**Необходимое оборудование:** именные бейджи четырех разных цветов; ватман «Наши правила», бланки для ответов к упражнению «Маша и медведи», заранее выписанные на флипчарт вопросы опросника, тест «Умеете ли вы слушать?», бланки теста.

### **Ход занятия**

#### **1. Упражнение «Маша и медведи»**

**Цель:** проверить умение участников слушать, обдумывать получаемую информацию; предупреждение об опасности делать поспешные выводы.

**Материал:** бланки для ответов, заранее выписанные на флипчарт вопросы опросника (до времени не показывайте эти вопросы участникам).

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Предложите участникам послушать историю, которая может показаться им знакомой. Попросите их быть очень внимательными.

«Однажды Маша и ее друзья гуляли в лесу. Но Маша заблудилась и в поиске обратной дороги забрела к одиноко стоящему дому. Она постучала в дверь, и когда ей никто не ответил, она решила заглянуть в дом.

Маша зашла в дом и увидела на столе тарелки с кашей. Она была голодна и попробовала кашу из первой тарелки.

– Слишком горячая каша, – воскликнула она и попробовала кашу из второй тарелки.

– Слишком холодная, – сказала она и попробовала кашу из следующей миски.

– А вот эта каша хороша, – сказала она весело и съела всю кашу.

После того как она покушала, она почувствовала усталость и решила посидеть на одном из стульев, которые она увидела в гостиной комнате.

– Этот стул слишком большой, – воскликнула она, попробовав сесть на первый стул.

– Этот стул какой-то неудобный, – сказала она, слезая со второго стула.

И она попробовала сесть на маленький стул.

– А этот стул чудо, как хорош, – сказала она.

Но только она сказала это, как стул под ней хрустнул, треснул и развалился на мелкие кусочки.

Тогда усталая Маша пошла в спальню. Она попробовала полежать на первой кровати, но та была очень неудобной. Вторая кровать ей не понравилась, так как показалась ей слишком мягкой. А вот третья кровать пришлась ей в пору, на ней Маша и заснула.

Пока она спала, три медведя пришли в дом.

– Кто-то ел мою кашу! – зарычал Медведь.

– Кто-то ел мою кашу! – прорычала Медведица.

– Кто-то ел и мою кашу тоже! – крикнул Медвежонок.

– Кто-то сидел на моем стуле! – буркнул Медведь.

– Кто-то сидел на моем стуле! – сказала Медведица.

– Кто-то сидел на моем стуле, – крикнул Медвежонок, – и разломал его на кусочки!

Решили медведи продолжить осмотр своего жилища, и когда они зашли в спальню, то Медведь зарычал:

– Кто-то спал в моей кровати!

– Кто-то спал и в моей постели тоже! – воскликнула Медведица.

– Кто-то спал в моей постели, и он все еще там! – вскричал Медвежонок.

От этих криков Маша проснулась и, увидев медведей, вскочила и убежала из комнаты. Маша быстро побежала вниз по лестнице, открыла дверь и убежала в лес».

Прочитав всю историю, раздайте участникам курса опросник и дайте 2–3 минуты на его заполнение. Затем откройте лист флип-чарта с подготовленными вопросами и в дискуссии с участниками отметьте правильные ответы на каждый из них.

**Дебрифинг:**

– Кто из вас сделал ошибки в своих опросниках? (Большинство участников делают ошибки.)

– Что послужило причиной этих ошибок? (Главной причиной ошибок будут предположения, которые они позволят себе сделать, основываясь на ограниченной объеме информации, а также на их предыдущем опыте.)

– Итак, какой главный вывод из этого упражнения?

– Как избежать ошибок, с которыми мы столкнулись в этом упражнении?

### Опросник

№	Вопрос	Правда?
1	Маша была девочкой	
2	Маша постучала в дверь перед входом в дом	
3	На завтрак в доме Медведей была каша	
4	Каша Медведя (папы) была горячей	
5	Было три медведя	
6	Маша съела полную тарелку каши	
7	Маша сломала детский стул Медвежонка	
8	В гостиной было три стула	
9	Маша поднялась в спальню	
10	Постель Медведицы была слишком мягкой	
11	Увидев Медведей, Маша испугалась	
12	Маша убежала в лес	

### Ответы опросника, оформленные на флипчарте

№	Вопрос	Правда?
1	Маша была девочкой	Неизвестно. В истории не упоминается ни возраст, ни физические параметры Маши
2	Маша постучала в дверь перед входом в дом	Да
3	На завтрак в доме Медведей была каша	Неизвестно, на завтрак была каша или нет
4	Каша Медведя (папы) была горячей	Неизвестно, из чьей тарелки пробовала кашу Маша
5	Было три медведя	Да
6	Маша съела полную тарелку каши	Неизвестно. В истории не упоминается, полные были тарелки или нет
7	Маша сломала детский стул Медвежонка	Да
8	В гостиной было три стула	Неизвестно, сколько было стульев в гостиной

9	Маша поднялась в спальню	Да. Когда она увидела медведей, она побежала вниз
10	Постель Медведицы была слишком мягкой	Неизвестно, чья кровать была мягкой
11	Увидев Медведей, Маша испугалась	Об этом в истории не говорится. Может быть, она от стыда убежала...
12	Маша убежала в лес	Да

## 2. 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 (а это мы уже поняли из предыдущего упражнения) – очень важный момент в построении эффективной коммуникации. На первый взгляд, нам кажется, что умение говорить более важное 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.

Давайте посмотрим, как это работает на примере упражнения.

## 3. 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 нерефлексивного 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 нерефлексивном слушании и начать заниматься сторонними делами – копаться в сумочке, листать страницы на телефоне и т.д. Отведите на эту часть упражнения тоже одну минуту.

**Рефлексия упражнения.** 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.

#### **4. 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.

Давайте посмотрим, умеете ли вы слушать.

### **5. Тест «Умеете ли вы слушать?»**

**Цель:** самоанализ навыков слушать собеседника.

**Время проведения:** 10 минут.

**Материал:** бланки теста.

**Инструкция.** Зачитайте группе 12 вопросов. Попросите, чтобы участники не сильно задумывались над ответами, отвечали быстро, искренне «да» или «нет».

Вопросы теста:

1. Часто ли вы с нетерпением ждете, когда другой закончит говорить и даст возможность высказаться вам?

2. Бывает ли, что вы спешите принять решение до того, как поймете суть проблемы?

3. Правда ли, что вы порой слушаете лишь то, что вам нравится?

4. Не мешают ли вам эмоции слушать собеседника?

5. Часто ли вы отвлекаетесь, когда ваш собеседник излагает свои мысли?

6. Не запоминаете ли вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?

7. Бывает ли так, что слушать другого человека вам мешают собственные предубеждения?

8. Прекращаете ли вы слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании сказанного?

9. Занимаете ли вы негативную позицию к говорящему?

10. Перебиваете ли вы собеседника?

11. Избегаете ли вы взгляда собеседника в разговоре?

12. Возникает ли у вас острое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него, опередив его собственные выводы?

Предложите учащимся самостоятельно обработать полученные результаты. Для этого необходимо посчитать количество вариантов ответа «нет». Ключ:

**10–12 баллов.** Вы умеете достаточно хорошо слушать собеседника. Не руководствуясь предубеждениями по отношению к нему, стараетесь выделить в его словах главное. Ваши собственные эмоции не мешают вам слушать даже то, что вам не очень нравится, поэтому многие любят общаться с вами.

**8–10 баллов.** Нередко вы проявляете умение слушать партнера. Даже если вы

чем-то недовольны, все равно стараетесь дослушать партнера до конца. Если же партнер вам надоел, пытаетесь тактично прервать общение с ним. Иногда вы все же позволяете себе перебить собеседника для того, чтобы вставить свое веское слово.

**Менее 8 баллов.** К сожалению, вы еще не научились слушать своих партнеров по общению. Вы перебиваете их, не даете высказаться до конца. Если вам не нравится то, что человек говорит, перестаете слушать его.

**Рефлексия по итогам тестирования.** Спросите у учащихся, согласны ли они с полученными результатами. Предложите по желанию озвучить и проанализировать результат. Отметьте то, что данная анкета не может рассматриваться как серьезное психодиагностическое исследование, ее основная задача – продемонстрировать 12 признаков плохих слушателей. Напомните еще раз о том, что в рамках курса мы совершенствуем наши техники общения.

## **6. Рефлексия занятия**

**Цель:** получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Сообщите учащимся, что изучение этой темы мы продолжим на других занятиях. А в завершение нынешней темы попросите учащихся ответить на вопросы:

1. Русская поэтесса Марина Цветаева говорила: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

2. Какую роль, на ваш взгляд, играет рефлексивное слушание при решении конфликта с помощью посредника?

3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания?

**Домашнее задание:** понаблюдайте за тем, как слушают друг друга два-три человека, ведущие общий разговор.

## **ЗАНЯТИЕ 5. Фильтры слушания**

**Цель:** познакомить с особенностями восприятия информации.

**Задачи ведущего:**

- активизировать знания, полученные на прошлом занятии;
- познакомить с понятием «фильтры слушания»;
- рассмотреть причины хорошего и плохого запоминания информации.

**Необходимое оборудование:** листы для записей и выполнения заданий, таблица «Фильтры слушания» (формат ватмана).

### **Ход занятия**

#### **1. Групповая дискуссия «Активное слушание»**

**Цель:** активизировать знания, полученные на прошлом занятии.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Напомните учащимся, что на прошлом занятии вы познакомились с темой «Активное слушание». В завершение занятия все получили домашнее задание понаблюдать за тем, как слушают друг друга два-три человека, ведущие общий разговор. Поделитесь вашими наблюдениями.

Выслушайте желающих, подведите итог.

## **2. Упражнение «Вера Коркина»**

*Текст к упражнению «Вера Коркина» взят из «Коммуникативного тренинга» Мониной Г.Б и Лютовой Е.К.*

**Цель:** заинтересовать слушателей в получении последующей информации о фильтрах слушания.

**Материал:** бланки для ответов, заранее выписанные на флипчарт вопросы опросника (до времени не показывайте эти вопросы участникам).

**Время проведения:** 40 минут.

**Инструкция.** Пригласите 6–7 человек добровольцев для участия в игре. Остальные участники курса исполняют роль наблюдателей. Экспериментальная группа выходит из аудитории. Один представитель группы остается с ведущим. Вы даете установку на запоминание и читаете текст. После этого в аудиторию приглашается следующий участник, для которого первый герой рассказывает услышанную только что историю. Процедура повторяется до последнего участника группы, который в свою очередь рассказывает то, что запомнил.

**Текст:** «10 января 1996 года в детском саду № 15, который находится на перекрестке ул. Проф. Попова и Партизана Германа, произошло необычное событие: из канализационной трубы в помещение старшей группы вылез крокодил.

Ваня Петров, увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Иванов стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезневой. Папа Веры Коркиной, который пришел в это время за своей дочкой от шестого брака, с перепуга забыл взять ее домой и опоздал на собственный бракоразводный процесс, в результате чего его будущая восьмая жена оказалась без мужа, без прописки, а седьмая жена – без алиментов.

На крик прибежали сотрудники ДОУ. Кто-то успел позвонить по телефону 911. Но когда приехала спасательная команда, дети сидели за столом и пили ароматный чай».

После завершения игрового упражнения участники пытаются ответить на следующие вопросы:

– Как следовало бы изменить инструкцию, чтобы повысить эффективность запоминания? (Большинство участников считает, что эффективность запоминания могла бы повыситься при возможности играющих записывать или переспрашивать.)

– Что мешало слушать более внимательно?

– Какие моменты запомнились лучше и почему?

## **3. Мини-лекция «Фильтры слушания»**

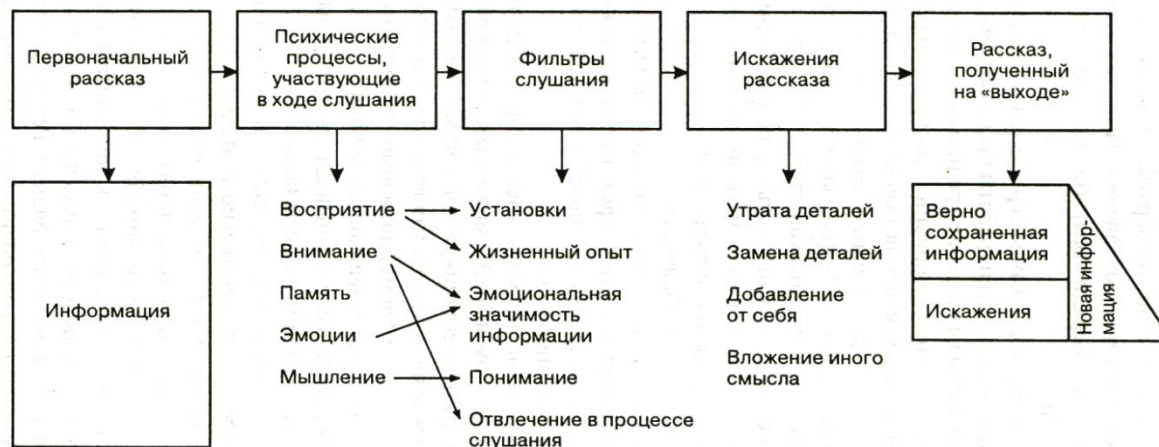


**Цель:** познакомить с понятием «фильтры слушания», рассмотреть причины хорошего и плохого запоминания информации.

**Материал:** схема процесса эффективного запоминания на ватмане.

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Как итог выполнения упражнения познакомьте участников с фильтрами слушания, в результате существования которых искажается смысл услышанного. Обсудите с участниками причины неэффективного слушания в процессе общения. Познакомьте с таблицей, иллюстрирующей процесс получения информации в ходе слушания. В процессе обсуждения обращайтесь за подтверждением к упражнению «Вера Коркина».



