



ПРОГРАММА

ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ПО

УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОВ

«ПУТЬ К СОГЛАСИЮ»



Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 99

ПРОГРАММА
ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ПО
УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОВ
«ПУТЬ К СОГЛАСИЮ»

Рыбинск

2019

Пояснительная записка

Цель Программы - подготовка и сопровождение педагогов по профилактике и разрешению конфликтов в среде коллег и родителей.

Задачи Программы:

1. Сформировать команду медиаторов из числа педагогов детского сада.
2. Познакомить участников с принципами и ценностями восстановительного подхода в разрешении конфликтов.
3. Развить у педагогов навыки коммуникативной компетентности, навыки ведения переговоров.
4. Отработать навыки медиатора и способы работы с конфликтными ситуациями, отработать роль ведущего (посредника) в процедуре медиации.
5. Создать условия для разбора и анализа сложных случаев в ходе медиации.
6. Подготовить группу медиаторов для быстрого реагирования при возникновении потребности в проведении примирительных процедур по различным типам конфликтов в детском саду.

Целевая группа: педагоги детского сада .

Сроки реализации Программы: программа рассчитана на 18 занятий в течение учебного года.

Этапы реализации Программы

Первый этап – подготовительный:

- проведение информационно-разъяснительной работы с педагогами, процедура отбора педагогов для прохождения обучения,
- формирование списка участников,
- проведение информационно-разъяснительной работы с педагогами.

Второй этап – организационно – практический:

- организация работы по программе внутрифирменного обучения «Путь к согласию»,
- проведение занятий по формированию навыков коммуникативной компетентности и освоению принципов и ценностей восстановительного подхода в разрешении конфликтов,
- практическая отработка навыков медиатора и способов работы с конфликтными ситуациями, освоение роли ведущего (посредника) в примирительных процедурах.

Третий этап - аналитический:

- анализ и оценка работы по Программе,
- сопоставление полученных результатов с поставленными целями и задачами,
- анализ и описание новых форм работы с педагогами, применяемых технологий и полученных результатов.

Содержание Программы «Путь к согласию»

Блок 1. «Прикладная конфликтология». Представляет собой серию практических занятий, игр и упражнений, направленных на формирование сплоченности, чувства групповой принадлежности, сотрудничества, выработка правил поведения в конфликте и поиск путей его разрешения.

Блок 2. «Технология медиации». Представляет собой серию практических занятий, игр и упражнений, направленных на формирование навыков ведения переговоров, навыков медиатора и способов работы с конфликтными ситуациями, освоение роли ведущего (посредника) в примирительных процедурах.

Блок 3. «Личность медиатора». Представляет собой серию теоретических бесед и практических занятий, игр и упражнений, направленных на формирование и развитие коммуникативной компетентности педагогов.

Принципы и подходы к формированию Программы.

Программа сформирована в соответствии с подходами и принципами и методической работы с кадрами принятыми в учреждении.

1. Деятельностный принцип (теория – изучение достижений педагогической науки, практика – моделирование, показ и анализ педагогической практики, рефлексия, подведение итогов).
2. Принцип необходимости и достаточности (первостепенное разрешение педагогических ситуаций с детьми с феноменом социальной дезадаптации, находящихся в трудных жизненных ситуациях, локализация конфликтных ситуаций. и.т.д)
3. Принцип обратной связи (мониторинг результатов социальных отношений в группах, собеседования по результатам реализации проектов воспитателей на группах и.т.д).
4. Динамичность (изменяемость содержания, форм организации деятельности под влиянием внешних и внутренних факторов). При формировании

программы учитывались принципы и подходы, заложенные во ФГОС ДО, Профессиональном стандарте педагога:

- уважение личности ребенка;
- поддержка разнообразия детства;
- общение с ребенком, признавая его достоинство, понимая и признавая его;
- проектирование образовательной деятельности с учетом культурных различий детей, половозрастных и индивидуальных особенностей;
- создание безопасной и психологически комфортной образовательной среды, поддержание эмоционального благополучия ребенка в период пребывания в образовательной организации.

Нормативно-правовое обеспечение Программы «Путь к согласию»:

1. Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 гг.
2. ФЗ РФ от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)»
3. Распоряжение Правительства РФ от 15.10.2012 г. № 1916-р, п.62, п.64
4. ФЗ РФ от 23.07.2013 г. № 233-ФЗ «О внесении изменения в статью 18 ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)»
5. Методические рекомендации Минобрнауки от 18.11.2013 г. ВК- 844/07 «Об организации служб школьной медиации в образовательных организациях»

Программа составлена на основе методических рекомендаций Российского государственного педагогического университета им. А.И.Герцена

Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. «Школьная служба примирения»

**Учебно-тематический план
программы внутрифирменного обучения
«Путь к согласию»**

Тематические блоки (темы)	Количество часов
1. Вводный блок	2
1. Наши занятия: что и как?	1
2. Что такое медиация?	1
2. Блок «Прикладная конфликтология»	3
3. Что такое конфликт?	1
4. Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в детском саду?	1
5. Что такое «продуктивное разрешение конфликтов»?	1
3. Блок «Технология медиации»	9
6. Медиация конфликтов: как это делается?	1
7. Что такое эффективная коммуникация?	1
8. Как правильно слушать собеседника?	1
9. Что такое бесконфликтный стиль общения?	1
10. Что такое «конфликтная личность» и как общаться с такими людьми?	1
11. Как организовать подготовительный этап медиации?	1
12. Как провести основной этап медиации?	1
13. Как закончить медиацию?	1
14. Возникли проблемы: что делать?	1
4. Блок «Личность медиатора»	3
15. Каким должен быть настоящий медиатор?	1
16. Зачем люди становятся медиаторами?	1
17. В чем особенности деятельности медиатора?	1
5. Итоговый блок	1
18. Что нового мы узнали о медиации?	1
ИТОГО	18 часов

Занятие 1. Наши занятия: что и как?

Цель занятия: демонстрация формата занятий, введение правил групповой работы.

Материалы: карточки для упражнения «Восточный базар», предмет-«микрофон», лист ватмана и листы формата А4 с вариантами ответов для упражнения «Ожидания», ручки, карандаши, фломастеры, иллюстрированные журналы, ножницы, клей, бумага для упражнения «Наш маршрут», бумага для записей, стеклянная бутылка.

Ход занятия:

1. Вводное слово ведущего (3 минуты)

Представление ведущего, благодарность заинтересовавшимся проблемами медиации и готовым участвовать в работе обучающей группы, вводное слово о целях данного занятия.

2. Упражнение «Восточный базар» (7 минут)

Упражнение требует предварительной подготовки: заранее на одинаковых листочках по 6 раз записывается имя каждого участника, в том числе в случаях, если имена повторяются. Листочки перемешиваются и раздаются по шесть каждому участнику группы в случайном порядке.

Задание заключается в том, чтобы собрать шесть листочков со своим именем. Для этого все участники группы перемещаются по аудитории и общаются друг с другом. При этом соблюдается правило: при каждом новом контакте в паре должны представиться обе стороны, назвав свое имя, показать свои листочки друг другу и обязательно провести один обмен, даже в том случае, если у партнера нет интересующего листочка. Игра продолжается до тех пор, пока каждый не соберет шесть листочков со своим именем. Те, кто собрал свою «коллекцию», записывают свое имя на доске в столбик.

3. Упражнение «Ожидания» (10 минут)

Проводится опрос по кругу: «Чего я жду от участия в занятиях?». При этом используется «правило микрофона» (говорит только тот участник, у которого в руках предмет, символизирующий микрофон).

Затем ведущий предлагает участникам познакомиться с надписями на листах, которые он располагает в центре круга: Медиация: теоретические и методические основы, Хочу узнать, что такое медиация, и научиться разрешать конфликты. Хочу научиться лучше общаться с коллегами и родителями. Хочу хорошо и весело провести время. Хочу узнать что-то новое о себе. Я не жду ничего особенного.

Каждому участнику нужно выбрать для себя два самых подходящих утверждения и поставить на соответствующих листах любую отметку. Затем ведущий обобщает получившиеся результаты, знакомит участников с целями и задачами программы, тематическими блоками (фиксируя их на ватмане),

форматом работы в рамках программы. Здесь же ведущий вводит основные правила работы группы: недопустимость опозданий, запрет на использование физического насилия и ненормативной лексики.

Правила фиксируются на листе ватмана. При желании подростки могут дополнить этот список. Другие «классические» правила работы группы вводятся в ходе дальнейших занятий по мере того, как про-исходят те или иные ситуации, требующие их обсуждения.

4. Упражнение «Наш маршрут» (17 минут)

Группа делится на подгруппы по 3-4 человека. Каждая подгруппа получает лист бумаги, на котором создают коллаж «Наш маршрут», используя вырезки из журналов, а также элементы рисования (12 минут). Готовые коллажи представляются группе, комментируются, обсуждаются, затем закрепляются на листе с правилами групповой работы.

5. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» (3 минуты)

Участники работают самостоятельно. Им предлагается написать пожелания самим себе и группе на весь период занятий и опустить их в бутылку. Бутылка закупоривается и убирается до последнего занятия. 6. Завершение занятия (5 минут) Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

Занятие 2. Что такое медиация?

Описание

Цель занятия: расширение представлений педагогов о содержании работы медиатора.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы с первого занятия, «пазлы» в «волшебном мешочке» (картинки, разрезанные пополам, одна картинка – на три части на случай нечетного числа участников, количество кусочков – по числу участников) для деления на пары перед упражнением «интервью», разноцветные карточки с планом для упражнения «Интервью», предметы: «микрофон», картонные карточки красного и черного цветов (20 штук) и рабочие листы для упражнения «Красное и черное», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры.

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты).

Ведущий приветствует группу, затем просит каждого участника поприветствовать группу с помощью такого слова, которым до него никто не воспользовался («здравствуйте», «привет» «добрый день», любые приветствия и т.д.) Объявление цели сегодняшнего занятия: «Поговорим чуть подробнее о том, что же такое медиация и зачем она нужна».

2. Беседа «Что такое медиация?» (5 минут)

В современном мире конфликты неизбежны. Они могут возникать при любых жизненных обстоятельствах в разный период нашего развития. Иногда, невольные конфликты из-за банального непонимания и разницы во взглядах возникают даже между взрослыми – педагогами и родителями/законными представителями.

Разрешать конфликты самостоятельно конструктивно и результативно оказывается сложно, а иногда непосильно даже взрослым.

В таких случаях, и им подобным ГОТОВЫ ПРИЙТИ НА ПОМОЩЬ ЧЛЕНЫ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ.

Согласно **Федеральному закону от 27.07.2010 № 193-ФЗ**, под *процедурой медиации* понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Медиатор - независимое лицо, которое выступает в качестве посредника в урегулировании конфликта и помогает разрешить ситуацию в интересах конфликтующих (каждого конфликтующего).

