**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**Средняя общеобразовательная школа № 21**

**Педагогический опыт на тему:**

«Повышение психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей) обучающихся в вопросах конструирования безопасной и комфортной образовательной среды через использование медиативных технологий»

**Автор:**

Педагог-психолог высшей квалификационной категории

Андрианова Ирина Николаевна

**Ковров, 2018**

**УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И СТАНОВЛЕНИЯ**

**ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОПЫТА**

В нашем образовательном учреждении профессиональная деятельность педагога-психолога традиционно реализуется в следующих направлениях: диагностическое, коррекционное, развивающее, консультативное, психопрофилактическое и психологическое просвещение участников образовательного процесса. Федеральные государственные образовательные стандарты, указывая на психолого-педагогические условия реализации образовательной программы школы, требуют использования всей «вариативности форм психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса (профилактика, диагностика, консультирование, коррекционная работа, развивающая работа, просвещение, экспертиза)».

Вместе с тем, особенности Стандартов таковы, что они требуют активизации работы педагога-психолога школы с педагогами, обучающимися и родителями по проблемам повышения их психолого-педагогической компетентности.

Новый опыт сложился из системы психолого-педагогического сопровождения внедрения метода медиации в школе. Это один из самых эффективных методов в разрешении конфликтных ситуаций, а школьная служба медиации (примирения) – это команда взрослых и детей (учащиеся, педагоги и родители), которые прошли соответствующее обучение. Работа данной службы заключается в разборе возникших конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса, а также направлена на создание комфортной, безопасной образовательной среды.

На основании Указа Президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы» и приказов управления образования администрации города Коврова № 96 от 03.03.2014г., № 296 от 05.08.2014 г. «Об организации работы по внедрению метода медиации в образовательных организациях города Коврова» с целью помощи в разрешении конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса 11.04.2014 года в МБОУ СОШ № 21 была создана школьная служба медиации (примирения) «Примирение».

По решению администрации школы, руководителем службы был назначен педагог-психолог, приказ по школе № 239 от 01.09.2014 г, прошедший обучение по программам ГАОУ ДПО ВО «ВИРО им. Л.И. Новиковой»: «Школьная медиация: ознакомительный курс», 18 ч; «Школьная медиация: первые шаги и успехи», 24 ч; по программе дополнительного профессионального образования ООО «Высшая школа делового администрирования» «Медиация в образовательной организации», 72 ч.

Также в состав службы вошли 10 обучающихся школы 6-10 классов, прошедших обучение в рамках занятий кружка «Школьная медиация».

Одним из результатов опыта сопровождения внедрения метода школьной медиации стала программа психолого-педагогического сопровождения, направленная на решение актуальных проблем семейного воспитания «Мир в каждую семью: медиативные технологии урегулирования конфликтов».

Создание комфортной, безопасной образовательной среды подразумевает бесконфликтную среду, поэтому мы повышаем психолого-педагогическую компетентность родителей через медиативные технологии, что способствует созданию благоприятного микроклимата в образовательном учреждении.

**АКТУАЛЬНОСТЬ И ПЕРСПЕКТИВНОСТЬ ОПЫТА**

Актуальность опыта обусловлена необходимостью повышения психолого-педагогической компетентности родителей обучающихся как одного из компонентов комфортной и безопасной образовательной среды посредством использования медиативных технологий (совокупности техник, методов, приемов медиации для предупреждения и разрешения конфликтов, восстановления отношений) таких как: активное слушание или навыки слушания (перефразирование, резюмирование, сообщение о восприятии чувств, переход от клеймящего стыда к восстанавливающему стыду), техники организации диалога (переформулирование негативных высказываний, рефрейминг (изменение контекстов), мозговой штурм, типы вопросов), «Я-высказывание».

Проанализировав проблемы, с которыми родители обращаются за консультацией к педагогу-психологу, мы выяснили, что в основном это проблемы, связанные с трудностями межличностного взаимодействия.

Школьная медиация не ограничивается территорией образовательной организации. Важную роль в интеграции метода играет вовлечение семьи при условии, что родители обучены основам метода. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях, в частности, в трудные, критические периоды их жизни и становления.

В свою очередь, в образовательной организации конфликты будут разрешаться успешнее, если родители ориентируют ребенка на медиативный подход. В связи с этим, в нашей школе мы поставили задачу по разработке программы психолого-педагогического просвещения родителей.

Перспективность опыта заключается в том, что реализуемая программа: во-первых – позволяет создать условия для конструирования безопасной и комфортной образовательной среды через использование медиативных технологий; во-вторых - организовать взаимодействие родителей обучающихся и школьной службы медиации «Примирение»; в-третьих - использовать данный опыт в практике общеобразовательных школ.

**ВЕДУЩАЯ ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ИДЕЯ ОПЫТА**

Ведущая педагогическая идея заключается в создании эффективной программы психолого-педагогического сопровождения родителей обучающихся, направленной на повышение их психолого-педагогической компетентности через использование медиативных технологий, что позволит создать условия для конструирования безопасной и комфортной образовательной среды.