*Рисунок 1. Схема процесса эффективного запоминания*

Как научиться не только эффективно слушать, но и слышать, воспринимать максимальный объем информации – вопрос достаточно сложный. Прежде всего стоит разобраться, почему мы теряем и искажаем то, что говорит партнер по общению. Помочь в этом может схема, предлагаемая Мадэлин Беркли-Ален (см. рисунок 1).

Как видно из схемы, содержание передаваемого рассказа может быть значительно искажено вследствие работы так называемых фильтров слушания.

Для того чтобы процесс общения оказался более эффективным, желательно овладеть техниками слушания, которые мы изучили ранее. Давайте вспомним, что такое рефлексивное слушание? Какие техники общения вам знакомы?

#### **4. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Попросите группу по кругу завершить предложения:

- Сегодня я узнал...
- Было интересно...
- Мне пригодится информация о...

### **ЗАНЯТИЕ 6. Невербальное общение**

**Цель:** познакомить с ролью невербального общения в построении эффективной коммуникации.

**Задачи ведущего:**

- знакомство участников группы с понятием невербального общения;
- формирование навыков анализа невербальных сигналов общения.

**Необходимое оборудование:** бейджи участников; лист ватмана с заголовком «Наши правила», 5 карточек с заданиями и текстом из книги Аллана Пиза «Язык телодвижений».

### Ход занятия

#### 1. Упражнение «Приветствие»

**Цель:** настрой на предстоящую тему работы, снятие эмоционального напряжения участников, объединение группы.

**Материал:** бейджи по числу участников.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Все участники стоят в кругу. Первый игрок (это может быть ведущий, если группа малоактивна) говорит: «Здравствуйте. Я Таня. Я сегодня вот такая» (показывает свое состояние мимикой, жестами). Вся группа говорит: «Здравствуй, Таня. Таня сегодня вот такая» и повторяет жесты, мимику Тани. Игра заканчивается, когда все участники поприветствуют окружающих; все участники хором говорят: «Здравствуйте!».

#### 2. Работа в мини-группах «Анализ текста»

**Цель:** изучение и анализ фрагментов книги Аллана Пиза «Язык телодвижений».

**Материал:** фрагменты текста из книги Аллана Пиза «Язык телодвижений».

**Время проведения:** 60 минут.

**Инструкция.** Задайте участникам группы вопрос, знают ли они, кто такой Аллан Пиз. Расскажите о том, что Аллан Пиз – признанный во всем мире специалист по технологиям общения. Часто его называют «мистер язык телодвижений». Такое обращение закрепилось за ним после выхода в свет его очень популярной книги «Язык телодвижений». Сегодня эта книга переведена на 30 языков. В ней много полезной информации по невербальному общению: о мимике, жестах, тембре голоса. Аллан Пиз обращает внимание читателей на то, что в общении с людьми важно понимать не только смысл слов, но и невербальные знаки, с которыми эти слова были поданы. Автор учит читателей правильно строить общение, отличать ложь от правды, узнавать состояние собеседника, делать свою речь понятной и доступной для других. Если вам это интересно, то вы можете познакомиться с его книгой самостоятельно. А сегодня мы обратимся лишь к малой ее части, чтоб понять, что именно нам может пригодиться в дальнейшей работе волонтеров ШСМ.

1. Разделите участников на микрогруппы. Для этого рассчитайте их на 1, 2, 3, 4, 5.

2. Предложите объединиться в соответствии с номером в разных углах аудитории. Попросите членов каждой микрогруппы сесть в кружок.

3. Распределите, как и на первом занятии, роли в микрогруппах: «ведущий», «хронометрист», «стенографист», «докладчик» – в соответствии со случайными признаками (самый светловолосый, самая теплая одежда, самый высокий, самые короткие волосы и прочие).

4. Дайте инструкции для каждой роли. «Ведущий» – организует и руководит обсуждением. «Хронометрист» – следит за временем, отведенным на выполнение задания. «Стенографист» – записывает за участниками группы их высказывания. «Докладчик» – представляет результаты работы всей группы.

5. Дайте каждой микрогруппе задание проанализировать текст карточки и дополнить его своими примерами. Отведите на выполнение задания 10 минут.

6. По окончании работы групп заслушайте отчеты докладчиков. Поблагодарите.

7. Проведите групповую дискуссию по итогам работы групп:

– Что больше всего запомнилось?

– Что удивило?

### **Задания для микрогруппы 1**

1. Изучите текст.

2. Выделите основную мысль.

3. Приведите примеры из своих наблюдений: что выдает человека, который говорит не то, что думает; когда вам кажется, что слова и мысли человека не совпадают?

«Учеными были обнаружены и зарегистрированы более 1 000 невербальных знаков и сигналов.

Альберт Мейерабиан установил, что передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7 %, за счет звуковых средств (включая тон голоса, интонацию звука) на 38 % и за счет невербальных средств – на 55 %.

Профессор Рэй Бердвистел проделал аналогичные исследования относительно доли невербальных средств в общении людей. Он установил, что в среднем человек говорит словами только в течение 10–11 минут в день и что каждое предложение в среднем звучит не более 2,5 секунд. Как и Мейерабиан, он обнаружил, что словесное общение в беседе занимает менее 35 %, а более 65 % информации передается с помощью невербальных средств общения.

Большинство исследователей разделяют мнение, что словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время как невербальный канал применяется для «обсуждения» межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений.

Независимо от культурного уровня человека слова и сопровождающие их движения совпадают с такой степенью предсказуемости, что Бердвистел даже утверждает, что хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение делает человек в момент произнесения той или иной фразы. И наоборот, Бердвистел научился определять, как говорит человек, наблюдая за его жестами в момент речи.

Многим людям трудно признать, что человек является все же биологическим существом. Homo sapiens – один из видов большой обезьяны, не покрытой шерстью, которая научилась ходить на двух ногах и обладает хорошо развитым мозгом. Как и другие животные, люди подчиняются биологическим законам, контролирующим их действия, реакции, жесты, язык тела. Удивительно, что человек-животное редко осознает, что его поза, жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает его голос».

### **Задания для микрогруппы 2**

1. Прежде чем прочитать текст, обсудите в группе, есть ли среди вас те, у кого хорошо развита интуиция, или так называемое шестое чувство.

2. Изучите текст.

4. Выделите основную мысль.

5. Приведите примеры, когда вам или вашим друзьям хорошо помогла интуиция. Чем она была подкреплена?

«Восприимчивость, интуиция и предчувствия. Когда мы говорим, что человек чувствителен и обладает интуицией, мы имеем в виду, что он (или она) обладает способностью читать невербальные сигналы другого человека и сравнивать эти сигналы с вербальными сигналами. Другими словами, когда мы говорим, что у нас предчувствие или что шестое чувство подсказывает нам, что кто-то сказал неправду, мы в действительности имеем в виду, что заметили разногласие между языком тела и сказанными этим человеком словами. Лекторы называют это чувством аудитории. Например, если слушающие сидят глубоко в креслах с опущенными подбородками и скрещенными на груди руками, у восприимчивого человека появится предчувствие, что его сообщение не имеет успеха. Он поймет, что нужно что-то изменить, чтобы заинтересовать аудиторию. А невосприимчивый человек, соответственно, не обратит на это внимания и усугубит свою ошибку.

Женщины обычно более чувствительны, чем мужчины, и этим объясняется существование такого понятия, как женская интуиция. Женщины обладают врожденной способностью замечать и расшифровывать невербальные сигналы, фиксировать самые мельчайшие подробности. Поэтому мало кто из мужей может обмануть своих жен, и, соответственно, большинство женщин могут узнать тайну мужчины по его глазам, о чем он даже не подозревает.

Эта женская интуиция особенно хорошо развита у женщин, занимающихся воспитанием маленьких детей.

Первые несколько лет мать полагается только на невербальные каналы коммуникации со своим ребенком, и считается, что, благодаря своей интуиции, женщины больше подходят для ведения переговоров, чем мужчины».

### **Задания для микрогруппы 3**

1. Прежде чем прочитать текст, обсудите в группе, являются ли невербальные сигналы врожденными или приобретенными.

2. Изучите текст.

3. Выделить основную мысль.

4. Аргументируйте на ваших примерах, что можно отнести к рожденным, генетическим, приобретенным и культурно-обусловленным сигналам.

«Врожденные, генетические, приобретенные и культурно обусловленные сигналы. Несмотря на то, что проделано много исследований, ведутся горячие дискуссии по поводу того, являются ли невербальные сигналы врожденными или приобретенными, передаются ли они генетически или приобретаются каким-то другим путем. Доказательства были получены через наблюдения за слепыми, глухими и глухонемыми людьми, которые не могли бы обучиться невербалике благодаря слуховым или зрительным рецепторам. Проводились также наблюдения за жестикулярным поведением различных наций и изучалось поведение наших ближайших антропологических родственников – обезьян и макак.

Выводы этих исследований указывают, что жесты поддаются классификации. Например, большинство детенышей приматов рождены со способностью к сосанию, говорящей о том, что эта способность или врожденная, или генетическая.

Немецкий ученый Айбль-Айбесфельдт установил, что способность улыбаться глухих или слепых от рождения детей проявляется без всякого обучения или копирования, что подтверждает гипотезу о врожденных жестах. Экман, Фризен и Зорензан подтвердили некоторые высказанные Дарвином предположения о врожденных жестах, когда они изучали выражения лица у людей, представителей пяти глубоко отличных друг от друга культур. Они установили, что представители различных культур использовали одинаковые выражения лица при проявлении определенных эмоции, что позволило им заключить, что эти жесты должны быть врожденными.

Когда вы скрещиваете руки на своей груди, скрещиваете ли вы правую руку над левой или левую над правой? Большинство людей не могут достоверно ответить на этот вопрос до тех пор, пока они это не проделают. В одном случае они будут чувствовать себя удобно, в другом случае нет. Отсюда можно заключить, что это, возможно, генетический жест, который не может быть изменен.

Большинство жестов невербального поведения являются приобретенными, и значение многих движений и жестов культурно обусловлено. При этом во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Когда люди счастливы, они улыбаются; когда они печальны, они хмурятся; когда сердятся, у них сердитый взгляд.

Кивание головой почти во всем мире обозначает «да» или утверждение. Похоже, что это врожденный жест, так как он также используется глухими и слепыми людьми. Покачивание головой для обозначения отрицания или несогласия является также универсальным и может быть одним из жестов, изобретенных в детстве. Когда маленький ребенок наелся, он крутит головой из стороны в сторону, чтобы увильнуть от ложки, которой родители кормят его. Тем самым очень быстро он приучается использовать покачивание головой для выражения своего несогласия и отрицательного отношения.

Проследить происхождение некоторых жестов можно на примере нашего первобытнообщинного прошлого. Оскаливание зубов сохранилось от акта нападения на противника и до сих пор используется современным человеком, когда он злобно усмехается или проявляет свою враждебность каким-то другим способом. Улыбка первоначально была символом угрозы, но сегодня, в совокупности с дружелюбными жестами, она обозначает удовольствие или доброжелательность.

Жест пожимания плечами является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь. Это комплексный жест, состоящий из трех компонентов: развернутые ладони, поднятые плечи и поднятые брови».

#### **Задания для микрогруппы 4**

1. Прежде чем прочитать текст, обсудите в группе, какие, на ваш взгляд, невербальные сигналы будут понятны в любом уголке планеты.

2. Изучите текст.

3. Выделите основную мысль.

4. Обыграйте немую сценку с использованием одного из приведенных ниже жестов и реакцией на него людей разных национальностей.

«Как вербальные языки отличаются друг от друга в зависимости от типа культур, так и невербальный язык одной нации отличается от невербального языка другой нации. В то время как какой-то жест может быть общепризнанным и иметь четкую интерпретацию у одной нации, у другой нации он может не иметь никакого обозначения или иметь совершенно противоположное значение. Например, рассмотрим разницу в интерпретации разными нациями таких трех типичных жестов, как кольцо из пальцев руки, поднятый вверх большой палец и V-образный жест пальцами.

Жест «о`кей», или кружок, образуемый пальцами руки. Этот жест был популяризован в Америке в начале XIX века главным образом прессой, которая в то время начала кампанию по сокращению слов и ходовых фраз до их начальных букв. Существуют разные мнения относительно того, что обозначают инициалы О.К. Некоторые считают, что они обозначали «all correct» – все правильно. Другие говорят, что это антоним к слову «нокаут», которое по-английски обозначается буквами К.О. Значение «ОК» хорошо известно во всех англоязычных странах, а также в Европе и в Азии. В некоторых же странах этот жест имеет совершенно другое происхождение и значение. Например, во Франции он означает ноль или ничего, в Японии он значит деньги, а в некоторых странах это оскорбление. Поэтому, путешествуя по разным странам, следует подчиняться правилу: «Со своим уставом в чужой монастырь не ходят». Это поможет вам избежать возможных неловких ситуаций.

Поднятый вверх большой палец. В Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии поднятый вверх большой палец имеет три значения. Обычно он используется при голосовании на дороге в попытках поймать попутную машину. Второе значение – «все в порядке». В некоторых странах, например, Греции этот жест означает «заткнись», поэтому можете представить себе

положение американца, пытающегося этим жестом поймать попутную машину на греческой дороге! Когда итальянцы считают от одного до пяти, этот жест обозначает цифру 1, а указательный палец тогда обозначает 2. Когда считают американцы и англичане, указательный палец означает 1, а средний палец – 2; в таком случае большой палец представляет цифру 5.