В **процессе медиации** конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий (медиатор) создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы.

Служба медиации - эта служба, состоящая из работников образовательной организации.

Вы должны знать, что **основными принципами медиации** являются:

- ДОБРОВОЛЬНОСТЬ

Вы участвуете во встрече добровольно, Вас никто не принуждает к участию в процедуре медиации. Вы вправе отказаться от участия в медиации, как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

- ИНФОРМИРОВАННОСТЬ

Медиатор предоставит Вам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и правах участников медиации.

- КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Медиатор или служба медиации не имеют право разглашать информацию о процессе медиации. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления, при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

- ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И МЕДИАТОРА

Медиатор несет ответственность за ход встречи, за соблюдение участниками принципов и правил медиации. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

- НЕЙТРАЛЬНОСТЬ МЕДИАТОРА

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию.

Таким образом, если Вы добровольно согласились участвовать в процессе медиации, то специально обученный человек – медиатор, будет содействовать вам в разрешении конфликта, как третья нейтральная сторона.

Медиатор **НЕ** будет осуждать Вас, **НЕ** будет разглашать информацию, полученную от участников процесса медиации ни директору, ни полиции, **НИКОМУ**.

Медиатор будет только **ПОМОГАТЬ** конфликтующим сторонам договориться и прийти к взаимовыгодному решению.

3. Упражнение «Интервью» (20 минут)

Группа делится на пары с помощью приема «Пазлы». В паре по очереди исполняются роли «звезды» и «журналиста». «Журналист» берет интервью у «звезды» на тему по выбору «звезды»:

- «как я помог разрешить конфликт»
- «как я пытался разрешить конфликт, но у меня не получилось»
- «почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»

План интервью «Как я помог разрешить конфликт»

1. Опиши конфликт, который произошел
2. Как вы узнали о нем и почему решили вмешаться?
3. Какие действия вы предприняли?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как вы себя чувствовали после завершения ситуации?

План интервью «Как я пытался решить конфликт, но не получилось»

1. Опиши конфликт, который произошел
2. Как вы узнали о нем и почему решили вмешаться?
3. Какие действия вы предприняли?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как вы себя чувствовали после завершения ситуации?

План интервью «Почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»

1. Опиши конфликт, о котором вы знали, но решил в него не вмешиваться
2. Как вы о нем узнали и почему решили, что вмешиваться не стоит?
3. Какие действия вы предприняли?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как вы себя чувствовали после завершения ситуации?

Обсуждение строится на материале актуальных конфликтов, с которыми столкнулись участники. Перед выбором темы, который делает «звезда»,

крайне важно подчеркнуть, что любые действия человека, на глазах которого разворачивается конфликт между другими людьми, являются «нормальными» и «правильными», если, конечно, он не допускает в адрес конфликтующих оскорбительных высказываний или физического насилия, или же не оставляет людей в заведомо опасной для их жизни ситуации. Группе будет интересен любой опыт, главное – что он ваш. Перед началом интервью вводится норма конфиденциальности: что это такое, почему ее соблюдение важно для медиаторов. Учитывая, что люди, о которых идет речь в историях, могут быть известны кому-то из участников группы, в целях соблюдения конфиденциальности их предлагается обозначать без упоминания имен, например, «два взрослых человека, муж и жена» и т.д.

Время на одно интервью – 4 минуты. Потом участники меняются ролями. В процессе интервью «журналисты» пользуются карточками с опорными вопросами, но ответы «звезды» не записывают. Затем в общем круге каждый «журналист» представляет историю своей «звезды» группе.

Затем ведущий просит группу поделиться своими впечатлениями, отвечая на два вопроса (используется «микрофон»):

- каковы «риски» медиации?
- каковы «плюсы» медиации?

Делается вывод о том, что медиация – это непростой процесс, требующий подготовленности проводящих его людей, однако в случае грамотного проведения она очень полезна для сохранения и развития отношений между ними. В завершении ведущий благодарит за интересные и показательные истории, за искренность и смелость поделиться опытом, в том числе и непростым.

4. Демонстрация «Красное и черное» (20 минут)

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

Каждая команда получает набор из 20 карточек (10 красных и 10 черных) и рабочие листы:

1.X	6.X
2.X	<u>7.X</u>
3.X	8.X
4.X	<u>9.X</u>
5.X ²	10.X ²

Рис 2. Карточки заданий

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

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

Рис.3. Пример на доске

Для этого упражнения необходима особая организация пространства. Желательно, чтобы команды сидели каждая вокруг своего стола, причем столы должны стоять в разных углах помещения (так, чтобы было трудно подслушать обсуждение, проводимое другой командой).

После 7 и 9 ходов команды имеют право провести переговоры, для которых делегируется по одному участнику от каждой команды для разговора с «медиаторами». Во время всех остальных ходов «медиаторы» исполняют роль «молчаливых почтальонов». Перед каждым ходом они должны получить от команд карточку-письмо и показать их командам только после того, как карточки оказались у них в руках.

Командам «не расшифровывается» содержание «рабочих листков», они могут ориентироваться только на свои предположения. «Медиаторам», напротив, подробно объясняется, что «X2» обозначает перемножение баллов, которое даже в случае получения результата со знаком «минус» в итоге дает «плюс», а также подчеркивается, что их задача – помочь командам выполнить основное условие игры: совместно заработать как можно больше денег.

По окончании игры проводится анализ:

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

4. Завершение занятия (2 минуты)
 Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 3. Что такое конфликт?

Описание

Цель занятия: расширение представлений подростков о психологической сущности конфликтов.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», бумажные салфетки (четвертинки) для упражнения «Снежинки» 3-4 цветов, бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры.

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, сопроводив их приветственным жестом (помахав рукой, послав «воздушный поцелуй» и т.д.). Желательно, чтобы жесты не повторялись. Ведущий объявляет задачу занятия: «Поближе познакомиться с тем, что такое конфликт».

2. Теоретический блок (5 минут)

Конфликт — это столкновение интересов, идей, ценностей, мнений разных людей и конкуренция за удовлетворение своих потребностей. Но, как у каждой медали, у конфликтной ситуации есть две стороны: темная и светлая. Светлая сторона – это умение извлекать пользу и опыт из некомфортной ситуации. В конфликтной ситуации происходит обмен энергией, поэтому для нее нужны как минимум двое. Пока спор или столкновение происходит на «нейтральной полосе», конфликт не возникает. Как только начинают звучать фразы «ТЫ меня не так понял», «ТЫ неправ», «ТЫ поступил неправильно», граница конфликта смещается на сторону менее опытного оппонента. Нападающий проявляет агрессию, второй – оправдывается или старается уйти от неприятной ситуации. Жизнь без конфликтов – это иллюзия. Даже те люди, которые называют себя бесконфликтными, постоянно попадают в неприятные ситуации, но предпочитают смолчать, уйти, прекратить ссору нервным смехом, направить агрессию на самого себя. Терапевты, разбирающиеся на практике конфликт в психологии, утверждают: поведение в сложных ситуациях заложено в нас с детства. Чтобы выходить из конфликтных ситуаций без потерь для собственного достоинства, можно разработать собственную тактику поведения.

3. Упражнение «Ассоциации» (7 минут)

Группа перечисляет ассоциации на слово «конфликт» (2-3 круга, не повторяясь). Все ассоциации записываются на доске, причем ведущий делит их на два столбика: первый характеризует конфликт как негативное явление, второй – как явление со знаком плюс. Затем предлагает участникам

догадаться, 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.

4. Упражнение «Снежинки» (5 минут)

В ходе упражнения группа работает молча, выполняя 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».

Получившиеся «снежинки» сравниваются. Обсуждаются вопросы:

- почему снежинки получились разными?
- чьи снежинки «правильные», а чьи – «неправильные»?
- как эта игра связана с темой «конфликт?»

Снежинки можно наклеить на лист ватмана с правилами и этапами работы.

5. Работа в малых группах. Сочинение притчи «Мир без конфликтов» (25 минут)

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

Группа знакомится с правилами написания притчи (фиксируются на доске): лаконичность (не более 15 предложений, иносказательная форма, окончание представляет собой вывод-«премудрость» (также иносказательно). Правила можно проиллюстрировать любой притчей.

Группа делится на подгруппы в соответствии с цветом «снежинок», которые получились у них в прошлом упражнении. Подгруппы находят себе удобное место в помещении. Время на работы подгрупп – 15 минут. Затем притчи представляются группе в общем круге.

6. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 4. Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в детском саду?

Описание

Цель занятия: расширение представлений о причинах конфликтов, с которыми могут столкнуться медиаторы в детском саду.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, мячик, примеры иллюстрированных опорных схем, готовые «маски» на основе бумажных тарелок.

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, ассоциируя его с каким-нибудь цветом: «бирюзовое как спокойное море». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, из-за чего возникают конфликты в детском саду».

2. Разминочное упражнение «Если конфликт в детском саду – это...» (3 минуты)

Ведущий в случайном порядке кидает мячик участникам группы, задавая разнообразные вопросы, например:

- Если конфликт в детском саду – это мебель, по это ...
- Если конфликт в детском саду – это такое-то помещение, то это...
- Если конфликт в детском саду – это какая-то часть дня, то это...
- Если конфликт в детском саду – это какое-то настроение, то это...
- Если конфликт в детском саду – это человек, то это... (напоминаем о конфиденциальности – никаких имен!) и т.д.

3. Теоретический блок (10 минут).

Конфликты в «чистом» виде случаются крайне редко. Как правило, внутренние конфликты провоцируют семейные, рабочие переносятся на детско-родительские.

Внутренний конфликт. Понятие внутреннего конфликта не противоречит утверждению, что для данной ситуации сторон должно быть как минимум двое. Просто эти двое умещаются в одной голове и буквально раздирают сознание борьбой желаний и интересов, навязанного и истинного «Я». Внутренние конфликты преследуют людей и самых банальных, бытовых ситуациях. Полежать на диване или собраться на пробежку, желание быть вежливым или ответить хамством на хамство – все это вынуждает внутренние голоса спорить, мириться, уговаривать.

Семейные конфликты. Семейные конфликты между супругами не обязательно приводят к разводам. К разрыву приводит непродуктивная форма конфликта – молчаливая или пассивная. Конфликт никуда не испаряется, накапливается, зреет годами, отравляет жизнь мужа и жены, детей и окружающих. Семейные конфликты между детьми и родителями могут быть продолжением конфликта между супругами, когда родители пытаются привлечь на свою сторону ребенка, манипулируют отношениями. Детско-родительский конфликт может иметь совершенно отдельную историю и длиться даже тогда, когда дети вырастают и живут отдельно. В психологии такой конфликт называется «не перерезанной пуповиной».