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ ОПЫТА**

Разработана и реализуется программа психолого-педагогического сопровождения, направленная на решение актуальных проблем семейного воспитания «Мир в каждую семью: медиативные технологии урегулирования конфликтов».

**Новизна программы**заключается в том, что подготовка медиаторов осуществляется не только из числа подростков, но и из числа родителей. Программа ориентирована на всех желающих родителей.

Новизной является и само содержание программы, которое направлено на развитие специальных умений (умение слышать и слушать, быть объективным, правильно анализировать возникающие конфликтные ситуации, учитывая возрастные, индивидуально-личностные особенности). Такие умения и навыки приобретаются не сразу. Для этого необходима большая практическая работа.

Мы считаем, что реализация данной программы способствует повышению психолого-педагогической компетентности родителей, что позволяет создать условия для конструирования безопасной и комфортной образовательной среды.

Данные материалы могут быть использованы педагогами-психологами, руководителями школьных служб медиации (примирения) общеобразовательных школ.

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОПЫТА**

Работа с родителями всегда остается актуальной для успешного обучения, воспитания и развития детей. Такая деятельность традиционно осуществляется в форме родительских собраний, семинаров, организации совместного досуга, реализации проектов и прочее. Социальная ситуация в нашей стране в сфере родительства и детства быстро меняется, поэтому на систему образования возлагаются новые функции привлечения родителей в качестве субъектов образовательного процесса. В настоящее время эта работа требует развития психолого-педагогической компетентности родителей обучающихся, повышение их заинтересованности в регулярном сотрудничестве с педагогами и психологами.

С целью повышения психолого-педагогической компетентности в образовательной организации широко используется психологическое просвещение (приобщение к психологическим знаниям) как основное направление деятельности педагога-психолога.

Компетентность родителя - это сложное индивидуально-психологическое образование, возникающее на основе интеграции опыта, теоретических знаний, практических умений и значимых личностных качеств, обусловливающее его готовность к реализации воспитательной функции.

В исследованиях Р.В. Овчаровой определяются следующие составляющие педагогической компетентности родителей: когнитивная, эмоциональная, поведенческая. Е.П. Арнаутова предлагает выделить такие компоненты, как мотивационный, личностный, организационно-коммуникативный и др.

Важнейшей составляющей психолого-педагогической компетентности родителей является знание возрастных особенностей детей.

Но не менее важной является конфликтологическая компетентность, т.е. умение распознавать и анализировать конфликты, вырабатывать конструктивные способы поведения в конфликте и стремление к сотрудничеству.

Развитию последней компетенции способствует использование медиативных технологий. Медиация – инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций. Школьная медиация на сегодняшний день – один из самых эффективных методов обучения навыкам разрешения конфликтов, и это говорит о необходимости освоения опыта внедрения и использования медиативных технологий в образовательных организациях. Важно приобщать общество, в том числе участников образовательного процесса к медиативным практикам для повышения взаимопонимания и доверия между людьми (А.Ю. Коновалов).

Школа должна направлять процесс воспитания в семье. Об этом сказал великий русский педагог А.С. Макаренко: «Семьи бывают хорошие, и семьи бывают плохие. Поручиться за то, что семья воспитает, как следует, нельзя. Говорить, что семья может воспитывать, как хочет, мы не можем. Мы должны организовать семейное воспитание, и организующим началом должна быть школа как представительница государственного воспитания» (8).

**ТЕХНОЛОГИЯ ОПЫТА**

Для повышения психолого-педагогической компетентности родителей обучающихся необходимо систематически проводить мероприятия просветительского характера. Особенностью данной формы психологического просвещения родителей обучающихся является то, что работа реализуется в рамках деятельности школьной службы медиации (примирения).

**Цель опыта –** повышение психолого-педагогической компетентности родителей в вопросах конструирования безопасной и комфортной образовательной среды через использование медиативных технологий.

**Этапы создания и реализации:**

**ЭТАП I – подготовительный**

На этом этапе были проведены просветительские родительские собрания, где инициативная группа подростков-медиаторов совместно с руководителем школьной службы медиации (примирения) познакомили взрослых с деятельностью школьной службы медиации (примирения). Был разработан и проведен мастер-класс для родителей «Приёмы активного слушания».

Для того, чтобы обучить родителей медиативным навыкам разрешения конфликтных ситуаций, была разработана программа психолого-педагогического сопровождения, направленная на решение актуальных проблем семейного воспитания «Мир в каждую семью: медиативные технологии урегулирования конфликтов» (приложение 1).

**ЭТАП II – основной**

Задачей основного этапа работы стала апробация программы.

Была сформирована группа родителей обучающихся 5-8 классов, которая в течение 5 месяцев проходила практико-ориентированное обучение медиативным технологиям урегулирования конфликтов.

Так же на данном этапе мы приняли очное участие в работе межрегионального научно-практического семинара по теме «Надпредметный курс «Мир деятельности» как основа для саморазвития учителя, ученика, родителей» с мастер-классом одного из занятий данной программы (приложение 2).