Жест с поднятием большого пальца в сочетании с другими жестами используется как символ власти и превосходства, а также в ситуациях, когда кто-нибудь вас хочет «раздавить пальцем».

V-образный знак пальцами. Этот знак очень популярен в Великобритании и Австралии и имеет оскорбительную интерпретацию. Во время второй мировой войны Уинстон Черчилль популяризировал знак V для обозначения победы, но при этом рука должна быть повернута тыльной стороной к говорящему. Если же при этом рука повернута ладонью к говорящему, то жест приобретает оскорбительное значение – «заткнись». В большинстве стран Европы, однако, V-жест в любом случае означает победу, поэтому если англичанин хочет этим жестом сказать европейцу из другого государства, чтобы он заткнулся, тот будет недоумевать, какую победу имел в виду англичанин. Во многих странах этот жест означает также цифру 2. Эти примеры говорят о том, к каким недоразумениям могут привести неправильные толкования жестов, не учитывающих национальные особенности говорящего. Поэтому, прежде чем делать какие-либо выводы о значении жестов и языка тела, необходимо учесть национальную принадлежность человека».

### **Задания для микрогруппы 5**

1. Прежде чем прочитать текст, обсудите в группе, можно ли только по одному жесту четко определить подтекст общения.

2. Изучите текст.

3. Выделить основную мысль.

4. Дополните представленный материал своими примерами.

«Совокупность жестов. Одной из наиболее серьезных ошибок, которую могут допустить новички в деле изучения языка тела, является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно от других жестов и обстоятельств. Например, почесывание затылка может означать тысячу вещей – перхоть, блохи, выделение пота, неуверенность, забывчивость или произнесение неправды – в зависимости от того, какие другие жесты сопровождают это почесывание. Поэтому для правильной интерпретации мы должны учитывать весь комплекс сопровождающих жестов.

Как любой язык, язык тела состоит из слов, предложений и знаков пунктуации. Каждый жест подобен одному слову, а слово может иметь несколько различных значений. Полностью понять значение этого слова вы можете только тогда, когда вставите это слово в предложение наряду с другими словами. Жесты поступают в форме «предложений» и точно говорят о действительном состоянии, настроении и отношении человека. Наблюдательный человек может прочитать эти невербальные предложения и сравнить их со словесными предложениями говорящего.

Кроме учета совокупности жестов и соответствия между словами и телодвижениями, для правильной интерпретации жестов необходимо учитывать контекст, в котором живут эти жесты. Если вы, например, в холодный зимний день увидите на автобусной остановке человека, сидящего со скрещенными ногами, крепко скрещенными на груди руками и опущенной вниз головой, то это, скорее всего, будет означать, что он замерз, а вовсе не его критическое отношение к чему-либо. Однако если человек в точно таком же положении будет сидеть напротив вас за столом переговоров о заключении сделки, то его жесты совершенно определенно следует трактовать как имеющие негативное или оборонительное отношение в сложившейся ситуации.

Если у человека слабое рукопожатие, то можно сделать вывод о слабости его характера. Но если у человека артрит суставов руки, то он будет использовать слабое рукопожатие, чтобы предохранить руку от боли. Поэтому художники, музыканты, хирурги и люди других деликатных профессий, где требуются чуткие пальцы, обычно предпочитают не обмениваться рукопожатиями, но если они вынуждены это делать, то пользуются щадящим рукопожатием.

Иногда люди, носящие плохо сидящую или тесную одежду, скованы в своих движениях, что оказывает влияние на выразительность их языка тела. Это достаточно редкие случаи, но их важно иметь в виду».

### **3. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Подведите итог работы всех групп. Задайте вопрос: можно ли подделать язык тела? Обсудите и дайте пояснение, что это практически невозможно, т.к. человека будет выдавать отсутствие конгруэнтности между жестами, микросигналами организма и сказанными словами. Например, раскрытые ладони ассоциируются с честностью, но когда обманщик раскрывает вам свои объятия и улыбается вам, одновременно говоря ложь, микросигналы его организма выдадут его потайные мысли. Это могут быть суженные зрачки, поднятая бровь или искривление уголка рта, и все эти сигналы будут противоречить раскрытым объятиям и широкой улыбке. В результате реципиент склонен не верить тому, что он слышит.

Существуют, однако, случаи, когда языку тела специально обучают для достижения благоприятного впечатления. Например, на конкурсах красоты Мисс Америка или Мисс Вселенная каждая конкурсантка обучается таким движениям тела, которые излучают теплоту и искренность. Чем с большим мастерством участница конкурса может передавать эти сигналы, тем больше очков она получит от судей. Но даже опытные специалисты могут имитировать нужные движения только в течение короткого периода времени, поскольку вскоре организм непроизвольно передаст сигналы, противоречащие его сознательным действиям. Многие политики являются опытными специалистами в области копирования языка тела и используют это для того, чтобы добиться



расположения своих избирателей и заставить их поверить своим речам. Лицо чаще, чем какая-либо другая часть человеческого тела, используется для скрывания ложных высказываний. Мы улыбаемся, киваем головой и подмигиваем в попытке скрыть ложь, но, к несчастью для нас, наше тело своими знаками говорит истинную правду, и наблюдается несоответствие между сигналами, считываемыми с лица и с тела, и словами. Изучение выражения лица является искусством само по себе.

**Вопросы группе:**

– Какую роль, на ваш взгляд, играет понимание невербального языка в решении конфликта? в работе медиатора?

**Домашнее задание:** понаблюдайте за тем, какие невербальные сигналы подают люди в разных ситуациях.

## **ЗАНЯТИЕ 7. Конфликт**

**Цель:** познакомить участников с понятием «конфликт».

**Задача ведущего:** знакомство участников группы с темой «конфликт».

**Необходимое оборудование:** листы с цитатами, коробочка небольшого размера с подарком, приз победителю.

### **Ход занятия**

#### **1. Групповая дискуссия «Невербальные коммуникации».**

**Цель:** активизировать знания, полученные на прошлом занятии.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Напомните учащимся, что на прошлом занятии они познакомились с темой «Невербальные коммуникации». В завершение занятия все получили домашнее задание: понаблюдать за тем, какие невербальные сигналы подают люди в разных ситуациях. Теперь нужно поделиться своими наблюдениями.

Выслушайте желающих, подведите итог.

#### **2. Упражнение «Ассоциации»**

**Цель:** активизация группы на тему занятия.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Попросите участников перечислить ассоциации к слову «конфликт» (2–3 круга, не повторяясь). Записывайте все ассоциации на доске. При этом делите их, не объясняя, на два столбика: первый характеризует конфликт как негативное явление, второй – как явление со знаком плюс.

Задайте группе вопрос, по какому принципу ассоциации разделялись. Если были даны только негативные ассоциации, можно спросить, для чего, с точки зрения группы, оставлена вторая половина доски, привести примеры («в споре рождается истина» и т.д.), предложить еще один круг ассоциаций на слово «конфликт» со знаком «плюс». По результатам упражнения делается вывод о том, что конфликт – это не «приговор», не конец отношений, а повод понять, что между людьми возникли разногласия, и прояснить их.

### **3. Групповая дискуссия «Конфликт»**

**Цель:** погружение в тему занятия, формирование навыков аргументированно представлять свое мнение.

**Материал:** бланки с цитатами, размещенные в разных частях аудитории.

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Обратите внимание группы на цитаты, размещенные в аудитории. Предложите походить, проанализировать и остановиться у той, которая более всего совпадает с их точкой зрения.

Обсудите выбор участников группы. Если выбраны не все цитаты, предложите обсудить и их.

#### **Примеры цитат:**

1. Ни один конфликт не был разрешен насилием. Можно победить или проиграть, но, рано или поздно, все равно придется договариваться (Роман Злотников. Мятаж на окраине галактики).

2. Любой искусственно сдерживаемый конфликт рано или поздно вырывается из-под контроля, и сила взрыва прямо пропорциональна длительности сдерживания (Оксана Панкеева. Песня на двоих).

3. Тот, кто хочет уладить конфликт, борется за будущее (Владимир Тарасов. Технология жизни. Книга для героев).

4. Большинство конфликтов между людьми происходит по одной простой причине: мы много фантазируем о том, будто хорошо понимаем друг друга, и мало говорим для того, чтобы действительно друг друга понимать (Александра Пожарская. Речевая самооборона).

5. Как только ты научишься зеркально смотреть на конфликтную ситуацию, не погружаясь в нее по уши, как мы все это делаем, а созерцая со стороны – то поверь, она непременно разрешится с минимальными потерями для тебя! Надо всего лишь поставить себя на место другого человека и представить: а что бы ты сам сделал или захотел сделать в данном случае? (Владимир Чеповой. Перекресток).

6. Конфликтные ситуации неизбежны, но умный ищет выход из них, а дурак – вход (Виктор Губарев).

После обсуждения всех цитат задайте вопрос:

–Что объединяет эти высказывания?

**4. Мини-лекция «Что такое конфликт?»** (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:** знакомство с понятием «конфликт».

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Познакомьте учащихся с понятием «конфликт», используя материалы учебного пособия под редакцией И.В. Дубровиной.

«В социальных группах, в формальном и неформальном общении между людьми не всегда царят дружба, любовь и согласие. Нередко возникают

взаимное непонимание, напряжение, которые могут перерасти в открытую или скрытую вражду. В таких случаях говорят о том, что между людьми возник конфликт.

Конфликтами называют столкновения в отношениях между людьми, связанные с серьезными разногласиями, с ярко выраженными отрицательными чувствами (гневом, обидой, раздражением и др.).

Конфликты бывают разные. Нередко конфликт возникает между большими группами людей. Конфликтуют группы спортивных болельщиков, устраивая подчас многолюдные драки прямо на стадионе; вступают в конфликт политические партии, а то и правительства разных стран. Такие конфликты могут носить характер «холодной войны», но могут перерасти в побоища и настоящие войны. Конфликты между группами людей называют межгрупповыми.

Конфликт может возникнуть и в душе одного человека. В таких случаях говорят о внутриличностном конфликте.

Например, друзья зовут погулять, и тебе хочется пойти с ними, но надо делать уроки, так как на завтра, как назло, много задано. Этот конфликт может быть по-разному разрешен. Кто-то из вас останется дома, но ученик из стихотворения А. Барто принял другое решение, причем, похоже, без долгих внутренних мучений:

Сережа взял свою тетрадь,  
Решил учить уроки.  
Озера начал повторять  
И горы на востоке.  
Но вдруг увидел он в окно,  
Что двор сухой и чистый,  
Что дождик кончился давно  
И вышли футболисты.  
Он отложил свою тетрадь  
– Озера могут подождать...  
И вот Сережина тетрадь  
В который раз открыта.  
«Как много стали задавать»,  
– Он говорит сердито, –  
«Сижу за книжкой до сих пор  
И все не выучил озер».

А вот другой внутренний конфликт – между щедростью и жадностью, желаниями подарить что-то другому человеку и оставить это себе – из стихотворения Агнии Барто «Я выросла»:

Мне теперь не до игрушек  
– Я учусь по букварю,  
Соберу свои игрушки  
И Сереже подарю.  
Деревянную посуду

Я пока дарить не буду.  
Заяц нужен мне самой  
– Ничего, что он хромой,  
А медведь измазан слишком,  
Куклу жалко отдавать:  
Он отдаст ее мальчишкам  
Или бросит под кровать.  
Паровоз отдать Сереже?  
Он плохой, без колеса...  
И потом мне нужно тоже  
Поиграть хоть полчаса!  
Мне теперь не до игрушек  
– Я учусь по букварю:  
Но я, кажется, Сереже  
Ничего не подарю.

Конфликты, которые возникают между отдельными людьми, называют межличностными. В жизни подростков межличностные конфликты случаются очень часто. Может быть, даже чаще, чем у младших школьников или взрослых. Подростки часто конфликтуют друг с другом, с родителями. Конфликты нередко возникают и между подростком и группой его сверстников (например, конфликт с одноклассниками). Важно научиться правильно вести себя в конфликтных ситуациях, а для этого полезно понимать психологическую природу конфликта.

Различных конфликтов так много, а уметь их грамотно разрешать столь важно, что в недавнее время возникла специальная наука – конфликтология. Она занимается изучением того, как возникают и развиваются конфликты, как их умело разрешать и предотвращать. Конфликтологию изучают будущие дипломаты, менеджеры, педагоги, руководители – все те, кто по долгу службы имеет дело с другими людьми. Но умение разобраться в конфликте и правильно вести себя в ситуации конфликта полезно любому человеку».

## 5. Упражнение «Подарок»

**Цель:** выровнять эмоциональный баланс группы, обсудить некоторые причины возникновения конфликтов.

**Материал:** коробочка небольшого размера с подарком, приз победителю (это может быть конфета, маленькая игрушка, сувенир и т.д.). Важно чтобы приз не был хрупким, так как в процессе игры есть вероятность того, что он упадет на пол. Важно заранее упаковывать приз (завернуть в бумагу, положить в коробку, перевязать ленточкой, заклеить скотчем и т.д.), чтобы получился объемный сверток.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Перед началом игры предложите группе сесть в круг и придвинуть стулья максимально близко друг к другу. Включите веселую музыку и передайте большой сверток с призом одному из сидящих рядом с ним участников. Получив сверток, он тут же передает его по кругу следующему

игроку, тот – следующему и т.д. Когда внезапно прекратится музыка, участник со свертком в руках должен попробовать распаковать подарок, делает он это ровно до тех пор, пока музыка не начнет играть снова. Как только заиграла музыка, приз путешествует по кругу дальше. Приз достается тому, кто сумеет окончательно развернуть его и взять в руки.