Рабочие конфликты. Рабочие конфликты – это неизбежное зло. Локальная конфронтация на рабочем месте – обычная ситуация, которая часто решается вполне корректно. Но в любом коллективе есть паникер, который любую рабочую ситуацию умудряется взвинтить на пике эмоций. Тогда рабочий конфликт перемещается в плоскость грязных скандалов, сплетен, банального выяснения отношений, мести, унижения. В такие конфликты постепенно втягиваются новые сотрудники и если ситуацию пустить на самотек, страдают обслуживание, имидж, доход компании. В такой ситуации на первый план выходит роль руководителя-мироотворца. Пример рабочего конфликта – нечетко расписанные должностные инструкции. В таких случаях любая сложная работа, дополнительное задание или работа во внеурочное время встречается возмущением: «это не входит в мои обязанности», «почему именно я?», «посмотрите, коллега работает намного меньше, поручите работу ему». Когда же в конфликте участвует руководитель, ситуация из «горизонтальной» перерастает в «вертикальную». Неважно, случаются разногласия по рабочим вопросам или из-за несовпадения характеров, подчиненному в любом случае приходится несладко. Ведь руководитель наделен дополнительной властью. Если работник дорожит своим местом, он вынужден отыскивать способы выхода из конфликта «малой кровью».

4. Работа в малых группах «Эксперты по конфликтам в детском саду» (15 минут).

Группа делится на подгруппы по принципу светофора (рассчитаться на «красный-желтый-зеленый»). Участникам говорится о том, что никто лучше них не знает о том, какие конфликты чаще всего бывают в школе. Подгруппам предлагается «подготовить иллюстративный материал для учебника по школьной конфликтологии», составив иллюстрированную схему «причины школьных конфликтов». Для примера пока-зываются опорные схемы их различных ученых пособий, объясняются принципы их построения: сначала нужно выделить крупные блоки, по-том описать их варианты, показать различия между ними, проиллюстри-ровать, чтобы

читателю было понятно и интересно. Подгруппы находят для себя удобное место в помещении. Время на работу – 10 минут. Затем схемы представляются группе в общем круге. Схемы располагаются на доске. Делается вывод о разнообразии причин школьных конфликтов.

5. Анализ кейсовой ситуации (7 минут)

Ведущий пересказывает историю девочки об одном из случившихся в ее жизни конфликтов:

«Мы поссорились с моей подругой из-за того, что я сломала ее новую линейку. Она наорала на меня и сказала, что ей такие друзья не нужны. Да, я ее сломала специально, из вредности, хотя моя подруга об этом не знает. Просто мне надоело, что она во всем круче меня, даже линейка у нее какая-то особая, с наворотами. И постоянно говорит мне, что она лучше меня во всем, и родители ее лучше моих. Но все равно она моя подруга. Хотела бы с ней помириться».

Группа по кругу с использованием «микрофона» высказывается о том, что является причиной данного конфликта и какие пути выхода из него можно предположить. Оказывается, что за внешним поводом (сломанной линейкой) в конфликте всегда стоит сложное «внутреннее содержание» (обида, чувство унижения). Устранить внешнее противоречие, не разрешив внутренне, как правило, недостаточно для успешного разрешения конфликта.

6. Упражнение «Причины конфликта: снаружи и внутри» (15 минут)

Организуется индивидуальная работа. Каждый получает заготовку маски. Предлагается вспомнить какой-нибудь конфликт, стороной которого был сам участник. На «лице» маски нужно одним предложением описать суть конфликта (не забываем о конфиденциальности!) и вторым предложением – свои действия. На оборотной стороне, скрытой от постороннего наблюдателя, одним – двумя предложениями охарактеризовать свое истинное состояние, потребности и намерения в это время. При желании маску можно оформить рисунками

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 «озвучит» таким образом, чтобы авторство было непонятным.

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

7. Завершение занятия (2 минуты)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 5. Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?

Описание

Цель занятия: расширение представлений о способах разрешения конфликтов.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, карточки для упражнения «Стили поведения в конфликте», кар-тонные квадратики красного, желтого, зеленого, синего и серого цветов, карточки с контурными изображениями vareжек.

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, подняв большой палец вверх («отличное!»), показав большим пальцем в сторону («нормальное») или вниз («так себе»). Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, какими способами люди выходят из конфликтов и насколько эти способы продуктивны».

2. Упражнение «Рисунок вдвоем» (7 минут)

Группа делится на пары по принципу соседства в круге. Каждая пара получает лист бумаги. С этого момента и до окончания упражнения разговаривать нельзя. Необходимо взять одну ручку вдвоем, и так, чтобы оба партнера держали ее, нарисовать рисунок на свободную тему (3 минуты).

Затем рисунки представляются в группе, обсуждаются вопросы:

- Что нарисовано на рисунке?
- Как проходил процесс рисования?
- Какую стратегию поведения выбрал участник?

Делается вывод о том, что в ситуации противоречия интересов люди могут выбирать разные способы поведения.

3. Теоретический блок (10 минут)

К условиям продуктивного разрешения конфликтов относятся:

- прекращение конфликтного взаимодействия;
- поиск общих или близких по смыслу точек соприкосновения оппонентов;
- снижение интенсивности негативных эмоций;
- уменьшение количества негативных эмоций противоположной стороны;
- обеспечение объективного обсуждения проблемы конфликта;
- учет статуса участников конфликта;
- выбор оптимальной стратегии разрешения конфликта.

Прекращение конфликтного взаимодействия - первое и очевидное условие начала разрешения любого конфликта.

Во время решения конфликта сохраняется устойчивое негативное отношение сторон друг к другу. Оно выражается в отрицательной мысли о оппоненте и в отрицательных эмоциях, которые он вызывает. Чтобы взяться за решение конфликта, необходимо смягчить это негативное отношение. Главное - снизить интенсивность, пережить негативные эмоции от общения с оппонентом.

Одновременно целесообразно перестать видеть в оппоненте врага, противника. Важно понять, что проблему, по которой возник конфликт, лучше решать сообща, объединив усилия.

Этому способствует, во-первых, критический анализ собственной позиции и действий. Выявление и признание собственных ошибок облегчает негативное восприятие оппонента.

Во-вторых, необходимо постараться понять интересы другого. Понять - не значит обязательно принять или оправдать. Однако это расширит представление о оппоненте, сделает его более объективным.

В-третьих, целесообразно выделить конструктивное начало в поведении или даже в намерениях оппонента. Не бывает абсолютно плохих или абсолютно хороших людей и социальных групп. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо положиться в решении конфликта.

Важно уменьшить негативные эмоции противоположной стороны. Среди приемов выделяют такие как: положительная оценка некоторых действий оппонента; готовность идти на сближение позиций; обращение к третьей стороне, авторитетной для оппонента; критическое отношение к самому себе; уравнивание собственного поведения и др.

Еще одно важное условие - выбор оптимальной стратегии решения, что соответствует данным обстоятельствам.

Факторы завершения конфликта

Успешность завершения конфликтов зависит от того, насколько стороны конфликта учитывают факторы, которые оказывают влияние на этот процесс.

К этим факторам относятся:

- **время** - наличие времени для обсуждения проблемы, выяснение позиций и интересов, принятия решений, сокращение времени вдвое от имеющегося в распоряжении для достижения согласия способствует повышению вероятности нахождения альтернативы, которая отличается большей агрессивностью;
- **третья сторона** - участие в завершении конфликта нейтральных лиц (институтов), которые помогают оппонентам решить проблему;
- **своевременность** - стороны берутся за решение конфликта на ранних стадиях его развития.
- **логика проста** - меньше противодействия - меньше вреда - меньше обид и претензий - больше возможностей для того, чтобы договориться;
- **равновесие сил** - если стороны конфликта примерно одинаковы по возможностям (одинаковый статус, должностное положение, вооружение и т.п.), то они вынуждены искать способы мирного решения проблемы.

Конфликты более конструктивно решаются тогда, когда между оппонентами нет зависимости в работе;

- **культура** - высокий уровень общей культуры оппонентов снижает вероятность насильственного развития конфликта. Выявлено, что конфликты в органах государственного управления решаются более конструктивно при наличии у оппонентов высоких деловых и моральных качеств;
- **единство ценностей** - наличие согласия между сторонами-конфликта по поводу того, что должно представлять собой приемлемое решение. Иными словами, конфликты есть более-менее регулируемы, когда у их участников есть общая система ценностей, общие цели и интересы;
- **опыт (примеры)** - наличие опыта решения подобных проблем хотя бы у одного из оппонентов, а также знание примеров разрешения аналогичных конфликтов;
- **отношения** - хорошие отношения между оппонентами способствуют более полному разрешению конфликта .

4. Упражнение «Стили поведения в конфликте» (20 минут)

По кругу запускаются разноцветные карточки, на которых перечислены пословицы, отражающие разные способы поведения людей в конфликте:

Серая карточка:

1. Худой мир лучше доброй ссоры
2. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит
3. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой
4. Кто спорит – тот ни гроша не стоит
5. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора

Красная карточка:

1. Кто сильнее, тот и прав
2. Слово «победа» может быть написано только на спинах врагов
3. Кто отступает, тот обращается в бегство
4. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные
5. Если мы не можем заставить другого думать, как мы хотим, нужно его заставить делать, как мы хотим

Желтая карточка:

1. Лучше уступить, чем врагов себе нажать
2. Не подмажешь – не поедешь
3. Убивай врагов своей добротой
4. Лаковый теленок двух маток сосет, а упрямый – и одной
5. Если в тебя бросили камень – брось в ответ пушинку.

Синяя карточка:

1. Рука руку моет
2. С паршивой овцы хоть шерсти клок
3. Ты – мне, я — тебе.

4. Взаимные уступки прекрасно решают дело
5. Лучше синица в руках, чем журавль в небе

Зеленая карточка:

1. Ум хорошо, а два лучше
2. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить
3. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие
4. Чистосердечность, честность и доверие сдвигают горы
5. Копай без усталы и докопаясь до истины

Участникам предлагается выразить свое согласие с утверждениями, написанными на карточках, взяв из коробки, стоящей в центре круга, столько квадратиков определенного цвета, сколько раз они согла-сились с содержанием соответствующей карточки.

По результатам подводятся итоги:

- серые квадратики – стиль уклонения («стиль страуса»)
- красные квадратики – стиль соперничества («стиль акулы»)
- желтые квадратики – стиль приспособления («стиль овцы»)
- синие квадратики – стиль компромисса («стиль лисицы»)
- зеленые квадратики – стиль сотрудничества («стиль совы»)

При обсуждении результатов важно подчеркнуть, что «хороших» и «плохих» итогов здесь нет. У каждого из нас есть свои «любимые» стили поведения в конфликте, однако, зная об этом и следя за своим поведением, при желании их можно изменить.