**ЭТАП III – заключительный**

На заключительном этапе проводился анализ эффективности работы по итогам апробации программы психолого-педагогического сопровождения, направленной на повышение психолого-педагогической компетенции родителей обучающихся.

По итогам практико-ориентированного обучения от данной группы родителей были получены положительные отзывы. В ходе обучения родители развили специальные умения и навыки (умение слышать и слушать, быть объективным, правильно анализировать возникающие конфликтные ситуации, учитывая возрастные, индивидуально-личностные особенности).

Итогом работы также стало то, что в школьную службу медиации (примирения) вошла инициативная группа родителей-медиаторов, прошедших обучение по данной программе. А один из родителей назначен председателем школьной конфликтной комиссии (утверждено приказом директора школы).

**РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ОПЫТА**

Для выявления эффективности реализации программы психолого-педагогического сопровождения, направленной на решение актуальных проблем семейного воспитания «Мир в каждую семью: медиативные технологии урегулирования конфликтов» в начале занятий и на выходе программы используется диагностика (тест-опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликтной ситуации» и тест коммуникативных умений).

**Показатели теста-опросника К. Томаса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стили поведения** | **2017-2018 уч.г** | |
| **В начале** | **В конце** |
| Соперничество | 20% | 20% |
| Приспособление | 10% | 10% |
| Компромисс | 40% | 20% |
| Избегание | 20% | - |
| Сотрудничество | 40% | 70% |

**Показатели теста коммуникативных умений**

**(автор: Л. Михельсон. Перевод и адаптация Ю. З. Гильбуха)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ общения** | **2017-2018 уч.г** | |
| **В начале** | **В конце** |
| Зависимый | 20% | 20% |
| Агрессивный | 30% | - |
| Компетентный | 50% | 80% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Умения** | **2017-2018 уч.г** | |
| **В начале** | **В конце** |
| Умение оказывать и принимать знаки внимания | 80% | 100% |
| Реагирование на справедливую критику | 30% | 100% |
| Реагирование на несправедливую критику | 30% | 90% |
| Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника | 30% | 90% |
| Умение обратиться к человеку с просьбой | 70% | 100% |
| Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать "нет" | 30% | 90% |
| Умение самому оказать сочувствие, поддержку | 80% | 100% |
| Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны | 60% | 100% |
| Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность | 60% | 90% |
| Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт | 70% | 100% |

**Коммуникативная установка**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Установка** | **2017-2018 уч.г** | |
| **В начале** | **В конце** |
| Выраженная негативная коммуникативная установка | 60% | 10% |

Таким образом, мы наблюдаем положительную динамику развития коммуникативных умений и стратегий поведения в конфликтных ситуациях, что говорит о повышении психолого-педагогической компетентности родителей.

Кроме этого на последнем занятии проверяется теоретическая и практическая подготовленность участников (родителей), им даётся контрольный срез для оценки собственных успехов и достижений.

Увеличивается потребность участия родителей обучающихся в реализации данной программы. Помимо обучения набранных групп родителей, в течение учебного года проводятся отдельные мастер-классы на родительских собраниях. Кроме этого надо сказать о преемственности в работе, так как осуществляется взимообучение (подростки проводят мастер-классы для родителей).

**Подготовка родителей обучающихся**

2017-2018 год – 10 родителей

2018-2019 год – 12 родителей

Данный педагогический опыт и программа были представлены на совещаниях Социально-психологической службы при управлении образования, тем самым были получены положительные отзывы со стороны коллег.

Данная программа стала победителем Муниципального конкурса программ по сопровождению семейного воспитания; участник Международного конкурса методических разработок «Педагогическое творчество и мастерство – 2018»; размещение публикации на сайте «Российское просвещение»; проведение мастер-классов на межрегиональных научно-практических семинарах; публикация в журналах «Справочник классного руководителя» и «Справочник педагога-психолога. Школа».

Таким образом, данная программа позволяет:

- реализовать совместную работу педагога-психолога не только с детьми, но и с родителями;

- повысить психолого-педагогическую компетентность родителей;

- активизировать взаимодействие между школой и родителями;

- позволяет поддерживать комфортность и безопасность образовательной среды, что обеспечивает благополучное развитие обучающихся.

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ РЕСУРСЫ**

*1. Х.Бесемер, X.* Медиация. Посредничество в конфликтах / Христоф Бесемер. - Калуга: Духовное познание, 2004.