Когда игра завершится, попросите участников поделиться своими впечатлениями и ответить на вопросы:

– Если бы нас с вами попросили снять фильм о конфликтных людях на примере данной игры, то где и в какие моменты мы могли бы разыграть конфликты?

– Из-за чего могли бы возникнуть конфликты?

– Кто мог бы стать их потенциальным участником и почему?

Например, конфликт мог бы возникнуть в момент остановки музыки между участником, который разворачивает приз, и участниками, сидящими рядом. Можно было бы обвинить ведущего в том, что он имеет предвзятое отношение к некоторым участникам, что проявилось в моменты включения и выключения музыки и т.д.

Далее спросите группу:

– Как можно было бы изменить инструкции к игре, чтобы снизить вероятность появления конфликтов?

Обсудите с группой этот вопрос и постарайтесь, чтобы прозвучали предложения: сделать инструкцию более четкой, ввести некоторые ограничения и т.д.

**6. Мини-лекция «Формула конфликта»** (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:** познакомить с компонентами конфликта.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Познакомьте учащихся с формулой конфликта, используя материалы учебного пособия под редакцией И.В. Дубровиной.

«Попробуем разобраться, из чего состоит конфликт. В основе конфликта лежит конфликтная ситуация. Конфликтная ситуация возникает между участниками конфликта. Как мы уже говорили, 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. Или, например, начальник может специально создать какой-то производственный конфликт с подчиненным, а потом «за невыполненное задание» или «за неуместное поведение на рабочем месте» уволить этого сотрудника. Целью начальника было увольнение, а конфликт он создает намеренно, как средство достижения этой цели.

Но повод может подвернуться 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 с 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 – это конфликтная ситуация + повод для конфликта.

## **7. Рефлексия занятия**

**Цель:** получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Сообщите, что изучение этой темы будет продолжено на других занятиях. А в завершение сегодняшнего занятия попросите учащихся ответить на вопросы:

- Какую роль, на ваш взгляд, играют конфликты в жизни человека?
- Какие конфликты чаще всего происходят в среде ваших ровесников?

(Межличностные, внутригрупповые, межгрупповые и т.д.)

**Домашнее задание:** вспомните и представьте на следующей встрече примеры разных конфликтов из классических литературных произведений.

## **ЗАНЯТИЕ 8. Конфликт (продолжение)**

**Цель:** рассмотреть причины возникновения межличностных конфликтов.

**Задачи ведущего:**

- закрепление темы прошлого занятия;
- рассмотрение причин конфликтов.

**Необходимое оборудование:** мяч, три листа ватмана для групповой работы, маски по числу участников, маркеры, скотч, магниты, опорные схемы.

### **Ход занятия**

#### **1. Групповая дискуссия «Конфликт»**

**Цель:** активизировать знания, полученные на прошлом занятии.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Напомните учащимся, что на прошлом занятии вы познакомились с темой «Конфликт». Было дано задание на дом: вспомнить примеры разных конфликтов из классических литературных произведений.

Выслушайте и обсудите ответы группы.

#### **2. Упражнение-энергизатор «Если – то»**

**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 мячик, 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.

**3. Мини-лекция «Причины возникновения межличностных конфликтов»** (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:** познакомиться с причинами возникновения межличностных конфликтов.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Познакомьте учащихся с причинами возникновения конфликтов, используя материалы учебного пособия под редакцией И.В. Дубровиной

«В жизни возникают – подчас случайно – ситуации, которые сталкивают людей, преследующих противоположные цели. Можно, например, считать конфликтными отношения между царем Салтаном, с одной стороны, и ткачихой, поварихой и сватьей бабой Бабарихой, с другой стороны, в знаменитой сказке А.С. Пушкина. Конфликт здесь порожден прямо противоположными целями: царь Салтан хочет поехать к Гвидону, а они «не хотят его пустить чудный остров навестить». Конфликт этот длится довольно долго, наконец, царь Салтан взрывается и кладет ему конец: «Кто я – царь или дитя? – говорит он, не шутя...» и т.д. вплоть до полного расставания со всей троицей.

Конфликт может возникнуть между людьми, стремящимися к одной и той же цели, но находящимися при этом в ситуации конкуренции, когда победить может только один человек, к примеру, в борьбе за директорское кресло или за руку и сердце красавицы.

Конфликт между участниками порождается подчас столкновением их совершенно разных жизненных принципов, представлений о добре и зле, правильном и неправильном. Примером в данном случае может служить непрекращающийся конфликт между миролюбивым гуманистом – котом Леопольдом и мелкими пакостниками – мышами из известного мультфильма.

Источником конфликтов часто является психологическая несовместимость людей. Люди могут быть сами по себе замечательными, но вместе долго не могут находиться, они начинают друг друга раздражать. Именно поэтому при подборе членов экипажей самолетов, подводных лодок, космических кораблей, участников длительных научных экспедиций, например, на зимовке в Арктике или Антарктиде и т.п. людей обязательно проверяют на их психологическую совместимость, то есть возможность длительного мирного сосуществования.

Конфликты могут возникать из-за непонимания смысла высказываний, просьб, приказов, переживаний, объяснений.

Конфликт может возникнуть просто по причине скуки, тогда его участники оказываются «при деле», жизнь их наполняется более интересным содержанием. Как скучно было бы коту Тому и мышонку Джерри, героям американских мультфильмов, или Волку и Зайцу из отечественного мультфильма «Ну, погоди!», если бы они не строили друг другу бесконечные козни!

Как правило, межличностные конфликты имеют не одну, а сразу несколько причин. Их далеко не всегда легко понять как самим участникам конфликта, так



и стороннему наблюдателю, поскольку люди часто не осознают истинной природы конфликта.

Конфликт вообще можно образно представить себе в виде сравнительно небольшой надводной части айсберга, где под водой, оставаясь невидимой, находится его основная часть, состоящая из осознаваемых и неосознаваемых людьми обид, надежд, представлений о справедливости – всего того, что может служить причиной конфликтов».

**4. Работа в мини-группах «Мы эксперты»** (по материалам пособия: Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. Школьная медиация: теоретические и методические основы. М.: СВИВТ, 2016. 144 с.)

**Цель:** закрепить изученный материал.

**Материал:** опорные таблицы, три листа ватмана, маркеры разных цветов для трех групп. Магниты или скотч для крепления листов ватмана.

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Разделите группу на три мини-группы. Скажите учащимся о том, что, будучи подростками, они, пожалуй, лучше всех знают, какие конфликты чаще всего бывают в школе. Предложите подготовить иллюстративный материал для учебника по школьной конфликтологии, составив иллюстрированную схему причин школьных конфликтов. В качестве примера покажите опорные схемы из разных учебных пособий и разберите принципы их построения: сначала нужно выделить крупные блоки, потом описать их варианты, показать различия между ними, проиллюстрировать, чтобы читателю было понятно и интересно.

Группы работают самостоятельно, по завершении работы схемы представляются на общее обсуждение.

В качестве итога выделите основные причины и разнообразие конфликтов в школе.

**5. Упражнение «Причины конфликта: снаружи и внутри»** (по материалам пособия: Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. Школьная медиация: теоретические и методические основы. М.: СВИВТ, 2016. 144 с.)

**Цель:** закрепить изученный материал.

**Материал:** маски по числу участников.

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Раздайте участникам маски. Предложите вспомнить какой-нибудь конфликт, стороной которого был сам участник. На лицевой стороне маски нужно одним предложением описать суть конфликта (не забываем о конфиденциальности!) и вторым предложением – свои действия.

На оборотной стороне маски, скрытой от стороннего наблюдателя, одним-двумя предложениями охарактеризовать свое истинное состояние, потребности и намерения в это время.

В зависимости от уровня психологической безопасности, достигнутого группой к этому моменту, маски могут представляться группе каждым

участником самостоятельно, или же их можно сдать ведущему, который покажет их группе и прочтет написанное, не открывая авторства текстов.

По итогам упражнения организуется ненаправленное обсуждение впечатлений. Делается вывод: за тем или иным поведением в конфликте всегда стоят неудовлетворенные потребности.

## **6. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

– Сегодня я понял...

– Сегодня меня удивило...

– Мне понравилось / не понравилось на занятии...

## **ЗАНЯТИЕ 9. Поведение человека в конфликте**

**Цель:** рассмотреть причины конфликтов, страхи и поведение участников.

**Задачи ведущего:**

– закрепление темы прошлого занятия;

– рассмотрение причин конфликтов;

– изучение моделей поведения людей в конфликтах.

**Необходимое оборудование:** листы формата А4, таблица «Конфликтные поля», маркеры, скотч, схема К. Томаса, памятки для участников группы по решению конфликтов, карточки с различными высказываниями для работы в парах.

### **Ход занятия**

**1. Упражнение «Конфликтные поля»** (по материалам пособия: *Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко и др.; под общ. ред. С.В. Лабода. Минск: Медисонт, 2011. 316 с.*)

**Цель:** учить 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» записывают опасения, которые могут возникать в подобных ситуациях у сторон конфликта.

### **Конфликтные поля**

Конфликтные поля	Конфликтные ситуации	Страхи
Педагог – ученик		
Педагог – группа учащихся		
Ученик – ученик		
Ученик – группа учащихся		

Вопросы для анализа:

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

**2. Мини-лекция «Поведение человека в конфликте»** (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:** учить находить причины возникновения конфликта, возможные страхи сторон конфликта.

**Время проведения:** 15 минут.

**Материал:** схема К. Томаса.

**Инструкция.** Мини-лекцию необходимо сопровождать зарисовкой схемы К. Томаса:

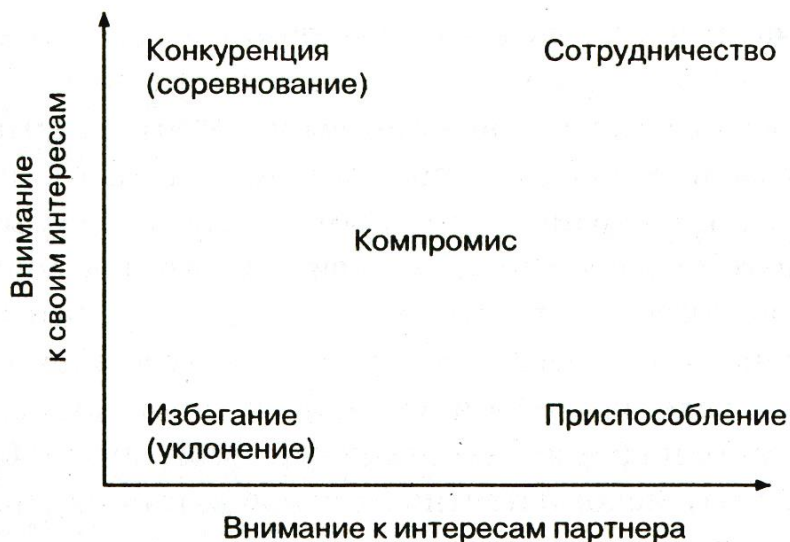


Рисунок 2. Схема Т. Томаса

«Существует много стратегий и тактик выхода из конфликта: одни более, другие менее надежные и успешные. Но есть один самый главный совет. Вот он: если хочешь наилучшим образом разрешить конфликт с человеком, попробуй учесть не только свои, но и его интересы. Именно на этот принцип будет опираться в своей работе медиатор и волонтер ШСМ. Только при таком подходе выиграют

обе стороны. Но оказывается, что именно этого никогда не происходит: каждый обычно хочет не просто выиграть сам, но сделать так, чтобы проиграл другой. В результате теряют оба. Позднее мы будем говорить с вами о том, что главная задача медиатора – создать условия, в которых стороны смогут прислушаться друг к другу и прийти к совместному решению проблемы с учетом интересов друг друга.

Исследования показали, что поведение человека в ситуации конфликта зависит, с одной стороны, от того, насколько он активно себя ведет, а с другой, – от того, насколько он хочет сотрудничать, а не враждовать с другим человеком. Получилось четыре варианта поведения при конфликте.

**Соперничество.** Высокая активность при нежелании сотрудничать. В этом случае человеку хочется добиться своего любой ценой, не считаясь с интересами другого. Конфликтующий действует по принципу «Если не ты – его, то он – тебя». При таком поведении в конфликте победа может дорого стоить – например, отношения с другим человеком могут быть испорчены навсегда.

**Избегание.** При таком поведении нет ни активности, ни желания сотрудничать. Человек ведет себя так, чтобы не допустить конфликта ни в коем случае – например, уводя разговор в сторону всякий раз, когда он касается отрицательных качеств другого или взаимных обид. Иногда уместно пользоваться этим способом, но понятно, что он не пригоден на все случаи жизни: если разногласия и взаимное недовольство не обсуждать, то они не исчезнут.

**Приспособление** – это отсутствие активности при явном желании сотрудничать. Такое подчинение требованиям другого возможно и даже необходимо, если другой все-таки прав. Но если приспособляться к чужим требованиям всегда, то наверняка это будет в ущерб собственным интересам, а возможно, и интересам общего дела.

**Сотрудничество** отличается высокой степенью активности и выраженным желанием сотрудничать. Это наилучший вариант поведения в ситуации конфликта. Для сотрудничества в конфликте могут быть использованы разные способы решения общей проблемы.

Возьмем, к примеру, такой конфликт: у тебя с товарищами один апельсин на троих. Что делать?