Ведущий дает краткую характеристику каждому стилю. Затем группа делится на подгруппы в соответствии с преобладающим цветом выбранных квадратиков (должно получиться 5 подгрупп). Каждая подгруппа готовит мини-презентацию доставшегося ей стиля поведения в конфликте, пользуясь следующей схемой (фиксируется на доске):

- девиз, выражающий суть стиля
- пример из жизни
- плюсы этого стиля
- минусы этого стиля
- ситуации, в которых этот стиль может помочь
- ситуации, в которых этот стиль может оказаться бесполезным и даже вредным (7 минут).

	Стили поведения в конфликте				
	приспо- собление	уклоне- ние	соперни- чество	компро- мисс	сотруд- ничество
Суть					
Сильная сторона					
Слабая сто- рона					
Когда уме- стен?					

Результаты представляются группе. Ведущий фиксирует презентации на доске или ватмане, заполняя таблицу:

Рис.4. Результаты

Обобщая, ведущий проговаривает и сильные и слабые стороны каждого стиля, подчеркивая тем самым, что среди нет однозначно «правильных» и «неправильных». «Правильный» стиль – это стиль, соответствующий ситуации. Ведущий открывает группе «один из главных секретов медиации»: медиация в качестве обязательного условия предполагает желание конфликтующих сторон разрешить конфликт. Участники высказывают свое мнение о том, какие стили поведения в конфликте уместны тогда, когда люди искренне хотят его успешно разрешить.

5. Упражнение «Варежки» (7 минут)

Группа делится на пары с помощью приема «Варежки»: каждый получает картинку с изображением варежки, для образования пары нужно найти участника, которому попала варежка с таким же рисунком. Затем нужно договориться с партнером и одинаково раскрасить варежки, используя те стратегии поведения, которые наиболее приемлемы в случае медиации. (4 минуты).

Результаты представляются группе. Пары по очереди рассказывают, такие слова они использовали, чтобы договориться друг с другом. Ведущий фиксирует слова на доске.

6. Упражнение «Армрестлинг» (5 минут)

Участники остаются в тех же парах, что и предыдущем упражнении. ведущий предлагает устроить турнир по армрестлингу. «Сражения» проходят внутри пары, но основное соревнование проходит между парами: победит та пара, которая за одну минуту наберет как можно больше очков. По итогам игры формулируется основной вопрос, лежащий в основе продуктивных стратегий выхода из конфликта: «Что общего в наших намерениях?», «В чем наши цели и интересы совпадают?»

7. Завершение занятия (3 минуты)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 6. Медиация конфликтов: как это делается?

Описание

Цель занятия: формирование представлений о структуре медиации.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, карточки для работы в малых группах с описанием этапов медиации, описание кейсовых ситуаций, бланки «Заявки на проведение медиации».

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любимыми словами, назвав при этом, чем общего у него с тем участником, которому он передает слово: «Оля, у нас у обеих день рождения летом». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как устроена процедура медиации».

2. Работа в малых группах: знакомство с этапами медиации (15 минут)

Группа делится на подгруппы по 3-4 человека с помощью приема «Линейка»: выстраивается по заданному ведущему признаку (берется тот признак, который чаще других назывался в приветствии), затем ведущий делит «линейку» на подгруппы.

Подгруппы получают разноцветные карточки, на которых указаны основные этапы медиации:

красные карточки: ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП

- знакомство с заявкой на проведение медиации
- получение согласия второй стороны на проведение медиации
- согласование времени и места проведения медиации

желтые карточки: ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ

- организация пространства
- представление медиаторов
- изучение истории конфликта
- изучение действий по выходу из конфликта и их эффективности
- планирование выхода из конфликта
- реализация выбранного варианта «здесь и сейчас»
- проверка эффективности медиации

зеленые карточки: ЗАВЕРШАЮЩИЙ ЭТАП

- выражение благодарности участникам конфликта за доверие
- предложение сообщить о разрешении конфликта сверстникам
- скрепление соглашения подписями на «мирном договоре»

В подгруппах нужно восстановить правильную, с точки зрения участников, последовательность действий медиатора. Результаты обсуждаются в общем круге. Ведущий фиксирует правильный вариант и комментирует его,

знакомит участников с формой «заявки». Затем группе предлагается задать вопросы о том, что осталось непонятным.

3. Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций (22 минуты)

Участникам предлагается сформировать новые подгруппы таким образом, чтобы у всех оказались новые партнеры. Подгруппы получают раздаточный материал с описанием кейсовой ситуации.

Задача: выделить в этом тексте те этапы медиации, которые были обозначены в прошлом обсуждении.

Кейс 1.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

- Мы называет друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
- Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
- Мы сохраняем тайну разговора

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женя, расскажи, что произошло?

Женя. У нас в новый год был спектакль. Сергей все организовывал. По его просьбе я принес три диска от караоке, у нас дома их несколько. Родители сказали – под мою ответственность. После спектакля Сергей вернул мне два диска, третий потерялся. Я сказал, что родители будут меня ругать, но Сергей не придавал моим словам никакого значения. Скоро у нас новая постановка, и Сергей опять просил принести диски, но я отказался. Он обозвал меня жмотом.

Олег. Сергей, а ты как считаешь, что произошло?

Сергей. Да, я попросил диски, но мне было некогда за ними следить, и один куда-то подевался. Моих вещей за наши спектакли столько пропало, не знаю, сколько. Но я же не делаю из этого трагедию. Я разозлился и обозвал Женю жмотом.

Наташа. Женя, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женя. Я не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски.

Олег. Сергей, а что ты делал?

Сережа. Я и думать про это забыл, поэтому и обратился к нему опять. Я же не для себя прошу, а для всех. Я не ожидал, что он может отказать.

Олег. Сергей, а что ты можешь предложить для разрешения конфликта?

Сережа. Я могу извиниться, могу купить новый диск, правда, мне нужно узнать, какой именно, я не помню.

Наташа. Женя, а что можешь предложить ты?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой диск – было бы хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?

Сережа. Женя, ты скажи мне, как называется диск, я постараюсь найти.

Наташа. Женя, ты согласен?

Женя. Конечно, согласен. Я все-таки попрошу у родителей диски для нового спектакля. Только мне хотелось бы, чтобы с ними обращались аккуратно.

Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?

Сережа. Спасибо за предложение. Но я честно хочу тебя, Женя, предупредить, что я не могу обещать тебе за всех, что с дисками будет все в порядке, мне просто не уследить за всем сразу.

Женя. Хорошо, я могу сам последить за дисками.

Наташа. Женя, как ты считаешь, есть еще какие-нибудь нерешенные вопросы?

Женя. Да вроде все решено.

Олег. Сергей, что можно сделать прямо сейчас?

Сережа. Я могу извиниться. Женя, извини, что я назвал тебя жмотом.

Сорвался. Когда что-то делаешь, а другие не очень-то хотят тебе помочь, то бывает обидно, вот и говоришь под горячую руку обидные слова.

Женя. Сережа, ты тоже меня извини. Я не подумал, что тебе надо помогать, а не претензии предъявлять.

Наташа. Женя, что ты сейчас чувствуешь?

Женя. Я испытываю удовлетворение от того, что конфликт разрешен.

Олег. Сережа, а какие чувства ты испытываешь сейчас?

Сережа. Удовлетворенность.

Наташа. Значит, конфликт разрешен.

Олег. Раз конфликт разрешен, то распишитесь на бланке заявки в соответствующей графе.

Результаты обсуждаются в общем круге. Ведущий отвечает на вопросы, возникшие у участников. Важно подчеркнуть, что это упрощенная и отчасти идеализированная модель медиации, в жизни ситуация могла бы разворачиваться по-другому.

Затем в прежних группах анализируется второй кейс. Основной вопрос: в чем причина того, что в этом случае медиация не оказалась эффективной?

Кейс 2.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женя. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

- Мы называет друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
- Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
- Мы сохраняем тайну разговора.

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женя, расскажи о вашем конфликте?

Женя. У нас возник конфликт из-за того, что Сергей назвал меня жмотом. Он на прошлом спектакле потерял мой диск от караоке, а теперь просит, чтобы я опять принес диски. Я отказался.

Олег. Сергей, это так и было?

Сережа. Нет, не так.

Олег. Сергей, расскажи свою версию?

Сережа. Я, конечно, назвал его жмотом. Я стараюсь для всех, мало того, что мне никто не помогает, так еще и жадничают. Я не знаю, куда диск делся, я не могу уследить за всем сразу.

Наташа. Женя, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женя. Я сначала не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски.

Олег. Так и было?

Сережа. Да, наверно.

Олег. Сергей, а что ты сделал для разрешения конфликта?

Сережа. Я конфликт не начинал, поэтому не мне и делать первый шаг.

Наташа. Женя, что можно сделать прямо сейчас, чтобы конфликт разрешился?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я ни-когда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой диск – было бы хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, ты готов извиниться?

Сережа. Не собираюсь.

Наташа. Женя, что ты можешь на это ответить?

Женя. Похоже, помириться нам не удастся. Наверно, я зря обратился к медиаторам.

Результаты обсуждений в малых группах озвучиваются в общем круге. Ведущий фиксирует на доске основные коммуникативные ошибки медиаторов, обнаруженные в тексте кейса 2, группа делает вывод о том, медиаторами помимо знания процедурных этапов медиации необходимо владеть навыками эффективной коммуникации

4. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 7. Что такое эффективная коммуникация?

Описание

Цель занятия: создание условий для выявления закономерностей эффективной коммуникации и формирования навыков ее осуществления

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», карточки для упражнения «Бинго-формуляр» по числу участников, 3 карточки с заданиями для упражнения «Диктант», раздаточный материал для соревнования между группами (либо видеофрагмент), ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей.

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, ассоциируя его с каким-нибудь животным: «спокойное как слон». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как организовано эффективное общение».

2. Теоретический блок (10 минут)

Коммуникация – это любой вид общения, которое происходит между людьми. В большинстве случаев, основной задачей общения и показателем его эффективности является установление позитивного прочного контакта с

другим человеком. Это важнейшее правило. Вам это абсолютно точно пригодится

Итак, каким образом мы можем быть максимально эффективными в нашем ежедневном общении?

Правило №1:

Будьте искренни и эмпатичны. Искренне выражайте ваши эмоции и чувства (конечно, уважая границы других людей). Если вы рады видеть кого-то – скажите ему об этом. Если вам не нравится ход разговора – возьмите паузу или напрямую скажите о том, что вы чувствуете напряжение. Речь не идет о крайностях – вы должны быть в любом случае вежливы и дружелюбны.