1. *Гиппенрейтер, Ю.*Б. Самая важная книга для родителей, 2017г
2. *Емельянов, С. М.* Практикум по конфликтологии. Понятие семейных конфликтов и их особенности. Раздел II. Психология конфликта / С. М. Емельянов. - 2-е изд., доп. и пе-рераб. - СПб.: Питер, 2004. - С. 9.
3. *Коновалов, А. Ю.* Четыре шага к восстановительной рабо­те с пространством школы / А. Ю. Коновалов // Восстанови­тельная ювенальная юстиция: сб. статей. - М.: МОО Центр «СПР», 2005.
4. *Коновалов, А. Ю.* Школьная служба примирения / А. Ю. Ко­новалов // Справочник заместителя директора школы. - 2008. - №2.
5. *Книга ведущего программ примирения* / Петрозаводская городская детская общественная организация Юниорский союз «Дорога»; [сост.: С. Я. Гладких, Д. В. Рогаткин]. – Петрозаводск: ПИН, 2013. – 56 с.: ил.
6. *Кочетова A.A.* От ребенка и семьи к совместному сотрудничеству: аспекты взаимодействия семьи и школы//Народное образование, 2005, -No8, С. 196 -202.
7. Левяш И.Я., Левяш С.Е. Гуманитарно-культурологическая модель образования для всех. – СПб.: Эйдос, 2011.
8. *Меркуль И.А.* Проблема формирования психолого-педагогической компетентности родителей//Актуальные проблемы психологического знания, 2010. -No4. –С.41.
9. *Обухова, Л.*Ф. Возрастная психология. Учебник.-М.: Педагогическое общество России, 2001.-442с.
10. *Овчарова Р. В.* Родительство как психологический феномен. М., 2006. –257с

**Приложение 1**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 21**

**ПРОГРАММА**

**психолого-педагогического сопровождения, направленная на решение актуальных проблем семейного воспитания**

**«Мир в каждую семью: медиативные технологии урегулирования конфликтов»**

**СРОК РЕАЛИЗАЦИИ: УЧЕБНЫЙ ГОД**



**Составитель:**

Педагог-психолог

высшей квалификационной категории

Андрианова Ирина Николаевна

**Ковров, 2017**

**Пояснительная записка**

**Актуальность.**

Роль родителя трудно назвать лёгкой даже в самой счастливой семье. Родители – это ведь учителя в самой важной школе на земле – школе развития личности, где они одновременно выступают во всех лицах. Родители должны стать знатоками по всем предметам, связанным с актуальными жизненными проблемами, а их психическая и физическая нагрузка повышается пропорционально росту семьи. К тому же почти нет таких школ, в которых они сами могли бы научиться педагогическому мастерству, нет общепринятой, единой программы родительства. Поэтому родителям необходимо справляться со всеми трудностями самим. В родительской школе нет выходных и каникул. Они выполняют свои обязанности все 24 часа в сутки, 365 дней в году и, как минимум, первых 18 лет жизни ребёнка. Порой между родителями и детьми возникают конфликтные ситуации, или если это многодетная семья, то конфликты доводится разрешать между своими детьми. И в этих случаях взрослые должны помнить, что их поведение фиксируется и закрепляется ребёнком, а далее находит отражение в его характере.

Воспитание – это самая тяжёлая, беспокойная работа на свете. Для того, чтобы достичь успеха, требуется максимум терпения, ответственности, здравого смысла, чувства юмора, такта, мудрости, любви, сознательности и всевозможных знаний. В то же время воспитание детей может доставить самые радостные переживания в жизни, когда чувствуешь себя воспитателем нового и единственного в своём роде человека. Какой родитель не переживает истинного счастья, когда ребёнок говорит с горящими глазами: «Мама, папа – вы такие у меня замечательные!».

В процессе воспитания часто приходится действовать методом проб и ошибок. Конечно, жизнь сама нас учит. Нет строго установленных правил в воспитании детей. Есть только общие принципы, воплощение которых зависит от конкретного ребёнка и каждого конкретного родителя. Задача родителя заключается в правильной организации процесса воспитания, чтобы можно было добиться желанных результатов. А залогом этого может стать внутренняя гармония каждого из родителей и согласие между ними.

Во многих семьях взрослые норовят учить своих детей тому, чего сами не умеют и не знают. Естественно, что родитель, который не способен справляться со своими эмоциями, не сможет научить этому ребёнка. Воспитание детей прекрасно выявляет недостатки в образовании и воспитании взрослых. Умные родители, зная эти проблемы, тоже становятся учениками и в процессе воспитания ребёнка осваивают новые премудрости.

1 июля 2012 года вышел указ президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы». Основной акцент в данном документе сделан на то, чтобы в школах создавались и активно работали Школьные службы медиации (примирения). В настоящее время медиация – один из самых эффективных методов в разрешении таких конфликтов, как: «ученик-ученик», «ребенок-родители», «родители-родители», «ученик-педагог», «педагог-педагог».

Служба школьной медиации – работа целой команды, в которую входят педагоги, учащиеся и родители, прошедшие обучение. Деятельность данной службы направлена на разрешение конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях, а также создание благоприятного психологического климата в школьной среде.

Поэтому, на мой взгляд, необходимо и родителей тоже обучать медиативным технологиям урегулирования конфликтов, чтобы в каждой семье царили мир и понимание, благоприятный психологический климат.

**Цель программы:** практико-ориентированное обучение родителей учащихся медиативным технологиям урегулирования конфликтных ситуаций, возникающих в семьях.