Можно воспользоваться несколькими способами:

1. *Дипломатия.* Вы стараетесь рассудить, кому апельсин нужнее.
2. *Компромисс (консенсус).* Чистите апельсин и делите его поровну.
3. *Воля судьбы.* Тянете жребий.

Но можно решить этот конфликт и как-то еще. Подойти к нему более творчески и нестандартно. Например, можно внимательнее отнестись к желаниям всех участников конфликта и попытаться их по возможности удовлетворить. Возможно, одному апельсин нужен потому, что его мучит жажда или голод – он хочет съесть дольки или выжать сок. Другому нужна только кожура для того, чтобы приготовить цукаты для пирога или, высушив их, положить в шкаф, защищая от моли вещи. А третий вообще мечтает вырастить апельсиновое дерево, и ему нужны только косточки. Такой способ

сотрудничества для разрешения конфликта можно назвать конструктивным поиском.

Больше всего в жизни добывается тот человек, который рассматривает возникающие в его жизни проблемы, конфликты не как сваливающиеся на голову несчастья или призывы к жестоким битвам, а как интересные жизненные ребусы. Чтобы конфликты и были такими интересными задачами, а не стихийными бедствиями, полезно владеть приемами общения, которые способствуют благополучному разрешению конфликтов. Эти приемы полезно знать любому человеку. Эти же приемы будет использовать медиатор в своей работе.

Вот некоторые из них (раздайте памятки каждому участнику группы):

1. Точно выбирай время и место. Если хочется действительно разрешить разногласия с другим человеком или выступить в роли медиатора, нужно позаботиться о том, чтобы выбрать удобное для всех время и место для серьезного разговора. Не стоит затевать выяснение личных отношений или выступать посредником чужих отношений, если вокруг люди, которых конфликт не касается, и если кто-то из участников конфликта устал или плохо себя чувствует.

2. Действуй в общих интересах. Помни о том, что другой человек имеет те же права: право чувствовать не то же самое, что и ты, право отстаивать свои интересы, право на ошибку. Если другой участник конфликта все же прав, вырази согласие с его словами, например, так: «Когда я опять буду так делать, скажи мне сразу об этом». Если же вы выступаете в роли посредника, медиатора, то важно помнить о необходимости соблюдать нейтральность по отношению к каждой из сторон.

3. Избегай обобщений сам и переводи обобщения другого на конкретные примеры. Во время конфликта люди часто бросают друг другу обобщенные обвинения («Вечно ты не в свое дело суешься!», «Ты вообще не способен понять другого человека!» и тому подобное). Не стоит пользоваться такими обобщениями, они оскорбительны и вредны. Если их использует другой участник конфликта, стоит попросить его привести конкретные примеры того, в чем он вас обвиняет: «Когда это было?», «Приведи пример».

4. Пользуйся описаниями, а не оценками. Например, выражение «Ты – трепло!» – это оценка, а «Ты рассказал обо мне то, о чем я просил никому не рассказывать» – это описание. Желательно выражать чувства словами как можно более подробно. Это помогает другому участнику конфликта лучше понять тебя, а тебе – снять внутреннее напряжение, разрядиться.

5. Внимательно слушай другого. Это помогает лучше понять другого человека и выглядит в его глазах как забота о нем.

6. Попробуй обсудить действительные факты, не обвиняя другого.

7. Попробуй посмотреть на конфликт как бы со стороны и поставить себя на место другого. Это важно и в индивидуальной работе медиатора со сторонами конфликта.

8. Попробуй остановить резкие действия и высказывания, пока обе стороны не успокоятся.

9. Взвесь точку зрения другого разумно и искренно; это заставит и другого сделать то же самое.

10. Не дави своей точкой зрения на другого; обсудите точки зрения обоих.

11. Не бей «ниже пояса» – не намекай на внешность, физические недостатки, родителей и др.

12. Критикуя другого, не забывай о его достоинствах.

13. Заканчивайте спор некоторым соглашением.

Пользуясь этими приемами – пусть даже не всеми – можно достичь того, чтобы от конфликтов, если уж они возникли, оставались не испорченное настроение и разрушенная дружба, а решение споров и разъясненные недоразумения».

В завершение мини-лекции задайте группе вопросы:

– Что необходимо, чтобы конфликты разрешались наиболее благоприятно для всех его участников?

– Вспомните и подумайте, как вы ведете себя в ситуации конфликта.

– Вспомните случай, когда сами были участником конфликта. Какова была причина этого конфликта? Какие из навыков общения вы использовали тогда? Как бы вы поступили, если бы эта ситуация повторилась теперь?

### **3. Упражнение «Достойный ответ»**

**Цель:** отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

**Время проведения:** 25 минут.

**Материал:** карточки с различными высказываниями для работы в парах.

**Инструкция.** Раздайте участникам группы карточки с возможными разрушающими высказываниями. На карточках необходимо подобрать фразы с замечаниями по поводу внешности или поведения:

- 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 воспитана.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку 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 жертвы, упражнение заканчивается, и группа переходит к обсуждению.

**Рефлексия упражнения.** Спросите участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе.

#### **4. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

– Сегодня я понял...

– Сегодня меня удивило...

– Мне понравилось / не понравилось на занятии...

### **ЗАНЯТИЕ 10. Посредник в решении конфликта**

**Цель:** познакомиться с ролью посредника в решении конфликтов.

**Задачи ведущего:**

– познакомить с функциями посредника конфликтов;

– познакомить с личностными и профессиональными качествами посредника конфликтов.

**Необходимое оборудование:** листы ватмана для групповой работы, маркеры, скотч, магниты, стикеры, рисунок дерева на ватмане или доске.

#### **Ход занятия**

##### **1. Упражнение «Википедия». Часть 1. Посредник – это...**

**Цель:** активизировать знания, полученные на прошлых занятиях; настроить на работу.

**Время проведения:** 15 минут.

**Материал:** листы ватмана, маркеры, скотч и магниты.

**Инструкция.** Спросите участников группы, чем отличается Википедия от других энциклопедий. Главной особенностью Википедии является то, что создавать и редактировать статьи в ней может любой пользователь Интернета. Все вносимые такими добровольцами изменения незамедлительно становятся доступными для просмотра всем посетителям сайта.

Скажите участникам группы, что сегодня они попробуют создать свою версию одной из страниц. Предложите каждому в своем блокноте дать определение слову «посредник».

Объедините участников в микрогруппы по 4–5 человек. Распределите роли в группах: «ведущий», «хронометрист», «стенографист», «лаборант», «докладчик».

Напомните инструкции для каждой роли. «Ведущий» организует и руководит обсуждением. «Хронометрист» следит за временем, отведенным на выполнение задания. «Стенографист» записывает за участниками группы их высказывания. «Лаборант» обеспечивает группу необходимыми материалами (большой лист бумаги, скотч, маркеры). «Докладчик» представляет результаты работы всей группы.

Дайте задание группе обсудить определение, записанное каждым из участников. Выбрать наиболее удачное. Отметить самое повторяющееся. Оформить это определение на листе ватмана.

По завершении работы обсудите с группами сходство и различие определений. Выберите наиболее удачное (общим голосованием) и самое оригинальное.

## **2. Упражнение «Википедия». Часть 2. Функции посредника в решении конфликта**

**Цель:** рассмотреть функции посредника при решении конфликта.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Верните участников в их группы и предложите подумать над следующим определением, которое дополнит статью в вашей Википедии. Микрогруппам важно поразмышлять и оформить на листе ватмана «функции посредника в решении конфликтов».

Когда группы представят свою работу, выпишите на отдельный лист ватмана функции, повторяющиеся во всех группах, и дополните их при необходимости теми, за которые проголосует вся группа. Проконтролируйте, чтобы были отмечены следующие функции:

- организатор (готовит переговорный процесс);
- активный слушатель;
- генератор идей;
- аналитик;
- вентилятор эмоций;
- переводчик;
- обучающий коммуникациям.

## **3. Упражнение «Википедия». Часть 3. 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.** Верните участников в общий круг и предложите каждому подумать над следующим определением, которое дополнит статью в вашей



Википедии. Нужно записать в своих блокнотах 2–3 качества, которыми должен обладать посредник.

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, сформулированных участниками тренингов:

Личностные качества	Профессиональные качества
Доброжелательность	Профессионализм
Позитивность	Нейтральность
Отзывчивость	Беспристрастность
Тактичность	Порядочность
Влиятельность	Креативность
Толерантность	Компетентность
Терпеливость	Ответственность
Человеколюбие	Эрудиция
Эмпатийность	Коммуникативность (умение слушать и слышать)
Эмоциональность	Образованность
Корректность	Внимательность
Проницательность	Организаторские способности
	Эмоциональная компетентность

Выберете и запишите на общем листе ватмана характеристики, которые группа считает наиболее важными.

#### 4. Упражнение «Википедия». Часть 4. Портрет посредника

**Цель:** обобщить представление о посредничестве в решении конфликта.

**Время проведения:** 15 минут.

**Материалы:** листы ватмана и маркеры.

**Инструкция.** Верните участников в микрогруппы, сформированные в начале занятия. Дайте возможность самостоятельно определиться с ролями внутри группы.

Дайте задание вспомнить весь материал, освоенный на данном занятии, и подготовить презентацию (рекламу) посредника для решения конфликтной ситуации. Для презентации можно использовать любой материал. Проконтролируйте, чтобы прозвучали все необходимые характеристики.

По завершении упражнения обсудите с группой, чья презентация наиболее информативная, чья вызывает доверие и почему.

#### 5. Мини-лекция «Медиатор – посредник в решении конфликтов»

**Цель:** представить информацию о медиаторе с опорой на имеющиеся знания.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Верните группу в общий круг. Обобщите работу сегодняшнего дня. Расскажите о том, что роль посредника в решении конфликтов выполняет медиатор.

Медиатор – специалист, способствующий разрешению конфликтов с помощью технологии медиации. Он принимает участие в процедуре медиации как третья, нейтральная, беспристрастная и абсолютно независимая сторона. Если медиатор не может быть нейтрален к ситуации, он не берется за проведение процедур. Задача медиатора – организовать переговорный процесс конфликтующим сторонам и помочь им понять свои интересы и интересы противника, определить занимаемые сторонами позиции. Медиатор подводит стороны к поиску конструктивного решения конфликта, приемлемого для каждой из сторон, и помогает найти решение, которое бы устроило всех.

В мировой практике 80 % конфликтных ситуаций успешно решаются медиатором, а исполняемость принятых в ходе процедуры решений в два раза выше, чем в суде. Почему? Вспомните притчу о засухе, которую мы обсуждали на первом занятии. Решение, принятое сторонами добровольно, имеет больше шансов быть выполненным, чем решение, которое было навязано.

Мы выяснили сегодня, какими качествами должен обладать посредник в решении конфликта. Давайте посмотрим, насколько они совпадают с качествами медиатора.

Кто же может быть медиатором? Требуется ли для этого специальная подготовка?

В принципе, медиатором может быть каждый совершеннолетний человек, обладающий полной дееспособностью, не имеющий судимости и не являющийся государственным служащим. В мировой практике очень мало документов, регламентирующих деятельность медиатора. И все же они есть, и они достаточно интересны для формирования общего представления о деятельности медиатора. Так, в Австрии принят закон, регулирующий подготовку медиаторов. В Германии в большинстве школ права введен постоянный курс медиации. То есть каждый, кто заканчивает юридический факультет, проходит курс медиации. Но одно едино во всем мире: если человек хочет быть медиатором, ему нужна специальная подготовка.

В России медиация для большинства людей – очень новое направление. У наших граждан отношение к медиации весьма настороженное. Идут споры о том, кто из специалистов может быть медиатором. Очевидно, что это и не психологи, и не юристы, и не судьи. Важнейшим условием допуска к медиативной практике, помимо высшего образования, должно быть наличие специального образования, которое даст будущему медиатору знания в области ведения переговоров, реализации медиативных технологий, психологии и конфликтологии. В большинстве европейских стран профессиональная деятельность в качестве медиатора без специального образования невозможна.

Какими личными и профессиональными качествами должен обладать медиатор? Если говорить о личных качествах медиатора, он должен любить людей, принимать их такими, какие они есть. Как личность медиатор должен

вызывать уважение и доверие, обладать чувством юмора и быть психологически устойчивым.

С профессиональной точки зрения медиатор должен знать законы, хотя ему не обязательно быть профессиональным юристом. Ему необходимо обладать основными навыками психолога. Он должен хорошо ориентироваться в той сфере, к которой относится вопрос, ставший основой для конфликта. Медиатор должен уметь построить диалог, быть хорошим оратором, обладать хорошо развитым логическим мышлением.

Требований много. Так какая специальность ближе медиатору? Существует три основные точки зрения по данному вопросу.

Некоторые считают, что медиатор должен иметь юридическое образование. Сторонники этой точки зрения полагают, что, только имея юридическое образование, медиатор сможет разобраться во всех нюансах конфликта. Как правило, к медиатору обращаются при наличии дел, которые уже рассматриваются в суде. Соответственно, напрашивается вывод, что медиатору необходимо обладать юридическими знаниями. Но сторонники этой точки зрения забывают о том, что в основе конфликтов далеко не всегда лежат юридические противоречия. Судебное разбирательство всего лишь одно из проявлений конфликта, но не его первопричина.