Правило №2:

Будьте вежливы и дружелюбны. Это обязательно. Помните о том, нахамивший вам родитель – может быть работником регистратуры в поликлинике и целый день выслушивала претензии. Обычно никто из нас не имеет намерений навредить другому! Но все из нас иногда совершают ошибки и бывают в плохом настроении. Попробуйте быть вежливым и дружелюбным – уверена, вам понравится и вы быстро заметите изменения в эффективности общения.

Правило №3:

Будьте понятны. Ваша речь должна быть правильной, а предложения простыми. Нет смысла сыпать специализированными терминами в общении с людьми, которые разбираются в других областях. Вас не поймут. Зато о вас будут говорить как о большом специалисте своего дела, если вы внятно и доходчиво сможете рассказать о нем даже ребенку. Воспользуйтесь литературой – «100 советов для делового письма», «10 советов для составления текста» и т.д.

Избегайте в речи витиеватых описаний. Особенно это касается длинных предысторий – в большинстве случаев их можно опустить.

Правило №4:

Будьте внимательны и бережливы к собеседнику. Слушайте! Смотрите на невербальные реакции!

Чтобы запомнить имя нового знакомого лучше всего повторить его:

- добрый день, я Антон.

- Очень рад познакомиться, Антон

Запоминайте и записывайте даты – сейчас это очень просто. Записывая в телефон контакт, вы можете добавлять в него всю необходимую информацию и календарь уведомит вас о дне рождения или профессиональном празднике.

Правило №5:

Применяйте все эти правила и по отношению к себе. Будьте искренни, вежливы и дружелюбны. Убирайте из мыслей весь «сор», старайтесь находиться в реальности. Снижайте уровень самокритики, оставляйте только конструктивные ее части.

Разрешите ошибаться себе, и вы заметите, насколько проще вы станете относиться к ошибкам других.

Тренируйте в себе умение очищать мысли – чаще задавайте себе вопросы ответом на которые может быть только ДА или НЕТ. Отвечайте на них однозначно и если не получается – упрощайте вопрос. Это полезная привычка, которая несомненно даст хорошие результаты.

Запомните и выполняйте эти пять правил – вы гарантированно увидите результат. Мы учимся всюду и от всех – достаточно быть внимательным.

3. Упражнение «Бинго-формуляр» (10 минут)

Участники получают карточки:

Играет на музыкальном инструменте	Регулярно занимается спортом	Терпеливо переносит дождливый день	Имеет домашнее животное	Имеет прозвище
Говорит больше чем на одном языке	Регулярно ходит в театр	Посмотрел фильм в последние выходные	Любит балетистику	Ведет дневник
Может приготовить котлеты «по-киевски»	Единственный ребенок в семье	Левша	Имеет больше трех братьев и сестер.	Никогда не лежал в больнице
Обладает холерическим темпераментом	Имеет родимое пятно	Является членом какого-либо клуба (союза и т.д.)	Любит говорить	Может свистеть на пальцах
В последний год менял место жительства	Спит по воскресениям до 10 утра или еще позже.	Умеет играть в преферанс или покер	Обладает хорошим музыкальным слухом	Участвовал в первомайской демонстрации

Участники свободно перемещаются по помещению и общаются друг с другом. Каждый участник должен собрать подписи других членов команды по диагонали, вертикали, горизонтали. Условие: один участник может поставить свою подпись в каждом формуляре лишь один раз. Тот, кто выполнил задание, поднимает руку и говорит «Бинго!». По завершении обсуждаются удачные и неудачные способы вступления в контакт и удачного выхода из общения (фиксируются на доске).

4. Упражнение «Диктант» (15 минут)

Выбираются трое водящих, которые выходят за дверь и получают по одной

картинке, составленной из геометрических фигур. Затем водящие по очереди описывают доставшиеся им картинки, группа пытается по словесному описанию нарисовать их. В первый раз группе не разрешается задавать вопросы. Во второй раз, с новой картинкой, участники могут поднимать руку и задавать закрытые вопросы говорящему для прояснения непонятного. В третий раз можно задавать открытые вопросы. Затем рисунки сравниваются с оригиналами. В обсуждении делается вывод о важности открытых вопросов для прояснения позиции собеседника.

5. Соревнование между малыми группами (12 минут)

Группа делится на подгруппы с помощью приема «Броуновское движение». Участники свободно передвигаются по помещению. Ведущий время от времени хлопает в ладоши и называет число от 2 до 7. По хлопку ведущего участники должны объединиться в группы с названным числом участников. Тех, кто оказался «лишним» (поскольку число участников не может быть кратным всем называемым ведущим числам) какая-то из групп должна спрятать внутри себя. Заканчивая упражнение, ведущий вместе с хлопком называет число 3 или 4. Таким образом, образуются подгруппы.

Подгруппы получают раздаточный материал – отрывок из повести В. Железнякова «Чучело», гл. 4, описание конфликта Васильева с одноклассниками (либо демонстрируется соответствующий видефрагмент). Задача подгрупп: за 5 минут придумать как можно больше открытых вопросов к этому тексту. Затем организуется «игра навывлет»: побеждает команда, которая последней сумела задать вопрос.

6. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 8. Как правильно слушать собеседника?

Описание

Цель занятия: создание условий для выявления закономерностей эффективной позиции слушателя и формирования навыков ее осуществления
Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, мел или бумажный скотч для упражнения «Умею ли я слушать», рабочие листы для упражнения «Навыки активного слушания».

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым приветственным предложением. Условие: все приветствуют друг друга одновременно, по сигналу ведущего. Ведущий обращает внимание на эффект приветствия и объявляет задачу занятия: «Разобраться, как организовано эффективное слушание».

2. Упражнение-тест «Умею ли я слушать?» (7 минут)

Группа выстраивается в шеренгу на линии, отмеченной на полу мелом или бумажным скотчем. Ведущий задает вопросы, на которые нужно отметить прыжком: «я так иногда делаю» — вперед, «я так никогда не делаю» — назад.

1. В разговоре я не смотрю собеседнику в лицо, отворачиваюсь, разглядываю окружающие предметы, смотрю в окно и т.д.
2. Во время разговора я бываю суетлив
3. Я редко улыбаюсь собеседникам
4. Во время разговора я могу быть занят посторонними делами: играть ручкой, протирать стекла очков, проверять сообщения в телефоне и т.д.
5. Если беседа мне неинтересна или неприятна, я пытаюсь «перевести тему»
6. Любую, даже самую серьезную беседу, я стараюсь «разбавить» анекдотами и шутками
7. Во время разговора я иногда задаю собеседнику вопросы не по делу, а «из любопытства»
8. Иногда, желая показать собеседнику, как я внимательно его слушаю, я явно «переигрываю»
9. Я замечаю за собой, что иногда перебиваю собеседника.
10. После разговора с человеком мне становится многое про него понятно, даже то, чего не понимает он сам

После завершения упражнения обсуждается, что могут обозначать те позиции, на которых оказались участники группы (оценка «качества слушания»). Крайне важно подчеркнуть, что быть хорошим слушателем – это навык, ему можно и нужно научиться для того, чтобы успешно осуществлять медиацию. По итогам составляется список «признаков хоро-шего слушателя» (фиксируется на доске).

3. Мини-лекция «Техники активного слушания» (5 минут)

Ведущий кратко рассказывает об основных техниках активного слушания («эмпатическое покрывание», «эхо», перефразирование, отражение чувств, резюмирование) и их предназначении, фиксируя алгоритмы их реализации на доске или флип-чате. Также обозначаются «враги» эффективного слушания: совет и оценка.

«Эхо» — повторение последних слов собеседника вопросительным тоном.
Перефразирование – краткая передача сути сказанного: «Я тебя правильно понял...? Если я тебя правильно понял, то...».

Интерпретация — предположение об истинных намерениях и целях говорящего, исходя из сказанного им.

Через активное слушание человек сопереживает и проясняет для себя информацию, уточняет и задает вопросы, переводит разговор в нужную тему. Это значительно повышает чувство собственной значимости, если человек хорошо владеет техниками общения.

Зрительный контакт многое говорит о том, что интересует человека:

Контакт на уровне глаз говорит о том, что человека интересует собеседник и информация, которую он выдает.

Обсматривание собеседника говорит скорее о заинтересованности личностью говорящего, нежели о той информации, которую он выдает.

Взгляд на окружающие предметы говорит о том, что человеку не интересна ни информация, ни сам собеседник.

Активное слушание включает кивки головой, подтверждающие возгласы («Да», «Я вас понимаю» и пр.). Не рекомендуется заканчивать за человеком его фразы, даже если вы его понимаете. Позвольте ему полностью и самостоятельно выразить свою мысль. Важным элементом активного слушания является задавание вопросов. Если вы задаете вопросы, значит, слушаете. Ответы помогают вам уточнить информацию, помочь собеседнику разъяснить ее или перейти на нужную тему. Следует замечать эмоции человека. Если вы говорите о том, что замечаете, какие эмоции он переживает, значит, он проникается к вам доверием. перейти наверх

Приемы активного слушания

Рассмотрим приемы активного слушания:

Пауза. Данный прием помогает подумать над сказанным. Иногда человек молчит, просто потому что не успевает подумать над чем-то большим, нежели изначально хотел сказать.

Уточнение. Данный прием используется с целью уточнения, разъяснения сказанного. Если данный прием не используется, то зачастую собеседники додумывают друг за друга то, что им неясно.

Пересказ. Данный прием помогает выяснить, насколько правильно были поняты слова собеседника. Либо собеседник подтвердит их, либо уточнит.

Развитие мысли. Данный прием используется как развитие темы беседы, когда собеседник дополняет информацию своими данными.

Сообщение о восприятии. Данный прием предполагает выражение мыслей о собеседнике.

Сообщение о восприятии себя. Данный прием предполагает высказывание личных ощущений и изменений, которые происходят в процессе разговора.

Сообщение о ходе разговора. Данный прием выражает оценку о том, как проходит общение между собеседниками.

4. Отработка навыков активного слушания на материале упражнения «Абстракция» (30 минут)

Раздаются цветные карандаши (каждому участнику по одному, всего по три карандаша одного цвета). Участники закрывают глаза и в течение 1 минуты

разрисовывают лист бумаги таким образом, чтобы карандаш побывал во всех четырех углах, и на листе бумаги осталось бы минимум свободного пространства. Потом нужно открыть глаза, внимательно посмотреть на рисунок, подумать, на что он похож, и дорисовать его до осмысленного изображения, используя карандаши любых других цветов (3 минуты).

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

Приемы активного слушания	Отметки об использовании
1. «Эмпатическое побрякивание»	
2. Перефразирование	
3. Отражение чувств	
4. «Эхо»	
5. Резюмирование	
6. Открытые вопросы	
Ошибки: совет, оценка	

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

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

5. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 9. Что такое бесконфликтный стиль общения?