**Задачи:**

1. Познакомить родителей с процедурой медиации, с организацией деятельности Школьной службы медиации (примирения).
2. Раскрыть роль «медиатора» в сфере разрешения конфликтных ситуаций.
3. Ознакомить с различными аспектами психологической науки: в рамках возрастной психологии, психологии общения, конфликтологии.
4. Обучить медиативным навыкам.
5. Способствовать положительному самовосприятию себя, своих детей, осознанию их индивидуальности и уникальности.
6. Способствовать развитию навыков социального взаимодействия и сотрудничества, социальной гибкости, коммуникативной толерантности и социально-психологической компетентности.
7. Организовать взаимодействие родителей и ШСП «Примирение».

**Новизна программы**заключается в том, что подготовка медиаторов осуществляется не только из числа подростков, но и из числа родителей. Программа ориентирована на всех желающих родителей.

Новизной является и само содержание программы, которое направлено на развитие специальных умений (умение слышать и слушать, быть объективным, правильно анализировать возникающие конфликтные ситуации, учитывая возрастные, индивидуально-личностные особенности).

**Срок реализации программы** – один учебный год (ежегодно).

Общее количество часов, отводимое на курс – 15 часов, режим занятий – 2 раза в месяц, длительность занятия 1,5 часа.

**Формы****организации****занятий.**

Исходя из приоритетов, определенных нами выше, суть организации занятий с родителями заключена в организации совместной деятельности с позиций сотрудничества и кооперации, поэтому занятия проводятся по типу практикумов самопознания с активным использованием таких методов обучения, как:

* игровое моделирование;
* тренинг;
* анализ конкретных ситуаций и решение психологических задач;
* групповые дискуссии;
* психодиагностические процедуры;
* мини-лекции;
* психотeхнические игры и упражнения;
* психологичeские опыты;
* деловые игры;
* самонаблюдение;
* индивидуальное консультирование.

**Содержание программы включает такие разделы, как:**

* возрастная психология;
* конфликтология;
* медиативные технологии.

Программа включает в себя теоретические и практические занятия. Занятия осуществляются в форме активного общения психолога и родителей.

**Методы и приемы.**

В процессе занятий применяются *словесные, наглядные и практические методы*.

*Диагностические задания* успешно сочетаются с тренинговыми, формирующими.

*Беседа и диалог* на основе обсуждения выдвигаемых идей, мыслей, практических ситуаций, событий. Часто применяется высказывания «по кругу», работа в парах и микрогруппах.

*Игра*. *Тренинговые упражнения.* Это эффективное средство, элементы игры присутствуют практически на всех занятиях. Это активизирующие игры, игры-театрализации, ролевые игры.

*Приём активного слушания.* Одним из главных качеств медиатора должна быть способность *слышать и слушать.* Слышать – означает улавливать ключевые слова и мысли, запоминать их и анализировать. Активное слушание означает принятие человека, независимо от того, разделяете ли вы его точку зрения или нет. В этом случае медиатор произносит слова и фразы, поддерживающие рассказ человека о его личной истории и переживаниях.

*Метод* *мозговой атаки.* Способ сбора креативных идей, во время которого перечисляются все предложения, оценивается их конструктивность и возможность применения.

*Различные аудиовизуальные средства*: таблицы, схемы.

*Эпиграфы, афоризмы, поговорки* и т.д. представляют участникам дополнительную область для размышления.

**Структура занятий.**

Каждое занятие проводится в стандартной форме и включает в себя следующие элементы: приветствие-разминку, основное содержание, рефлексию.

**Приветствие-разминка** – выражение доброжелательного отношения к группе.

***Разминка*** – упражнения-активаторы, действия, позволяющие настроиться на разговор, на основную работу.

***Основная часть*** – рассмотрение в теоретическом и практическом плане вопросов основного материала.

***Упражнение на закрепление и применение.***

***Подведение итогов, рефлексия***  – это способ прислушаться к себе, поразмышлять о своем внутреннем состоянии и его причинах.

**Ожидаемые результаты.**

**-** сформированные представления о процедуре медиации, о работе медиатора;

- сформированные представления об возрастных особенностях детей;

- активное взаимодействие родителей и ШСП «Примирение» в образовательной организации;

- создание условий для предотвращения неблагополучных траекторий развития ребенка, для формирования положительного психологического климата в семьях обучающихся.

**Целевая группа, на которую рассчитана программа –** инициативная группа родителей обучающихся МБОУ СОШ № 21.

**Материальное обеспечение программы.**

* Кабинет
* Рабочая доска
* Бумага, карандаши, клей
* Мультимедиа проектор
* Интерактивная доска
* Ноутбук
* Принтер лазерный
* Цифровой фотоаппарат

**Методическое обеспечение программы.**

**Список демонстрационных материалов.**

Конспекты, презентации, карточки с ситуациями, диагностический инструментарий.

**Технологии обучения.**

В основу занятий заложены социально-психологические и здоровьесберегающие технологии личностного развития участников.