Другие говорят, что только хороший психолог может стать эффективным медиатором, ведь при проведении процедуры медиации посреднику приходится выслушивать обе стороны конфликта. Безусловно, на эффективность процедуры сильное влияние оказывает наличие или отсутствие у специалиста навыков психолога. В ряде стран медиаторами действительно становились именно психологи, так как им быстрее, чем представителям других специальностей, удавалось привести стороны к примирению. Но специфика психологических знаний, которыми обладают психологи, создает угрозу, что представители этой профессии могут поддаваться искушению манипулировать своими клиентами. Для чего? Да хотя бы для того, чтобы завершить спор примирением сторон при наличии невыгодных условий для одного из конфликтующих.

Еще одно распространенное мнение: наиболее грамотным медиатором может быть бывший судья. Сторонники этой точки зрения полагают, что в процессе медиации есть много общих моментов с процедурой судебного разрешения споров, поэтому проще и правильнее использовать опыт по разрешению конфликтов, накопленный бывшим судьей. В какой-то степени это так, но, как говорят, бывших судей не бывает. Дело в том, что профессионально деятельность судьи направлена не на примирение сторон, а на разрешение спора, а это разные вещи. Медиатор решения не выносит. И есть большой риск, что бывший судья будет навязывать свою позицию. А это не медиация. То же относится и к адвокатам. Они привыкли представлять интересы какой-то одной стороны. У адвоката одна сторона права, другая нет. При этом у судьи есть явное преимущество перед адвокатом – он профессионально должен был быть беспристрастен. А, как известно, беспристрастность – основное качество медиатора.

Задайте группе вопросы:

- Какой вывод можно сделать из всего вышесказанного?
- Какая специальность ближе к медиации?

Подведите участников к выводу: наиболее эффективным медиатором может стать лишь тот специалист, который обладает знаниями юриста, имеет навыки психолога и мудрость судьи. Чтобы стать медиатором, требуется специальная подготовка.

## **6. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

- Сегодня я понял...
- Сегодня меня удивило...
- Мне понравилось / не понравилось на занятии...

## **ЗАНЯТИЕ 11. Принципы медиации**

**Цель:** изучение нормативных основ медиации.

**Задачи ведущего:**

- познакомить с основными понятиями медиации;
- рассмотреть принципы медиации.

**Необходимое оборудование:** проектор и слайды с выдержками из Федерального закона от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

### **Ход занятия**

#### **1. Время притчи «Почему люди кричат друг на друга?»**

**Цель:** настроить на предстоящую работу.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Спросите группу, почему люди, когда ссорятся, начинают кричать друг на друга, повышать голос. Выслушайте ответы и предложите послушать притчу.

«Однажды Учитель спросил учеников:

- Почему люди при ссорах повышают голос?
- Наверное, они теряют спокойствие, – предположили ученики.
- Но зачем повышать голос, если второй человек находится рядом с тобой? – спрашивал Учитель.

Ученики недоуменно пожимали плечами. Им раньше это и в голову никогда не приходило. Тогда Учитель сказал:

– Когда люди ссорятся и недовольство между ними возрастает, их сердца отдаляются. А вместе с ними отдаляются и их души. Чтобы услышать друг друга, им приходится повышать голос. И чем сильнее их обида и злость, тем громче они кричат.

– А что происходит, когда людьми правит любовь? – спросил Учитель.

– Они не повышают голоса, а говорят очень тихо. Их сердца находятся совсем рядом, а расстояние между ними практически полностью стирается. Они даже не говорят, а только перешептываются. А иногда и слов не нужно – их глаза говорят обо всем.

Не забывайте, что ссоры отдаляют вас друг от друга, а слова, произнесенные на повышенных тонах, увеличивают это расстояние многократно. Не злоупотребляйте этим, потому что настанет день, когда расстояние между вами увеличится настолько, что пути обратно вы уже не найдете».

Обсудите с группой смысл притчи. Скажите, что сегодня у вас пойдет разговор о медиации как о процедуре, которая помогает восстановить расстояние между людьми, помогает перестать кричать и учит слушать и слышать друг друга.

## **2. Упражнение «Ассоциации»**

**Цель:** настроить на предстоящую работу, поднять эмоциональное состояние группы.

**Время проведения:** 10 минут.

**Материалы:** лист ватмана с записанными заранее заголовками.

**Инструкция.** Напомните группе, что уже пройдены вами такие темы, как эффективное общение, причины конфликтов, способы решения конфликтов, личность посредника и частично при изучении этих тем рассмотрена тема медиации. Предложите каждому прояснить для себя значение понятия «медиация». Скажите, что упражнение, которое сейчас пройдет, вроде бы простое, но это не совсем так. Вы в этом убедитесь, когда увидите, какими интересными и неожиданными могут быть взгляды участников группы на термин «медиация».

Попросите участников взять ручки и бумагу. Поставьте перед ними задачу: услышать произнесенное вами начало фразы и записать первые же связанные с ним образы, которые пришли в голову.

- Если медиация – это мебель, то это...
- Если медиация – это цвет, то...
- Если медиация – это музыка, то она...
- Если медиация – это геометрическая фигура, то это...
- Если медиация – это фильм или мультфильм, то...
- Если медиация – это настроение, то...

Проведите опрос участников по тем ассоциациям, что вы назвали. Запишите ассоциации по этим пунктам на отдельный, заранее подготовленный лист ватмана.

### **Рефлексия упражнения:**

- Что вам понравилось в этом упражнении?
- Какие ответы были для вас самыми интересными?
- Какие ответы удивили вас?
- О чем нам говорит это упражнение?

### **3. Групповая дискуссия «Медиация»**

**Цель:** дать группе краткую информацию о процедуре медиации.

**Время проведения:** 15 минут.

**Материал:** проектор и слайды с выдержками из Федерального закона от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

**Инструкция.** Обратите внимание группы, что, проигрывая шуточное упражнение, вы все же отметили много важных моментов, действительно так или иначе характеризующих процедуру медиации. Предложите выделить эти моменты и зафиксировать их в блокнотах для записи (по материалам той мини-лекции, с которой вы их сейчас познакомите).

Выведите на экран слайд с выдержкой из Федерального закона от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»:

*Процедура медиации – это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.*

Спросите группу, какую информацию они могут для себя выделить из данной цитаты. Обсудите ключевые моменты: содействие медиатора, добровольная основа, взаимоприемлемое решение.

Выведите на экран слайд со следующим определением из ФЗ:

*Медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.*

Спросите группу, какую информацию они могут для себя выделить из данной цитаты. Обсудите ключевые моменты: медиатор – независимое лицо, посредник, содействие (но не само решение).

Выведите на экран следующую выдержку из ФЗ:

*Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора.*

Спросите группу, какую информацию они могут для себя выделить из данной цитаты. Обсудите, почему данные принципы так важны, что их решено было прописать в законе.

**4. Упражнение «Большой секрет»** (по материалам пособия: Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко и др.; под общ. ред. С.В. Лабода. Минск: Медисонт, 2011. 316 с.)

**Цель:** дать возможность почувствовать, что означает для участников процедуры медиации конфиденциальность, почему они могут хранить секреты и сопротивляться медиатору, задающему вопросы.

**Время проведения:** 20 минут.

**Инструкция.** Объявите группе, что в этом упражнении они принимают участие по желанию. Далее попросите написать на листочке какой-то свой личный секрет: что-то, что они НИКОГДА не рассказывали никому (тайное желание, фантазию, чувство, верование или что-то из своего прошлого). Если ничего не приходит им на ум, можно предложить записать что-то, о чем они рассказали одному-двум очень близким людям. Ведущий должен пообещать участникам, что НИКТО не увидит то, что они написали.

Когда записи будут закончены, каждый складывает свой листочек несколько раз. Затем ведущий проходит по комнате и спрашивает нескольких человек по очереди: «Не могли бы вы дать мне свой листочек?».

Кто-то откажется, но большинство, волнуясь и с некоторой неуверенностью, все же делает это.

Ведущий собирает листочки и делает следующее:

1. Спрашивает, может ли он их открыть (но не открывает их в любом случае).
2. Поднимает над головой и пытается на свет разглядеть, что там написано.
3. Подносит к голове, пытаясь прочитать с помощью «силы мысли».
4. Беззаботно подбрасывает в воздух, периодически жонглируя.
5. Спрашивает, может ли он дать сложенный листочек другому участнику (но никогда не делает этого).
6. Кладет в карман и притворяется, что забыл листочек там.
7. Берет один листок в левую, другой в правую руку, перекладывает их из одной руки в другую и притворяется, что забыл, где чей листок.

После этих действий ведущий возвращает листочки участникам (важно: ведущий должен хорошо помнить, где чья «тайна»!).

**Анализ.** Обсуждаются чувства, которые испытал бы каждый участник упражнения, если бы кто-нибудь прочитал написанное и узнал его тайну (злость, раздражение, возмущение, стыд, беспомощность). Те же самые чувства испытывают люди, когда медиатор начинает расспрашивать их о подробностях конфликта. Такая реакция воспринимается как сопротивление. На листочках были осознанно записаны секреты, но даже попытка манипуляций с ними вызвала негативную реакцию. На медиации же можно иметь дело с неосознаваемыми секретами, в таком случае люди будут еще более чувствительными.

Затем обсуждается то, как манипуляции ведущего отражают реальную ситуацию медиации. Вопросы к участникам:

– Думают ли люди, пришедшие на медиацию, что медиатор может видеть «сквозь» них и читать их мысли?

– Беспокоятся ли они из-за того, что медиатор слишком легко относится к важной для него информации?

– Что если медиатор расскажет кому-то о личных переживаниях клиента? (Здесь необходимо поднять этические вопросы, связанные с конфиденциальностью.)

– Что если медиатор забыл что-то важное, что клиент сказал ему, или перепутал это с информацией, полученной от второй конфликтующей стороны?

– Сложно ли соблюдать конфиденциальность в школе? От чего зависит конфиденциальность?

## **5. Групповая дискуссия «Беспристрастность и независимость медиатора»**

**Цель:** дать группе краткую информацию о процедуре медиации.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Обратите внимание группы на то, что все прописанные в законе принципы крайне важно соблюдать. Среди принципов медиации большую роль играют принцип беспристрастности и независимости медиатора. Спросите участников, как они его понимают.

Предложите группе вспомнить русскую народную сказку «Два жадных медвежонка». Зачитайте ее фрагмент:

«Нашли два брата-медвежонка большую круглую головку сыра. Хотели было поделить ее поровну, но не сумели. Жадность одолела медвежат: каждый боялся, что другому достанется больше. Спорили они, рычали, и вдруг откуда ни возьмись подошла к ним лиса.

– О чем вы спорите, молодые люди? – вкрадчиво спросила лиса.

Медвежата рассказали ей о своей беде.

– Какая же это беда! – сказала лисица. – Давайте я вам поделю сыр поровну: мне что младший, что старший все одно.

– Вот хорошо-то! – обрадовались медвежата. – Дели!

Лиса взяла сыр и разломила его на две части. Но расколола головку так, что один кусок – это даже на глаз было видно – был больше другого.

Медвежата закричали:

– Этот больше!

Лиса успокоила их:

– Тише, молодые люди! И эта беда не беда. Сейчас я все улажу.

Она откусила добрый кусок от большей части и проглотила его. Теперь большим стал меньший кусок.

– И так неровно! – забеспокоились медвежата.

– Ну, полно, – сказала лиса. – Я сама знаю свое дело! – И она откусила кусок от большей части. Теперь больший кусок стал меньшим.

– И так неровно! – закричали медвежата.

– Да будет вам! – сказала лиса, с трудом ворочая языком, так как рот ее был набит вкусным сыром. – Еще самая малость – и будет поровну.

Лиса продолжала делить сыр. А медвежата только черными носами водили туда-сюда, туда-сюда: от большего куска – к меньшему, от меньшего – к большему.

Пока лиса не наелась досыта, она все делила и делила.

Но вот куски сравнялись, а медвежатам почти и сыра не осталось: два крохотных кусочка.

– Ну что ж, – сказала лиса, – хоть и помалу, да зато поровну! Приятного вам аппетита, медвежата! – И, помахав хвостом, она убежала».



Конечно, это не процедура медиации, но если попробовать рассмотреть в сказке ее элементы, то какие принципы медиации были соблюдены, а какие нарушены? (Добровольность соблюдена, т.к. медвежат не заставляли, они сами выбрали посредника в споре. Нейтральность соблюдена: медвежата для лисы были равны. Беспристрастность не соблюдена, т.к. у лисы был свой личный интерес.)

Обсудите с группой вопрос о том, что медиатор должен выполнять свою работу объективно и честно. Он проводит медиацию только тех дел, в которых может оставаться беспристрастным и справедливым. И если медиатор понимает, что какой-либо факт мешает ему придерживаться данных принципов, он обязан отказаться от проведения процедуры и передать ее другому медиатору. В ситуации с лисой: она должна была отказаться от процедуры, если понимала, что голод не позволит ей быть беспристрастной.

### **6. Групповая дискуссия «Принцип добровольности»**

**Цель:** дать группе краткую информацию о процедуре медиации.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Напомните группе, что в начале курса вы делали упражнение, в котором одной ладонью давили на другую. В чем был смысл того упражнения? Как можно соотнести то упражнение и принцип добровольности в медиации? Как часто в конфликтных ситуациях в школе соблюдается принцип добровольности? Когда, в каких видах школьных конфликтов данный принцип соблюсти сложнее всего?

### **7. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

- Сегодня я понял...
- Сегодня меня удивило...
- Мне понравилось / не понравилось на занятии...

## **ЗАНЯТИЕ 12. Этапы медиации. Вступительное слово**

**Цель:** изучение основных этапов медиации.

**Задачи ведущего:**

- познакомить с этапами медиации;
- знакомство и отработка вводного слова медиатора.