Описание

Цель занятия: создание условий для выявления и анализа барьеров в общении.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточный материал для упражнения «Барьеры», шапочки для упражнения «Роли»

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и обозначить свое настроение, назвав роль (кино- или мультперсонажа, персонажа художественной литературы и т.д.), которая бы сейчас ему подошла. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как организовать общение таким образом, чтобы оно протекало бесконфликтно».

2. Упражнение «Роли» (15 минут)

Участники разбиваются на подгруппы с помощью приема «капитан» (задается вопрос о том, кто считает себя лидером, первые двое получают статус «капитанов» и набирают себе команду, по очереди приглашая по одному участнику). Команды расходятся в разные углы помещения, участники получают «шапочки» (полоски бумаги, скрепленные в круг), на которых написаны те или иные роли (видеть свою роль они не должны):

- Игнорируйте меня
- Спорьте со мной
- Разжевывайте мне все, как маленькому
- Общайтесь со мной уважительно, как с авторитетом
- Соглашайтесь со всем, что я говорю
- Восхищайтесь мной

Задача команды: составить план мероприятий на ближайший праздник. При этом нужно общаться с каждым участником так, как предписывает его роль. На составление плана дается 7 минут. Затем все возвращаются в общий круг, по кругу пытаются догадаться, что написано на их шапочке. Обсуждаются впечатления от своей роли.

3. Теоретический блок (15 минут)

Конфликт - это ситуация обострения противоречий во взаимодействии между разными людьми (межличностный конфликт) или между желаниями, убеждениями и действиями одного человека (внутриличностный конфликт) А сегодня мы остановимся на межличностном конфликте.

1-ый шаг в разрешении конфликта – умение предвидеть его. Каждый ведет себя по-разному.

Рассмотрим схему «Стратегия поведения в ситуации конфликта»:

1. Избегание - уход от конфликтной ситуации без попытки ее решения (в результате интересы могут быть удовлетворены, а могут и нет),
2. Приспособление (позиция жертвы),
3. Компромисс (не полностью удовлетворяются интересы обоих участников),
4. Сотрудничество (поиск общих интересов),
5. Соперничество (свои интересы удовлетворяются в ущерб другим людям),

Стратегия поведения меняется в зависимости от близости участников, обоснованности требований, зависимости друг от друга и т. д.

Рефлексия: подумайте, обычно какая стратегия поведения характерна для Вас?

Пути предотвращения конфликта:

1. Не употреблять конфликтогенов.
2. Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявлять эмпатию, понимание к другому человеку и как можно больше благожелательных посылов по отношению к нему.

Можно рассмотреть влияние конфликтогенов на примере стихотворения «Вовочка и Славочка» Г. Остера.

В данной ситуации будем говорить о словах - конфликтогенах. Часто люди, использующие конфликтогены, не замечают этого. А окружающие отвечают агрессией. Есть несколько вариантов высказываний, которые легко вызывают гнев и провоцируют конфликт. Это такие высказывания, как:

- незаслуженные и унижительные упреки («На тебя ни в чем нельзя положиться!», «Что это за гадость ты приготовила на обед?» и т. п.);
- негативные обобщения, навешивание ярлыков («Все вы, такие...»)
- настойчивые советы по поводу того, как другому человеку следует себя вести («Не смей улыбаться этой девушке, она — моя!»);
- указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии («А твой отец — алкоголик!»);
- решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения («Все, не будем это обсуждать!», «Не смей так говорить!»);
- неуместная ирония, сарказм («А ты видела кино, где лопнул самый толстый на Земле человек?»);
- ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, цель которых — «выпустить пар» (примеры здесь чаще нелитературные).

4. Работа в парах «Условия бесконфликтного общения» (7 минут)

Создаются пары из участников, которые, будучи в разных командах, играли одинаковые роли. В парах нежно составить список правил бесконфликтного общения (3-4 минуты).

Затем в общем круге обсуждается обобщенный список правил, он фиксируется ведущим с использованием позитивных формулировок.

5. Упражнение «Барьеры» (15 минут)

Пары из предыдущего упражнения случайным образом объединяются в четверки. Каждая группа получает набор карточек, которые нужно разложить на две стопки: «Фразы-барьеры на пути бесконфликтного общения» и «Фразы-помощники на пути к бесконфликтному общению».

- «Можно ли сказать, что самый трудный вопрос, который сейчас стоит перед тобой – это...?»
- «Похоже, тебе было очень обидно?»
- «Ты говоришь о том, что боишься экзаменов. Что именно тревожит тебя больше всего?»
- «К сожалению, я не знаю, что такое «незавершенный гештальт». Не мог бы ты объяснить мне, что ты имеешь в виду?»
- «Мне кажется, что в нашем разговоре мы все время возвращаемся к одной и той же теме?»
- «Для чего тебе нужно добиться именно этой цели?»
- «Если подводить итог нашего разговора, я бы отметил(а), что сегодня мы...»
- «Говори помедленнее, я тебя не понимаю»
- «Я уверен(а), что ты впоследствии пожалеешь о том, что совершил именно этот выбор»
- «Я думаю, в сложившейся ситуации тебе лучше всего поступить следующим образом...»
- «Посмотри на сложившуюся ситуацию иначе»
- «Твоя трактовка сложившейся ситуации ошибочна, разве ты сам не видишь?»
- «Я просто восхищен(а) тем, как ты мужественно и стойко переносишь свалившиеся на тебя беды!»
- «Очевидно, что твои проблемы связаны с недостатком воспитания»
- «Время лечит, тебе скоро станет легче»
- «Давай поговорим о чем-нибудь другом. Что еще ты хочешь мне рассказать?»
- «Я тебя очень хорошо понимаю. В моей жизни тоже был такой случай. Однажды...»

Результаты обсуждаются в общем круге, составляется единая раскладка.

6. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 10. Что такое «конфликтная личность», и как общаться с такими людьми?

Описание

Цель занятия: создание условий для выявления закономерностей эффективного поведения в трудных коммуникативных ситуациях.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, коробка для упражнения «Копилка конфликтогенов», рабочие листы для упражнения «Айсберг», карточки с именами участников в мешочке для «Лотереи имен».

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою общительность сегодня по шкале от нуля до пяти, показав кулак (ноль) или количество пальцев, соответствующее баллу. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как эффективно организовать общение с «конфликтными личностями»».

2. Упражнение «Копилка конфликтогенов» (5 минут)

Ведущий объясняет значение слова «конфликтоген» и предлагает собрать групповую копилку конфликтогенов. Участники записывают на листочках привычные для них особенности поведения в общении, которые в некоторых ситуациях становятся конфликтогенами. По завершению ведущий озвучивает содержание копилки. Делается вывод о том, что время от времени «конфликтной личностью» может становиться практически любой человек, это не диагноз, а повод к размышлению.

3. Упражнение «Айсберг» (7 минут)

Организуется работа в малых группах с помощью приема «Лоте-рея имен». Подгруппы получают листы со схематическим изображением айсберга (надводной и подводной частей, разделенных линией поверхности воды). Задача: в течение 5 минут в «надводной» части айсберга перечислить варианты поведения «конфликтной личности», в «подводной» — причины этого поведения (что на самом деле происходит с человеком?). Результаты представляются в общем круге и обобщаются ведущим.

4. Упражнение «Четыре квадрата» (20 минут)

Организуется индивидуальная работа. Участникам предлагается взять лист бумаги и разделить его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4:

1	2
3	4

В квадрате 1 нужно написать пять качеств, которые участникам нравятся в себе и которые они считают положительными (одним или несколькими словами). Затем заполняется квадрат 3: пишутся пять качеств, которые участникам не нравятся, которые они считают негативными. Важно предупредить участников, что они могут быть абсолютно искренними, так как записи вслух зачитываться не будут. После этого участникам предлагается внимательно посмотреть на качества, которые они записали в квадрате 3, и переформулировать их в квадрате 2 так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого можно представить, как эти качества назвал бы любящий человек, которому нравится все. На последнем этапе участникам предлагается представить, как бы положительные качества, записанные в квадрате 1, воспринимал человек, который их не любит и оценивает крайне негативно (формулировка с точки зрения вашего врага). Отрицательные качества нужно записать в квадрате 4.

После завершения этой работы лист бумаги складывается сначала таким образом, чтобы были видны только квадраты 1-2. Затем – только квадраты 3-4. Результаты обсуждаются. Ведущий демонстрирует возможности использования данной схемы для анализа поведения человека, который кажется «конфликтным». Это позволяет найти в оппоненте позитивные качества и иногда меняет отношение к нему. Помимо этого подобная схема может использоваться для анализа собственных качеств с позиций оппонента.

5. Упражнение «Памятка» (7 минут)

Участники работают в группах прежним составом. Им предлагается разработать и оформить памятку «Правил общения с «конфликтными людьми»». Памятки представляются в общем круге.

6. Завершение занятия (3 минуты).

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 11. Как организовать подготовительный этап медиации?

Описание

Цель занятия: создание условий для освоения технологии организации медиации.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», «Правила поведения в процессе медиации»

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом, выбрав при этом одну из двух ролей: человека, симпатичного в общении, или же несимпатичного. Группа «угадывает» роль, демонстрируя жестом улыбку или огорчение. Ведущий объявляет задачу занятия: «Прояснить организационные условия эффективной медиации».

2. Упражнение «Приветствие» (5 минут)

Упражнение выполняется в общем круге. Необходимо представиться таким образом, каким участник планирует это делать в начале медиации, а также озвучить правила поведения в процессе медиации (используя «шпаргалки»).

3. Работа в малых группах (10 минут)

Участники делятся на группы по датам рождения: «весенние», «летние», «осенние» и «зимние». Задача: подготовить варианты обращения к той стороне конфликта, которая не подавала заявку, продумать слова и интонации. Результаты представляются в общем круге.

4. Упражнение «Разговор» (22 минуты)

Организуется два круга: внутренний и внешний. Ведущий отмеряет 1,5 минутные интервалы, в течение которых участники общаются в парах на любые темы, затем внешний круг сдвигается на одного участника («мельница»). Правила (по минутам):

- «внешний» круг сидит, «внутренний» стоит
- наоборот
- сидя, спиной друг к другу
- сидя, один смотрит на собеседника, второй – в пол
- наоборот
- общение сидя на дистанции 20 см
- общение сидя на дистанции около 60 см
- общение сидя на дистанции около 2 м
- общение стоя через два стула, стоящих на небольшом расстоянии друг от друга.

Результаты общения обсуждаются. Выясняются самые комфортные формы общения. Правила фиксируются на доске.

Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 12. Как провести основной этап медиации?