**Вариативность.**

Данная программа предполагает изменение содержания занятий с учетом особенностей группы участников.

**Формы подведения итогов.**

В конце изучения каждого раздела происходит обмен мнениями с участниками о том, что было интересно или что можно изменить в занятиях для большей эффективности.

Для выявления эффективности реализации программы в начале занятий и на выходе программы используется диагностика (тест-опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликтной ситуации» и тест коммуникативных умений). Кроме этого на последнем занятии проверяется теоретическая и практическая подготовленность участников (родителей), им даётся контрольный срез для оценки собственных успехов и достижений (приложение 3,4).

**Содержание программы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тема занятия** | **Количество часов** |
| **1.** | Введение. Знакомство с группой. Определение целей и задач работы. | 1 |
| **2.** | Возрастные особенности детей. | 1 |
| **3.** | Что такое конфликт? Виды, причины. Стадии и динамика развития. | 1 |
| **4.** | Стили поведения людей в конфликте. Определение доминирующей модели поведения в конфликтной ситуации (диагностика). Способы решения конфликта. | 1 |
| **5.** | Общение в конфликте. Эффективная коммуникация. Как правильно слушать собеседника? | 2 |
| **6.** | Бесконфликтный стиль общения. | 1 |
| **7.** | Медиация – переговоры с участием третьей стороны. Задачи, этапы, особенности организации. | 2 |
| **8.** | Требования к личности медиатора. | 2 |
| **9.** | Использование медиативных навыков в ходе разрешения семейных конфликтов. | 3 |
| **10.** | Чему мы научились? | 1 |
| **ИТОГО:** | | **15** |

**Учебно-методическое обеспечение**

*1. Х.Бесемер, X.* Медиация. Посредничество в конфликтах / Христоф Бесемер. - Калуга: Духовное познание, 2004.

*2. Грановская Р. М.* Творчество и конфликт в зеркале психо­логии / Р. М. Грановская. - СПб.: Речь, 2006.

*3. Гиппенрейтер, Ю.*Б. Самая важная книга для родителей, 2017г

*4. Донских, И. Г.* Убедить. Призвать. Добиться своего / И. Г. Дон­ских. - СПб.: Речь, 2011.

*5. Емельянов, С. М.* Практикум по конфликтологии. Понятие семейных конфликтов и их особенности. Раздел II. Психология конфликта / С. М. Емельянов. - 2-е изд., доп. и пе-рераб. - СПб.: Питер, 2004. - С. 9.

*6. Коновалов, А. Ю.* Четыре шага к восстановительной рабо­те с пространством школы / А. Ю. Коновалов // Восстанови­тельная ювенальная юстиция: сб. статей. - М.: МОО Центр «СПР», 2005.

*7. Коновалов, А. Ю.* Школьная служба примирения / А. Ю. Ко­новалов // Справочник заместителя директора школы. - 2008. - №2.

*8. Матъяш, О. В.* Межличностная коммуникация. Теория и жизнь / О. В. Матьяш [и др.]. - СПб.: Речь, 2011.

*9. Обухова, Л.*Ф. Возрастная психология. Учебник.-М.: Педагогическое общество России, 2001.-442с.

10. *Самохвалова, А. Г.* Деловое общение. Секреты эффектив­ных коммуникаций / А. Г. Самохвалова. - СПб.: Речь, 2012.

11. *Книга ведущего программ примирения* / Петрозаводская городская детская общественная организация Юниорский союз «Дорога»; [сост.: С. Я. Гладких, Д. В. Рогаткин]. – Петрозаводск: ПИН, 2013. – 56 с.: ил.

**Приложение к программе**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПО ТЕМАМ**

**Занятие 1.** Введение. Знакомство с группой. Определение целей и задач работы.

**Цель занятия:** создание условий для знакомства участников с форматом предстоящей работы.

**Материалы:** бумага для записей, ватман, цветные карандаши, мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1. Приветствие ведущего, знакомство с группой, оформление «визиток»,упражнение «Ожидания», упражнение «Бутылка с пиратского корабля».

2. Введение правил группы. Формулирование правил групповой работы происходит на основе игр-активаторов.

3. Рисунок «Взаимоотношение в моей семье». Организуется индивидуальная работа: рисунок на тему «Взаимоотношение в моей семье». Рисунки не подписываются, сдаются ведущему. Затем ведущий показывает рисунки группе, обсуждается вопрос о том, какие отношения существуют в семьях. Делается вывод о том, что для некоторых / многих эти отношения дискомфортны.

4. Работа в малых группах. Ведущий произвольно делит группу на подгруппы, подгруппы обсуждают вопрос: «Чем мешают дискомфортные отношения в семье?». Результаты обсуждаются совместно.

5. Завершение занятия. Обсуждается вопрос: «Мои впечатления от занятия»

**Занятие 2.** Возрастные особенности детей.

**Цель занятия:** повышение уровня психологических знаний о возрастных особенностях детей.

**Материалы:** бумага для записей, цветные карандаши, мягкая игрушка, компьютерная техника, презентация.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Мини-лекция об возрастных особенностях младшего школьного возраста, подросткового, юношеского.