**Необходимое оборудование:** тонкие листы бумаги на каждого участника, пример вступительного слова медиатора по количеству участников; ватман для записи основных блоков вступительного слова, 4 ватмана для микрогрупп.

### **Ход занятия**

#### **1. Упражнение «Снежинки»**

**Цель:** настроить на предстоящую работу.

**Время проведения:** 5 минут.

**Материал:** тонкие листы бумаги на каждого участника.

**Инструкция.** поприветствуйте группу и скажите, что сегодняшнюю встречу вы начнете с небольшого упражнения. Раздайте всем листы бумаги. Попросите закрыть глаза и не подсматривать. Скажите, что сейчас они должны быть максимально внимательны и четко выполнять все задания ведущего, при этом вопросов задавать нельзя и глаза открывать нельзя.

Дайте инструкцию: «Возьмите листок бумаги. Сложите его пополам. Оторвите правый верхний угол. Сложите еще раз пополам. Еще раз оторвите правый верхний угол. Еще раз сложите пополам. И еще раз оторвите правый верхний угол. Теперь можно развернуть листок и показать получившуюся снежинку остальным».

Сравните получившиеся снежинки. Обсудите вопросы:

- Почему снежинки получились разными?
- Чьи снежинки «правильные», а чьи – «неправильные»?
- Как эта игра связана с нашим курсом?

Подведите группу к выводу о том, что все люди разные, все по-разному воспринимают инструкцию, по-разному реагируют на те или иные события. Это упражнение можно применять практически ко всем уже пройденным темам: общение, эмоции, конфликты и способы их решения и т.д. Но сегодня речь пойдет об этапах процедуры медиации. Скажите, что соблюдение порядка и последовательности проведения процедуры медиации определяет ее успех.

## **2. Мини-лекция «Этапы медиации»**

**Цель:** познакомить 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 стороной 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.

Давайте разберем каждый из этапов медиации более подробно.

### **3. 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 произнесет 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 отрефлексировать 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.

Второй важный 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 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?»

#### **4. 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 следующем: «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.

Важно понять: медиатор – хозяин процесса! Он руководит процедурой! В ходе медиации медиатор никогда не извиняется и не просит разрешения на слово.

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 уже знакомом вам 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. Вторым 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».

### **5. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

– Сегодня я понял...

– Сегодня меня удивило...

– Мне понравилось / не понравилось на занятии...

**Домашнее задание:** выучить вступительное слово и быть готовым свободно его произносить.

### **ЗАНЯТИЕ 13. Этапы медиации**

**Цель:** изучение этапов медиации.

**Задачи ведущего:**

– закрепить навыки произнесения вступительного слова медиатора;

– продолжить знакомство с этапами медиации.



**Необходимое оборудование:** схема вступительного слова с прошлого занятия; карточки с ситуацией для медиатора и сторон, шпартгалка с текстом вступительного слова, схемы для анализа на каждого участника группы.

### Ход занятия

#### 1. 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, шпартгалка с текстом вступительного слова, схема для анализа на каждого участника группы.

**Инструкция.** Напомните группе о том, что на прошлом занятии вы познакомились с важностью соблюдения основных блоков вступительного слова. Спросите, кто выполнил домашнее задание и выучил вступительное слово. Пригласите желающих попробовать себя в роли медиатора принять участие в игре.

Раздайте участникам игры карточки с информацией:

Лиса	Заяц	Медиатор
<p>Когда с наступлением весны избушка Лисы растаяла, ей негде стало жить. Недолго думая, Лиса незаконно, обманом въехала в дом к Зайцу.</p> <p>Она обещала Зайцу, что найдет или построит себе новое жилье, но этого не случилось. Живет она уже полгода и никак за это не расплачивается</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

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 отметить проигранную ситуацию по следующей схеме:

Критерий	Баллы
----------	-------

		0	1	2	3
Вступительное слово	Знакомство участников				
	Знакомство с понятием медиация и ролью медиатора				
	Прояснение принципов медиации				
	Уточнение добровольности участия				
	Согласование правил работы и времени				
	Знакомство с алгоритмом работы				
Нейтральность медиатора к обеим сторонам					
Эмоциональный фон					
Вербальная коммуникация медиатора					
Невербальная коммуникация медиатора					
Организация пространства					
<b>Итог</b>					

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 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.

## 2. Мини-лекция «Презентация сторон – второй этап медиации»

**Цель:** познакомить группу со вторым этапом медиации.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Напомните группе, что на предварительном знакомстве с этапами медиации мы уже отмечали, что за этапом «Вступительное слово медиатора» идет этап «Презентация сторон». Цель данного этапа – дать участникам возможность высказать свое видение ситуации.

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). Вспомните игровую ситуацию с Зайцем, там Заяц был инициатором, т.е. при заминке именно к нему может обратиться медиатор.

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 удержать 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.

### **3. Упражнение-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-й этап. Вступительное слово				

Знакомство участников				
Знакомство с понятием медиация и ролью медиатора				
Прояснение принципов медиации				
Уточнение добровольности участия				
Согласование правил работы и времени				
Знакомство с алгоритмом работы				
<b>2-й этап. Презентация сторон</b>				
Использованы техники активного слушания				
Пересказ полученной информации полный, нейтральный				
Нейтральность медиатора к обеим сторонам				
Управление эмоциями (умение поддерживать благожелательную атмосферу)				
Коммуникативные навыки медиатора: – 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				
<b>Итог</b>				

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. Разберите выполненное упражнение, отметив плюсы и минусы.

Если упражнение прошло быстро, предложите еще одной группе игроков проиграть новую ситуацию до этапа презентации сторон включительно.

#### **4. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

- Сегодня было интересно...
- Мне было сложно...
- Знания с этой встречи пригодятся мне...

**Домашнее задание:** выучить вступительное слово и быть готовым свободно его произносить.

## ЗАНЯТИЕ 14. Этапы медиации (продолжение)

**Цель:** продолжить изучение этапов медиации.

**Задачи ведущего:**

- закрепить навыки произнесения вступительного слова медиатора;
- продолжить знакомство с этапами медиации.

**Необходимое оборудование:** по одному карандашу или маркеру на каждого участника, карточки из упражнения про Лису и Зайца, лист наблюдений на каждого участника группы.

### Ход занятия

#### 1. Упражнение «Карандаши»

**Цель:** формирование командного взаимодействия; формирование навыка невербального восприятия друг друга.

**Время проведения:** 10 минут.

**Материал:** по одному карандашу или маркеру на каждого участника.

**Инструкция.** Раздайте каждому участнику по карандашу. Разбейте участников на пары. Скажите, что суть упражнения состоит в удержании карандаша, зажатым между пальцами стоящих рядом участников. Предложите потренироваться в парах: стоя друг против друга, пытаемся удержать два карандаша, прижав их концы подушечками указательных пальцев. Дайте задание: не выпуская карандаши, двигать руками вверх-вниз, вперед-назад, присесть, удерживая карандаши, нарисовать елочку и т.д.

Когда пары выполняют упражнение, объедините участников в группы по 4–5 человек. Предложите микрогруппам, удерживая карандаши только подушечками пальцев, вытянуть руки вперед, отвести назад, сделать шаг вперед, два шага назад, присесть, встать.

Проделайте то же самое, объединив участников в единый круг.

Обсудите с группой смысл упражнения:

- На что оно направлено?
- Какими качествами важно обладать, чтобы выполнить это упражнение?
- Как его можно рассматривать применительно к работе медиатора?

Подведите итог. Упражнение требует от участников четкой координации совместных действий на основе невербального восприятия друг друга. Если каждый участник будет думать только о своих действиях, то упражнение практически не будет выполнимо. Необходимо строить свои действия с учетом движений партнеров. Медиатору важно уметь чувствовать и прогнозировать действия сторон, не давить и не навязывать свои действия.

#### 2. Мини-лекция «Третий этап медиации „Дискуссия сторон“»

**Цель:** знакомство с этапом дискуссии сторон.

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Напомните, что на предыдущих занятиях вы познакомились и даже попробовали провести два этапа медиации: вступительное слово и

презентацию сторон. Сегодня вы рассмотрите еще несколько этапов. Один из них, следующий за презентацией сторон, – этап 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 вентилировании 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 вентилирование 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.

### **3. 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.** Напомните, что на предыдущих занятиях вы проиграли ситуацию с Зайцем и Лисой. Предложите проиграть в этой ситуации данный этап. 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 (а они неизбежны). 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.

Ход проведения данного упражнения строится по принципу предыдущих. 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** (модификация таблицы из сб. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко [и др.]; под общ. ред. С.В. Лабода. Минск: Медисонт, 2011. 316 с.)

Этот лист 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:



Умение	1	2	3	4	5	Комментарий
<b>1. Слушать и воссоздавать историю</b>						
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						
<b>2. Уточнение интересов и выводов</b>						
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						
<b>3. Поддержка сторон</b>						
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						
Подчеркивание позитива и возможностей						
Стороны сами (а не медиатор) делают выводы						
Правильная адресация нарушения правил медиации						
<b>4. Управление процессом</b>						

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						

Провести анализ игры, познакомить со следующим возможным этапом «Кокус».

#### 4. Мини-лекция «Кокус»

**Цель:** знакомство с этапом медиации «Кокус».

**Время проведения:** 15 минут.

**Инструкция.** Напомните, четвертый этап медиации – «Кокус» – это единственный этап, которого может и не быть. Кокус – это беседа с каждой стороной индивидуально (поочередно). Цель данного этапа: прояснить тему переговоров и подготовить стороны к дальнейшей работе.

Задачи медиатора:

- проработка эмоционального состояния сторон, снятие психоэмоционального напряжения;
- выявление истинных интересов сторон;
- прояснение скрытой информации;
- проработка понимания рисков сорванных переговоров;
- преобразование позиций сторон с учетом установленных интересов;
- формулировка возможных предложений с каждой из сторон, исходя из их интересов, а не первоначальных позиций;
- проверка выдвигаемых предложений на их исполнимость (реалистичность);
- определение конфиденциальной и открытой информации для дальнейшей совместной сессии;
- подготовка сторон к работе на совместной сессии;
- обучение сторон конструктивному внесению предложений.

*Кокус* – отдельная, частная встреча медиатора и стороны, в ходе которой медиатор и одна из спорящих сторон на короткое время остаются один на один. Кокус ограничен по времени (обычно 10–15 минут для каждой из сторон, но не всегда). О необходимости проведения кокуса может заявить как медиатор, так и сторона. Кокус может назначаться в любом месте медиации: от стадии презентации до подписания соглашения, это зависит от течения медиации.

Для медиатора важно правильно определить, которую из сторон он пригласит первой на кокус. Этот выбор может быть определен по ряду критериев:

- наиболее эмоциональная сторона;
- сторона, обратившаяся первой;

- слабая сторона;
- сторона, позиция которой неоднозначна.

При всех остальных условиях, если существует неопределенность, кого приглашать на кокус, лучше учитывать гендерные различия сторон, т.е. если медиатор женщина, то лучше предлагать первый кокус мужчине и наоборот.

Обычно медиатор заявляет сторонам о необходимости проведения кокуса словами: *«Я бы хотел переговорить с каждым из вас индивидуально...»*.

В начале кокуса медиатор напоминает о конфиденциальности: *«Я хочу напомнить, что все, что сейчас будет обсуждаться, останется между нами и без вашего согласия не будет озвучено другой стороне»*. При этом, когда кокус подойдет к завершению, правильно будет спросить сторону о том, какую информацию можно озвучить другой стороне: *«Могу ли я использовать полученную информацию? Или вы сами сообщите ее?»*.

Медиатор в самом начале кокуса с каждой из сторон коротко пересказывает то, что было услышано на этапе презентации сторон и дискуссии. Чтобы разговорить сторону, можно задать вопрос: *«Что вы можете дополнить в отсутствие другой стороны?»*.

В ходе кокуса медиатор прорабатывает тему и предложения к изменению ситуации. Если сторона категорически не идет на формулировку конструктивных предложений или застревает на проблеме и не может двигаться дальше, можно использовать разные приемы. Например, медиатор задает вопросы, заставляющие сторону посмотреть на ситуацию в самом невыгодном для нее исходе, к которому сторона идет в результате своей жесткой позиции. Как правило, после такого обсуждения сторона начинает вести себя более гибко и разумно, искать реалистичные выходы для разрешения спора. Такая техника очень эффективна. Но если медиатор переусердствует с данным приемом, то сторона может заподозрить, что медиатор на стороне оппонента и специально ее запугивает. Только чувство меры компетентного медиатора позволяет этого не допускать.

Медиатору важно следить за временем проведения кокуса с каждой из сторон для того, чтобы обеспечить принцип равноправия и подчеркнуть нейтральность к сторонам. Некоторые медиаторы в своей практике не только фиксируют время работы в кокусе с каждой из сторон, но и озвучивают разницу при выходе на совместную сессию с тем, чтобы подчеркнуть равноправие сторон и нейтральность медиатора. Обычно это сопровождается словами: *«Мы проработали с каждым из вас отдельно, с Вами 15 минут (к 1-й стороне), а с Вами 10 минут (ко 2-й стороне). У Вас (обращается ко 2-й стороне) есть еще 5 минут времени на обсуждение какой-либо информации. Воспользуетесь этим правом?»*. Как правило, сторона, которой предложили использовать нерастраченное время, отказывается от его использования, но видит, что медиатор равнозначно относится к каждой из сторон и не отводит кому-либо больше времени.