Описание

Цель занятия: создание условий для освоения технологии основного этапа медиации.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», рабочие листы для упражнения «Карта конфликта», рабочие листы для малых групп, листы с кейсом 1 из занятия 6 (при необходимости)

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом, выбрав при этом позу, в которой наиболее комфортно общаться. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться подробнее с технологией проведения основного этапа медиации».

2. Упражнение «Крест-параллель» (7 минут)

5-6 участников-добровольцев становятся водящими и временно покидают помещение. Остальные участники получают задание: отвечать на все вопросы водящих только «да» или «нет», причем «нет» отвечать только на вопрос того, кто сидит «нога на ногу». Остальным говорить «да». Водящие садятся перед группой. Их задача задавать группе закрытые вопросы. Группа отвечает хором. Водящим необходимо разгадать правило ответов на их вопросы.

Обсуждается вопрос о том, почему ответ «нет» в этой игре был связан с позой «нога на ногу». Фиксируются наиболее значимые закономерности невербального поведения

3. Упражнение «Карта конфликта» (20 минут)

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

Этап 1. Выразите проблему одной общей фразой.

Этап 2. Определите главных участников конфликта.

Этап 3. Определите истинные потребности сторон.

Этап 4. Определите опасения сторон



Участники в парах по очереди помогают друг другу составить «карту» какого-либо конфликта, актуального для них, используя знания о закономерностях эффективного общения, в том числе невербальной коммуникации (8 минут, затем участники меняются ролями).

По завершении обсуждаются впечатления от упражнения, фиксируются возможности составления «карты конфликта», в том числе «виртуальной», «в уме».

4. Работа в малых группах (10 минут)

Пары из предыдущего упражнения объединяются в четверки. Задача: совместными усилиями заполнить таблицу (7 минут). В случае затруднений ведущий может предложить группам текст кейса 1 из занятия 6.

Что нужно сделать медиатору на основном этапе работы?	Какие фразы могут для этого помочь?
1. Изучить историю конфликта	
2. Исследовать действия по разрешению конфликта и их эффективность	
3. Помочь участникам конфликта в планировании выхода из сложившейся ситуации	
4. Помочь участникам конфликта реализовать примирительные шаги «здесь и теперь»	
5. Проверить эффективность медиации	

Результаты обсуждаются в общем круге.

5. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 13. Как закончить медиацию?

Описание

Цель занятия: создание условий для освоения технологии основного этапа медиации.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные листы «Этапы медиации», рабочие листы для малых групп, листы с кейсом 1 из занятия 6 (при необходимости), игровые карточки для упражнения «Волк и семеро козлят».

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом, оценив при этом свои навыки завершать общение размахом рук. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться подробнее с технологией завершения медиации».

2. Упражнение «Выход из контакта» (10 минут)

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

3. Упражнение «Волк и семеро козлят» (15 минут)

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

4. Упражнение «Выражаем благодарность» (10 минут)

Участникам предлагается потренировать навык выражения благодарности. Организуется подготовительная работа (3 минуты). Затем в общем круге каждый участник выражает группе благодарность, обращая внимание на убедительность и искренность.

5. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 14. Возникли проблемы: что делать?

Описание

Цель занятия: создание условий для рефлексии потенциальных трудностей в процессе медиации и возможностей их преодоления.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, коробка с карточками для упражнения «Ответ без размышлений», две шляпы или шапки для упражнения «Шапка вопросов», карточки с условными знаками в мешочке для упражнения «Рецепт».

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою готовность к самостоятельному проведению процедуры медиации по шкале от нуля до пяти, показав кулак (ноль) или количество пальцев, соответствующее баллу. Ведущий напоминает об окончании блока «Технология медиации» и объявляет задачу занятия: «Разобраться с возможными трудностями, которые могут возникнуть в процессе медиации».

2. Упражнение «Ответ без размышлений» (10 минут)

Участники по очереди вытаскивают из коробки карточку с репликой, которую они могли бы услышать в процессе медиации. Задача: дать конструктивный ответ. Каждый ответ оценивается группой: «нравится» — рука не поднимается, «не нравится» — рука поднимается. Каждый участник, который поднял руку, должен предложить тот вариант, который ему кажется более подходящим. Результаты обсуждаются в общем круге.

- Ты что, самый умный?
- Мой друг к тебе обращался, ты не смог ему помочь...
- Это секрет, я не могу тебе его доверить...
- Это не твое дело!
- У нашего спора нет решения.
- У тебя совсем нет чувства юмора. Мы вообще тут шутим.
- У тебя какой-то странный тон, ненастоящий какой-то.
- Ну иди, стучи завучу о том, что мы сделали...
- Нет, ну объясни ему, что он неправ!
- Ты вообще на чьей стороне?
- Я надеялся, что ты мне что-нибудь посоветуешь. Как мне поступить?
- Я передумал с ним мириться!

3. Упражнение «Шапка вопросов» (12 минут)

Участники пишут на листочках вопросы и раскладывают их в две шапки:

- вопросы на знание правил и шагов медиации
- вопросы, непонятные мне самому

Затем каждый вытягивает себе один из вопросов и отвечает на него.

4. Упражнение «Рецепт хорошей медиации» (15 минут)

Группа делится на две подгруппы, вытаскивая из волшебного мешочка курточки с дорожным знаком «Опасность!» или «Медицинская помощь». Первая подгруппа получает задание подготовить «рецепт вредной медиации», вторая — «рецепт полезной медиации» (какие ингредиенты нужны, в каком количестве, как из них нужно готовить). Время на подготовку – 8 минут. Результаты представляются в общем круге (сначала «вредный» рецепт, потом – «полезный»).

5. Теоретический блок (10 минут).

Служба медиации это:

1. Разрешение конфликтов силами детского сада.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика ранней дезадаптации.

Если вы решили обратиться в службу, то вам надо подойти к руководителю службы медиации. После этого с каждым из участников встретится ведущий программы примирения для обсуждения его отношения к случившемуся и желания участвовать во встрече.

В случае добровольного согласия сторон, ведущий программы проводит примирительную встречу, на которой обсуждаются следующие вопросы:

- каковы последствия ситуации для обеих сторон;
- каким образом разрешить ситуацию;
- как сделать, чтобы этого не повторилось.

При необходимости составляется план по возмещению ущерба и социально-психологической реабилитации сторон.

На встрече выполняются следующие правила:

1. Поскольку каждый человек имеет право высказать свое мнение, то перебивать говорящего человека нельзя. Слово будет дано каждому участнику.
2. На встрече нужно воздержаться от ругани и оскорблений.
3. Чтобы не было сплетен после встречи, вся информация о происходящем на встрече не разглашается.
4. Вы в любой момент можете прекратить встречу или просить индивидуального разговора с ведущим программы.

6. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 15. Каким должен быть «настоящий медиатор»?

Описание

Цель занятия: создание условий для рефлексии собственных личностных качеств, значимых для выполнения функций медиатора.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, рабочие листы для упражнения «Качества медиатора».

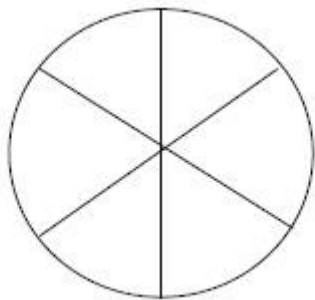
Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, назвав одно свое положительное личностное качество. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться с тем, какие наши качества помогут нам быть успешными медиаторами».

2. Упражнение «Качества медиатора» (17 минут)

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



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

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

3. Теоретический блок.

Медиатор — новая для нашей страны профессия. Разумеется, в связи с этим многих волнует вопрос о том, какими качествами должен обладать претендующий на этот статус человек. Законодательное определение статуса медиатора в данном случае выглядит явно недостаточным. В соответствии со статьями 15, 16 Закона, деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе. Осуществлять деятельность медиатора на непрофессиональной основе могут лица, достигшие возраста восемнадцати лет, обладающие полной дееспособностью и не имеющие судимости. На профессиональной основе осуществлять деятельность медиаторов могут лица, достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее профессиональное образование и прошедшие курс обучения по программе подготовки медиаторов.

Как мы видим, в Законе речь идет о достаточно общих требованиях, предъявляемых к медиатору. Они не говорят о конкретных личностных и профессиональных качествах, которые позволят тому или иному человеку компетентно провести процедуру медиации для разрешения спора. Важнейшими качествами и навыками медиатора являются глубокая человеческая порядочность, культура взаимодействия с другими людьми, уважение к свободе каждого, честность, энергичность, креативность, наблюдательность, умение делать обобщения и анализировать ситуацию. Этот перечень не является закрытым и может быть существенно увеличен. Главное же, пожалуй — и самое сложное — это умение гармонично сочетать отдельные навыки и знания, бережно и ответственно проводя процедуру медиации, в которой стороны смогут свободно и осознанно принять взаимовыгодное решение по спору.

4. Упражнение «Рассказ от имени предмета» (20 минут)

Участники берут в руки принадлежащий им предмет и после предварительной подготовки (5 минут) от его имени «рекламируют» себя как потенциального медиатора (в общем круге). Упражнение завершается ненаправленным обсуждением впечатлений.

5. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 16. Зачем люди становятся медиаторами?

Описание

Цель занятия: создание условий для рефлексии собственных мотивов, значимых для выполнения функций медиатора.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, ножницы, листы с перечислением мотивов для упражнения «Мотивация медиатора».

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, ответив на вопрос: «Почему я хочу быть медиатором». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться с тем, какие мотивы помогут нам быть успешными медиаторами».

2. Упражнение «Мотивация медиатора» (10 минут)

В разных углах помещения раскладываются листы, на которых перечислены различные конструктивные мотивы медиаторов:

- Хочу помогать людям
- Хочу уметь успешно разрешать конфликты
- Хочу пользоваться заслуженным авторитетом
- Думаю, что моя будущая профессия будет связана с общением с людьми, и хочу подготовиться к ней

Участники перемещаются по помещению, находят лист, соответствующий их представлениям о собственной мотивации, обводят на этом листе свою ладонь и ставят внутри подпись. Получившиеся под-группы готовят мини-презентацию своей позиции («чем именно это мотив может помочь медиатору») и представляют в общем круге. Ведущий подчеркивает, что все перечисленные мотивы конструктивны, то есть помогают успешно выполнять функции медиатора без ущерба для собственной личности.

3. Упражнение «Неконструктивная мотивация» (7 минут)

Подгруппы работают в предыдущем составе. Необходимо перечислить те мотивы, которые, с точки зрения участников, были бы неконструктивными (мешают работе) и могли бы рассматриваться как «противопоказание» к работе медиатором, а также обосновать свою позицию. Результаты обсуждаются в общем круге.