3. Упражнение «Мой ребёнок….»

4. Рефлексия.

**Занятие 3.** Что такое конфликт? Виды, причины. Стадии и динамика развития.

**Цель занятия:** расширение представлений о психологической сущности конфликтов.

**Материалы:** бумажные салфетки (четвертинки) для упражнения «Снежинки» 3-4 цветов, бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2.Упражнение «Ассоциации».

3. Упражнение «Снежинки».

4. Мини-лекция о видах, причинах, стадиях, динамике развития конфликта.

5. Рефлексия.

**Занятие 4.** Стили поведения людей в конфликте. Определение доминирующей модели поведения в конфликтной ситуации (диагностика). Способы решения конфликта.

**Цель занятия:** расширение представлений о стилях поведения в конфликте.

**Материалы:** бумага для записей,компьютерная техника, презентация, диагностическая методика, мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Упражнение «Стили поведения в конфликте», определение доминирующей модели поведения.

3. Мини-лекция о стилях поведения.

4. Способы решения конфликта.

5. Рефлексия.

**Занятие 5.** Общение в конфликте.Эффективная коммуникация. Как правильно слушать собеседника?

**Цель занятия:** расширение представлений о возможностях управления конфликтом на основе навыков эффективной коммуникации.

**Материалы:** бумага для записей,компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Дискуссия «Способы безопасного выражения эмоций в конфликте».

3. Мини-лекция «Техники активного слушания».

4. Отработка навыков активного слушания на материале упражнения «Абстракция»*.*

5. Рефлексия.

**Занятие 6.** Общение в конфликте.Эффективная коммуникация. Как правильно слушать собеседника?

**Цель занятия:** создание условий для выявления закономерностей эффективной позиции слушателя и формирования навыков ее осуществления.

**Материалы:** бумага для записей,компьютерная техника, презентация, рабочие листы для упражнения «Навыки активного слушания», мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Упражнение-тест «Умею ли я слушать?»

3. Отработка навыков активного слушания.

4. Рефлексия.

**Занятие 7.** Бесконфликтный стиль общения.

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

**Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Упражнение «Роли».

3. Дискуссия «Качества, необходимые для бесконфликтного общения»

4. Работа в парах «Условия бесконфликтного общения».

5. Упражнение «Барьеры».

6. Рефлексия.

**Занятие 8.** Медиация – переговоры с участием третьей стороны. Задачи, этапы, особенности организации.

**Цель занятия:** введение понятий «медиация», «медиатор», «ШСП». **Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка, карточки с планом для упражнения «Интервью».

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Упражнение «Интервью».

3. Мини-лекция «Медиация. Задачи, принципы, особенности»

4. Организация и работа школьной службы примирения.

5. Рефлексия.

**Занятие 9.** Медиация – переговоры с участием третьей стороны. Задачи, этапы, особенности организации.

**Цель занятия:** формирование представлений о структуре медиации.

**Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка, карточки для работы в малых группах с описанием этапов медиации, описание кейсовых ситуаций.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Работа в малых группах: знакомство с этапами медиации.

3. Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций.

4. Рефлексия.

**Занятие 10.** Требования к личности медиатора.

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

**Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка, рабочие листы для упражнения «Качества медиатора».

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Мини-лекция «Медиатор как нейтральная сторона. Функции медиатора. Медиатор – генератор альтернативных предложений».

3. Упражнение «Качества медиатора».

4. Упражнение «Рассказ от имени предмета».

5. Рефлексия.

**Занятие 11.** Требования к личности медиатора.

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

**Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка, листы с перечислением мотивов для упражнения «Мотивация медиатора», карандаши, бумага для рисования.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Упражнение «Мотивация медиатора».

3. Упражнение «Неконструктивная мотивация».

4. Упражнение «Аптечка самопомощи».

5. Рефлексия.

**Занятие 12.** Использование медиативных навыков в ходе разрешения семейных конфликтов.

**Цель занятия:** создание условий для отработки медиативных навыков. **Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Упражнение «Благодарность».

3. Важнейшие навыки при разрешении конфликтов.

4. Этапы разрешения семейных конфликтов.

5. Рефлексия.

**Занятие 13.** Использование медиативных навыков в ходе разрешения семейных конфликтов.

**Цель занятия:** создание условий для отработки медиативных навыков. **Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Какие техники можно использовать в беседе.

3. Ищем и принимаем решения.

4. Рефлексия.

**Занятие 14.** Использование медиативных навыков в ходе разрешения семейных конфликтов.

**Цель занятия:** создание условий для отработки медиативных навыков. **Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Работа с ситуациями в тройках.

3. Работа с ситуациями в кругу.

4. Рефлексия.

**Занятие 15.** Чему мы научились?

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

**Материалы:** бумага для записей, компьютерная техника, презентация, мягкая игрушка, карточки с кейсовыми ситуациями.

**Ход занятия:**

1.Упражнения-мотиваторы на работу в группе.