В кокусе происходит уточнение позиций сторон и осознание истинных интересов, а также активизация и анализ не только своей позиции, но и позиции

другой стороны. Поступившие от сторон предложения проверяются медиатором на безопасность и реалистичность.

Ошибкой для медиатора является чрезмерное желание установить в ходе кокуса доверительные отношения со стороной, дать совет, объяснить сложность ситуации, войти в положение другой стороны. Медиатор не должен ни в коем случае в ходе проведения кокуса:

- эмоционально присоединяться к стороне и сочувствовать ей;
- давать оценку ситуации;
- делать свои выводы;
- соглашаться или спорить со стороной;
- сообщать излишнюю информацию;
- морализировать поведение сторон;
- нарушать конфиденциальность;
- брать на себя функции защитника;
- оказывать психологическую поддержку.

Если медиатор выполнил все задачи кокуса: стороны выразили все свои эмоции, озвучили предложения и готовы вести переговоры дальше, можно переходить к следующей стадии – совместной сессии.

Задайте группе вопросы:

- Была ли необходимость уйти на кокус в выполнении предыдущего упражнения?
- Если бы медиатор решил провести кокус, то кого из участников ему следовало бы взять первым и почему?

## **5. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

- Сегодня было интересно...
- Мне было сложно...
- Знания с этой встречи пригодятся мне...

## **ЗАНЯТИЕ 15. Этапы медиации (продолжение)**

**Цель:** продолжить изучение этапов медиации.

**Задачи ведущего:**

- закрепить навыки произнесения вступительного слова медиатора;
- продолжить знакомство с этапами медиации.

**Необходимое оборудование:** распечатанный кейс, листы наблюдений для всех участников.

### **Ход занятия**

#### **1. Упражнение «Ветер дует»**

**Цель:** выравнивание эмоционального фона группы, знакомство друг с другом.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Скажите участникам, что сейчас вы произнесете фразу, у которой будет меняться вторая часть. Если полностью произнесенная фраза будет подходить одному из участников, его задача покинуть свое место и занять любое свободное. Фраза: «Ветер дует на тех, кто...». Продолжение:

- кто любит математику;
- у кого дома живет кошка;
- кто родился в другом городе;
- кто ходил в этом месяце в кино;
- кто занимается спортом;
- у кого есть вредные привычки;
- кто хочет быть медиатором.

По завершении упражнения задайте группе вопросы:

- На что направлено упражнение?
- Что нового узнали друг о друге?
- Почему хочешь / не хочешь быть медиатором?

## **2. 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.

После кокуса, а если его не было, 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.

### **3. Упражнение «Молекулы»**

**Цель:** выравнивание эмоционального фона группы.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Скажите, что все участники превратились в атомы. Они могут двигаться по типу броуновского движения, иногда объединяясь в молекулы. Количество атомов и места соединения задает ведущий. Например: «Молекулы по три локтями!» – все должны разбиться на группы по три человека и прижаться друг к другу локтями. В ходе последнего выполнения упражнения надо создать единый круг.

### **4. Упражнение-практикум «Кейс № 1»**

**Цель:** практическая отработка навыков проведения процедуры медиации.

**Время проведения:** от 40 минут.

**Инструкция.** Скажите группе, что мы выходим на практическое применение знаний. Для получения зачета по курсу каждый должен побывать в роли медиатора. 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 ШСМ».

**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.

**Лист наблюдателя** (модификация таблицы из сб. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко [и др.]; под общ. ред. С.В. Лабода. Минск: Медисонт, 2011. 316 с.)

Этот лист используется наблюдателем в ролевых играх для оценки проявляемых медиаторами умений. В идеале все перечисленные умения должны быть проявлены в ходе медиации. Каждое из них оценивается по 5-балльной шкале. 1 = не было попыток; 2 = над этим нужно поработать; 3 = приемлемо; 4 = очень хорошо; 5 = великолепно:

Умение	1	2	3	4	5	Комментарий
<b>1. Слушать и воссоздавать историю</b>						
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						
<b>2. Уточнение интересов и выводов</b>						
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							
<b>3. Поддержка сторон</b>							
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							
Подчеркивание позитива и возможностей							
Стороны сами (а не медиатор) делают выводы							
Правильная адресация нарушения правил медиации							
<b>4. Управление процессом</b>							
Полное объяснение процесса медиации и роли медиатора							
Уважение и напоминание о конфиденциальности							
Эффективное управление временем							
Определение точек принятия решений							
Получение соглашения по процессу принятия решений							
Определение готовности сторон двигаться дальше							
Возвращение сторон к нерешенным вопросам							
Обдуманый выбор между кокусом или общей сессией							
<b>5. Соглашение</b>							
Подчеркивание 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							
<b>6. Работа с сомедиатором</b>							
Обсуждение стратегии и стиля медиации с сомедиатором перед процессом и во время кокусов							
Разделение процесса не только со сторонами, но и с сомедиатором							
Эффективная работа со стилем сомедиатора							

### 5. Рефлексия занятия

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

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

### ЗАНЯТИЕ 16. Практика ведения процедуры медиации

**Цель:** отработка навыков ведения процедуры медиации.

**Задачи ведущего:**

- закрепить навыки ведения процедуры медиации;
- расширение представлений о медиации, знакомство с ко-медиацией.

**Необходимое оборудование:** листы бумаги А4 на каждую пару, карандаши и трафареты, текст кейса.

#### Ход занятия

#### 1. Упражнение «Рисунок вдвоем»

**Цель:** почувствовать необходимость соблюдать границы партнера в работе со вторым медиатором.

**Время проведения:** 20 минут.

**Материал:** листы бумаги А4 на каждую пару, карандаши и трафареты.

**Инструкция.** Ведущий делит участников на пары. Раздает каждому участнику любую картинку-трафарет. Дает инструкцию: «Пожалуйста, займите места парами так, чтобы вам никто не мешал работать. Положите перед собой

лист бумаги. Каждый из вас должен положить на вашу половину листа свою картинку в любое место (сверху, снизу, в центре и т.д.). Ваша задача – продолжить рисовать вокруг своей картинки так, чтобы в конечном итоге вы с партнером полностью зарисовали ваш общий лист. На нем не должно оставаться белых пятен».

Обычно на рисование уходит около 20 минут. Когда участники закончат, и картина будет дорисована, попросите пары устроить презентацию своих творений для группы. Первое, на что следует обратить внимание, – наличие границы на рисунке. Некоторые пары рисуют очень четкую границу своей территории. Некоторые размывают ее, делая общую картину.

**Анализ.** Как бы ни обстояло дело на конкретном рисунке, нужно уточнить у участников, как каждый из них чувствовал себя, когда на его территории начинали рисовать? Почему он разрешил или не разрешил рисовать на своей части листа? Получилось ли нарисовать целостную картину? Стоит уделить внимание командной работе медиаторов. Насколько важно чувствовать границы друг друга, при этом делая общее дело?

## **2. Мини-лекция «Ко-медиация»**

**Цель:** знакомство со спецификой ведения медиации совместно с другим медиатором.

**Время проведения:** 10 минут.

**Инструкция.** Коротко расскажите о том, что ко-медиация – это медиация, проводимая несколькими медиаторами. В практике ко-медиация целесообразна при решении сложных конфликтов, в которых участвуют более двух сторон, что требует длительной подготовки к медиации.

В некоторых случаях команда медиаторов является разнополой для обеспечения гендерного равновесия, что особенно важно для урегулирования конфликтов, участниками которых являются мужчины и женщины. Но если мы говорим о школе, то ко-медиация возможна в партнерстве взрослого медиатора и волонтера-медиатора.

Согласно статье 15 ФЗ от 27 июля 2010 N 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе. В пункте 2 ст. 15 этого закона сказано, что «осуществлять деятельность медиатора на непрофессиональной основе могут лица, достигшие возраста восемнадцати лет, обладающие полной дееспособностью и не имеющие судимости». В статье 16 настоящего ФЗ говорится о том, что «осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее образование и получившие дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации». Соответственно, в школе процедуру медиации может вести только взрослый, прошедший специальную подготовку специалист. Но во многих ситуациях помощь волонтера-медиатора просто необходима. Во-первых, вы уже обладаете

достаточными знаниями, чтобы помочь разрешить конфликтную ситуацию, используя элементы медиации. А во-вторых, вы можете быть очень полезны в проведении ко-медиации. Когда это возможно? Когда участник конфликта боится идти один на медиацию, когда в процедуре участвует взрослый и ребенок (подросток) и т.д.

Ко-медиация имеет ряд преимуществ:

- два специалиста по медиации, работающие в команде, усиливают преимущества друг друга, могут использовать более широкий спектр инструментов для работы;

- медиаторам, работающим в паре, легче урегулировать более сложные конфликты;

- у двух медиаторов вероятность того, что нечто важное выпадет из поля зрения, гораздо меньше;

- есть возможность взглянуть на ситуацию с разных сторон и рассмотреть большее количество точек зрения;

- присутствие второго медиатора внушает уверенность и служит дополнительной поддержкой;

- у медиаторов возникает возможность разделять обязанности и задачи;

- сокращается время сбора информации о конфликте и индивидуальной работы со сторонами;

- во время ко-медиации происходит обмен опытом между медиаторами, а также неформальный контроль за деятельностью каждого, что позволяет выявлять достоинства и недостатки в работе.

### **3. Упражнение-практикум «Кейс № 2»**

**Цель:** практическая отработка навыков проведения процедуры медиации.

**Время проведения:** от 40 минут.

**Материал:** текст кейса, листы наблюдений.

**Инструкция.** Напомните о том, что мы вышли на практическое применение знаний. 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 учащимся 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 учащимся 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 называли «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.

#### **4. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

– Сегодня было интересно...

– Мне было сложно...

### **ЗАНЯТИЕ 17. Практика ведения процедуры медиации (продолжение)**

**Цель:** отработка навыков ведения процедуры медиации.

**Задача ведущего:** закрепить навыки ведения процедуры медиации.

**Необходимое оборудование:** мяч, текст кейса.

## Ход занятия

### 1. Упражнение «Мяч по кругу»

**Цель:** выравнивание эмоционального фона, сплочение группы.

**Время проведения:** от 10 минут.

**Материал:** мяч.

**Инструкция.** Попросите группу стать в круг, держа руки с открытыми вверх ладонями на уровне талии. Задача: прокатить мяч по ладоням по кругу так, чтобы он не упал на пол. Сначала пустите мяч по кругу по часовой стрелке, а затем против часовой стрелки. Желательно, чтобы темп игры был как можно более быстрым. Можно усложнить задачу, подставив руки тыльной стороной ладони.

### 2. Упражнение-практикум «Кейс № 3»

**Цель:** практическая отработка навыков проведения процедуры медиации.

**Время проведения:** от 50 минут.

**Материал:** текст кейса, листы наблюдений.

**Инструкция.** Напомните о том, что мы вышли на практическое применение знаний. 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.

### **3. Рефлексия занятия**

**Цель:** подвести итог и получить обратную связь от группы.

**Материал:** любой эстафетный предмет.

**Время проведения:** 5 минут.

**Инструкция.** Предложите учащимся по кругу продолжить одну из фраз:

– Сегодня было интересно...

– Мне было сложно...

Все последующие занятия проходят с отработкой кейсов или реальных ситуаций, предложенных участниками группы.

По завершении всего курса участникам выдается удостоверение о прохождении курса «Волонтер школьной службы медиации». Вручение можно провести в торжественной обстановке, с посвящением в команду ШСМ.

### Оценочные материалы

Оценка результативности программы осуществляется через практическую работу в проведении учебной процедуры медиации. Прошедшие курс подростки пробуют закрепить и реализовать полученные знания в ходе проведения учебной медиации. Это позволяет им в дальнейшем принять решение о дальнейшем присоединении к школьной службе медиации в качестве волонтера. В ходе итоговой работы (проигрывание медиации), остальные участники учатся анализировать ее эффективность. И тоже получают зачет по результатам заполнения листа наблюдений.

При правильном проведении процедуры учебной медиации, все перечисленные умения должны быть проявлены. Каждое из них оценивается по 5-балльной шкале. 1 = не было попыток; 2 = над этим нужно поработать; 3 = приемлемо; 4 = очень хорошо; 5 = великолепно:

Умение	1	2	3	4	5	Комментарий
<b>1. Слушать и воссоздавать историю</b>						
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						
<b>2. Уточнение интересов и выводов</b>						
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						
<b>3. Поддержка сторон</b>						
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						
Подчеркивание позитива и возможностей						
Стороны сами (а не медиатор) делают выводы						
Правильная адресация нарушения правил медиации						
<b>4. Управление процессом</b>						
Полное объяснение процесса медиации и роли медиатора						
Уважение и напоминание о конфиденциальности						
Эффективное управление временем						
Определение точек принятия решений						
Получение соглашения по процессу принятия решений						
Определение готовности сторон двигаться дальше						
Возвращение сторон к нерешенным вопросам						
Обдуманый выбор между кокусом или общей сессией						
<b>5. Соглашение</b>						
Подчеркивание 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						
<b>6. Работа с сомедиатором</b>						
Обсуждение стратегии и стиля медиации с сомедиатором перед процессом и во время кокусов						

Разделение процесса не только со сторонами, но и с сомедиатором						
Эффективная работа со стилем сомедиатора						

### «Кейс № 1 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 ШСМ».

**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.

### **«Кейс № 2 Конфликт на уроке»**

**Описание роли учителя:** «Вы учитель. На уроке в классе произошел неприятный инцидент. Вы зачитали учащимся 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 учащимся 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 называли «самым умным» и попросили удалиться из класса, чтобы не сорвать 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.

### **«Кейс № 3 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.