4. Упражнение «Герб» (20 минут)

Организуется индивидуальная работа. Участникам предлагается на листе бумаги изобразить герб, который, с одной стороны, символизировал бы их как людей, сообщал о них какую-то важную информацию, а с другой –

рассказывал бы о них как медиаторах (12 минут). Для удобства можно продемонстрировать участникам несколько примеров гербов, различающихся по форме и содержанию. Гербы представляются в общем круге, презентация заканчивается ненаправленным обсуждением.

5. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 17. В чем особенности деятельности медиатора?

Описание

Цель занятия: создание условий для рефлексии собственных личностных ресурсов, значимых для выполнения функций медиатора.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, мешочек с карточками с названиями положительных эмоций (по числу участников), скотч.

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и ответить на вопрос: «Из-за чего у меня обычно портится настроение?». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться с тем, как медиатор может справляться с негативными эмоциями, которые могут возникнуть в связи с работой».

2. Упражнение «Страшилка» (20 минут)

Организуется работа в малых группах. Для деления на группы используется прием «Эмоции»: участники вытаскивают из мешочка карточки с названием положительных эмоций (например, радость, удивление, интерес), по команде ведущего изображают их мимикой и таким способом находят партнеров. Подгруппы сочиняют страшилку о своей будущей работе медиатором, начиная ее словами: «Одна девочка/один мальчик начал работать в школьной службе медиации...». Перед работой участникам напоминается о правилах написания страшилки: в ней нет имен, поступки героев не обязательно должны быть мотивированы, напряжение постепенно нагнетается, потом следует кульминация и развязка. После окончания страшилки «страшным голосом» зачитываются в общем круге. Обсуждается, с какими отрицательными эмоциями может столкнуться медиатор в своей работе.

3. Упражнение «Аптечка самопомощи» (12 минут)

Участники работают индивидуально. Необходимо на отдельных листочках написать те способы справиться с отрицательными эмоциями, которые им помогают в жизни. Затем на доске или на ватмане рисуется «аптечка», разделенная на две части: «препараты экстренного действия» и

«общеукрепляющие препараты». Участники приклеивают свои записки в одно из отделений «аптечки» и комментируют их.

4. Упражнение «Благодарность» (5 минут)

Ведущий «открывает секрет» о том, как удается сохранять душевное благополучие тем специалистам, которые в силу своей работы часто сталкиваются с проблемами других людей и подвергаются отрицательным эмоциям: они видят в своей жизни хорошие стороны и испытывают благодарность. Участникам предлагается по очереди (с предметом-«микрофоном») ответить на вопрос о том, кому или чему они благодарны в жизни.

5. Завершение занятия (5 минут)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 18. Что нового мы узнали о медиации?

Описание

Цель занятия: контроль достижений, создание условий для рефлексии участниками собственных успехов.

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, карточки с кейсовыми ситуациями, банки заявок на проведение медиации.

Ход занятия:

1. Приветствие (3 минуты)

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, ответив на вопрос: «Быть медиатором – это...». Ведущий объявляет задачу занятия: «Проверить наш уровень готовности к реальной практической деятельности в роли медиатора».

2. Проверяем теоретическую подготовленность (3 минуты)

Ведущий задает закрытые вопросы, участники выражают свое согласие или несогласие тем, что встают (согласие) или остаются сидеть на месте (несогласие). В случае необходимости ответ обсуждается.

- Медиатор не дает советов участникам конфликта
- Медиатор не имеет права рассказывать другим людям о том, чем с ним поделились участники конфликта
- Медиация может проводиться без предварительного согласия участников конфликта
- Рассказывать участникам конфликта правила поведения в процессе медиации не обязательно
- Для эффективной медиации больше подходят закрытые вопросы, чем открытые

- Медиаторы должны до начала медиации договориться о разделении функций
- В процессе участники конфликта планируют пути выхода из сложившейся ситуации и реализуют какие-то шаги «здесь и теперь»
- Для проверки эффективности медиации медиаторы должны длительное время наблюдать за участниками конфликта в их обычной жизни
- Медиация завершается письменным скреплением соглашения
- Если медиация не привела к урегулированию конфликта, с разрешения сторон заявка передается куратору школьной службы медиации

3. Проверяем практическую подготовленность (35 минут)

Группа делится на подгруппы по 4 человека (произвольным образом). В подгруппах выбираются «участники конфликта» и «медиаторы». Участникам объясняется, что они будут меняться ролями, поэтому на первом этапе обе пары (и «участники конфликта», и «медиаторы») придумывают конфликт, с которым они обратятся за помощью, и заполняют заявку (5 минут). Затем в четверках проводятся процедуры медиации. Ведущий при необходимости помогает «медиаторам». Результаты обсуждаются в общем круге.

4. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля» (7 минут)

Ожидания, сформулированные на первом занятии, соотносятся с реальными достижениями, на доске фиксируются наиболее яркие успехи группы. Удачи в работе, коллеги!

5. Завершение занятия (4 минуты)

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

Памятка для педагога «Секреты бесконфликтного общения»

Как организовать диалог с родителями

1. Если вы задаете вопрос, подождите, когда собеседник вам ответит.
2. Высказав свое мнение, поинтересуйтесь мнением родителей.
3. Если вы не согласны, аргументируйте, повторяйте фразы: «Давайте подумаем», «Давайте сделаем сообща», «Как вы сами думаете», «Мне интересно ваше мнение», «Вы не согласны со мной, почему?» и т.д.

Как организовать работу с родителями

1. **Способность к общению**- профессиональное качество учителя. Учитель должен иметь высокую психологическую культуру: уметь общаться, вести беседу, слушать и понимать собеседника, взаимодействовать и воздействовать.
2. **Не отталкивайте, а привлекайте к сотрудничеству.** Нередко учитель видит в родителях людей, изначально стоящих к нему в оппозиции. Часто он начинает поучать, упрекать. Постарайтесь понять чувства отца или матери ученика, найдите в них опору, выстраивая совместные действия.
3. **Развивайте в себе стремление к равной позиции с родителями.** Объединить усилия Воспитание ученика основывается на совместных усилиях школы и семьи. педагога и членов семьи можно только при взаимном и уважительном признании ими позиционного равенства друг друга. Первый шаг в этом направлении должен сделать учитель, поскольку это находится в рамках его компетенции, показывает его профессионализм.
4. **Людам нравится ощущать собственное значение.** Один из лучших способов привлечения родителей к сотрудничеству - подчеркивание его значение в этом процессе.
5. **Покажите родителю свою любовь по отношению к ребенку.** Психологический контакт с родителем возникает сразу же, как только учитель покажет, что он видит положительные стороны в характере ребенка и симпатизирует ему.
6. **Ищите новые формы сотрудничества с родителями.** Например, вы можете предложить одному из родителей выступить на **родительском собрании** с проблемой, которую он испытывает в воспитании ребенка, и, каким образом он пытается ее разрешить. Пусть эти проблемы обсудят родители.

Чрезвычайно поучительным было бы выступление родителя, у которого были сложности во взаимоотношениях с собственным ребенком, и,

который сумел их преодолеть. Не стремитесь отстаивать собственную позицию.

Успешной можно назвать беседу не только когда учитель докажет, что прав, а тогда, когда он сумеет привлечь родителей к активному участию в воспитании ребенка.

7. **Обсуждайте проблему, а не личные качества ученика.** Сформулируйте перед родителями ваши наблюдения по поводу учебы и дисциплины ученика, обсудите с родителями возможности совместной работы. Важно, чтобы родители чувствовали вашу уверенность в том, что проблема может быть решена.
8. **Учитывайте личные интересы родителей.** Очень часто в беседе с родителями учитель требует, чтобы они активизировали свое участие в воспитании ребенка. Он советует, чтобы мать ушла с работы, или перешла на пол ставки целиком посвятила себя воспитанию и т. п. Вряд ли так будет, гораздо лучше, если учитель признает право родителей на интересную и содержательную жизнь, но предложить привлечь к своим занятиям ребенка.
9. **Мы вместе против проблемы, а не против друг друга.** Можно утверждать, что ваша беседа с родителями трудного ученика пройдет более успешно:
 1. Если вам удастся избежать противоречия и конфликта.
 2. Если вы смогли удержаться сами и удержали родителей от упреков и обвинений.
 3. Если вы удачно сформулировали проблему воспитания, и родители поняли и приняли вашу формулировку.
 4. Если вы обсудили ваши совместные действия.

Рекомендации, помогающие извлекать уроки из конфликтных ситуаций:

1. Подумайте, чему вас может научить конфликт.
2. Спросите у своего внутреннего голоса, чему можно научиться, какую пользу можно извлечь из этого начального опыта.
3. Отведите конфликту соответствующее ему место:
 - Не позволяйте отрицательному жизненному опыту сбить себя с пути.
 - Определите собственную позицию и исходите из неё, не допускайте влияния на неё других людей.
 - Не давайте конфликту подорвать ваше доверие к самому себе и понизить самооценку.
 - Помните, что конфликты составляют только малую часть вашей жизни.
4. Избавьтесь от отрицательных эмоций, оставшихся после конфликта, следующим образом:
 - научитесь прощать самого себя;
 - выждите некоторое время, чтобы связанные с конфликтом чувства исчезли;
 - осознайте, что другие люди могут менее критично оценивать вас и случившееся, чем вы сами.
5. Не позволяйте другим людям становиться препятствием.
 - избегайте плохих людей, которые осуждают вас: стремитесь к общению с положительными и доброжелательными людьми;
6. Не тратьте слишком много сил на переубеждения скептиков или на общение с теми, кто не хочет вас слушать;
 - не позволяйте другим людям возбуждать в вас чувства вины;
 - будьте готовы к общению с теми, у которых по вашему мнению, после конфликта остался неприятный осадок.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Литвак М.Е. Профессия-психолог-Ростов н/Д.:Феникс 1999
2. Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. «Школьная служба примирения» — Российский государственный педагогический университет им. А.И.Герцена, Кафедра психологии человека
3. Самоукина Н.В. Игры в которые играют ...-. Психологический практикум - г. Дубна, Феникс +, 2002.
4. Чибисова М.Ю., Пилипко Н.В. Психолог на родительском собрании (Психолог в школе).- М.: Генезис, 2004.
5. Байард Д., Байард Р.Т. Ваш беспокойный подросток: Практическое руководство для отчаявшихся родителей. - М.:Просвещение,1992
6. Грецов А.Г. Практическая психология...-М.: Питер, 2005
7. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликта. СПб: Речь, 2002.
8. Электронные ресурсы:
Что такое конфликт и примеры конфликтов — wikigrowth.ru
Активное слушанье: приемы, методы и техники, примеры и упражнения- <http://psytheater.com/aktivnoe-slushanie.html>
«Секреты бесконфликтного общения»-
http://www.school88.ru/content/psihology/U_rek_konflikt.htm