2. Проверяем теоретическую подготовленность.

3. Проверяем практическую подготовленность.

4. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля».

5. Рефлексия.

**Приложение 2**

**Конспект мастер-класса**

**Занятие 7. Бесконфликтный стиль общения**

**Цель занятия:** создание условий для выявления и анализа барьеров в общении, узнать об эффективных правилах бесконфликтного общения.

**Материалы:**  «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, бумага для записей, раздаточный материал для упражнения «Барьеры», шапочки для упражнения «Роли».

**Ход занятия:**

**1. Этап мотивации к деятельности (приветствие - 3 мин)**

Добрый день, уважаемые коллеги! Я рада вас всех приветствовать на моём мастер-классе в рамках программы для родителей «Мир в каждую семью: медиативные технологии урегулирования конфликтов».

Итак, немного скажу об актуальности данной программы.

Роль родителя нельзя назвать лёгкой даже в самой благополучной семье. Родители – это учителя в самой важной школе на свете – школе формирования личности, где они одновременно выступают во всех лицах. Они должны стать специалистами по всем предметам, связанным с жизненными проблемами, а их психическая и физическая нагрузка увеличивается пропорционально росту семьи. К тому же почти нет таких школ, в которых они сами могли бы поучиться педагогическому мастерству, не существует общепринятой, единой программы родительства. Поэтому родители должны со всем справляться сами.

Чтобы достичь успеха, требуется максимум терпения, здравого смысла, ответственности, чувства юмора, такта, любви, мудрости, сознательности и всевозможных знаний.

Временами между родителями и детьми возникают конфликты, или если это многодетная семья, то конфликты приходится разрешать между собственными детьми. И в этих случаях взрослые не должны забывать, что их поведение фиксируется ребёнком и находит отражение в его характере.

1 июля 2012 года вышел указ президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы». Основной акцент в данном документе сделан на то, чтобы в школах создавались и активно работали Школьные службы медиации (примирения). В настоящее время медиация – один из самых эффективных методов в разрешении таких конфликтов, как: «ученик-ученик», «ребенок-родители», «родители-родители», «ученик-педагог», «педагог-педагог».

В нашей школе такая служба начала функционировать с 2014 года, и я являюсь её руководителем.

Служба школьной медиации – работа целой команды, в которую входят педагоги, учащиеся и родители, прошедшие обучение.

Но пока в составе нашей службы пока нет родителей.

Поэтому, на наш взгляд, необходимо и родителей тоже обучать медиативным технологиям урегулирования конфликтов, чтобы в каждой семье царил мир и понимание, благоприятный психологический климат.

Поэтому мы преследуем двойную цель:

1. Цель программы: практико-ориентированное обучение родителей учащихся медиативным технологиям урегулирования конфликтных ситуаций, возникающих в семьях.

2. Организовать взаимодействие родителей и ШСП «Примирение».

Общее количество часов, отводимое на курс – 15, режим занятий – 2 раза в месяц, длительность занятия 1,5 часа.

Содержание программы включает в себя раздел конфликтологии и медиативные технологии. Занятия проводятся по типу практикумов самопознания с активным использованием таких методов обучения, как: игровое моделирование; анализ конкретных ситуаций и решение психологических задач; групповые дискуссии; мини-лекции и другие.

Ну а теперь разрешите мне перейти непосредственно к нашему занятию.

Для начала предлагаю настроиться на совместную работу. Посмотрите на соседа слева и улыбнитесь ему. А теперь посмотрите на соседа справа и пожмите ему руку.

Вот как хорошо, теперь у всех хорошее настроение. Мы спокойны, добры и приветливы! Сделайте глубокий вдох носом и вдохните в себя свежесть, доброту и красоту этого дня. А выдохните все его огорчения.

Эпиграфом к нашему занятию является цитата **Артура Шопенгауэра**: «Следует воздерживаться в беседе от всяких критических, хотя бы и доброжелательных, замечаний: обидеть человека - легко, исправить же его - трудно, если не невозможно».

Как вы понимаете эту цитату? (ответы родителей)

Всегда ли мы воздерживаемся в беседе от критики, замечаний? (Нет)

Сегодня на занятии мы с вами должны разобраться, как организовать общение таким образом, чтобы оно протекало бесконфликтно.

**2. Этап актуализации и фиксирования индивидуального затруднения в пробном действии.**

На прошлом занятии мы с вами говорили о навыках эффективной коммуникации. Сегодня мы продолжаем наш разговор. Для повторения я подготовила вам несколько заданий.

1. Разгадайте ребус:

,  ,,

2. Давайте вспомним, что такое общение? (процесс взаимодействия, установления контактов, коммуникативная деятельность и т.д.).

3. Предлагаю разгадать сейчас кроссворд и вспомнить понятия, которые связаны с общением и помогут нам в открытии нового знания.

**О Б Щ Е Н И Е**

О- столкновение позиций, интересов, принявшие крайнюю норму (конфликт)

Б – факторы, служащие причиной конфликтов (барьер)

Щ – форма объединения людей, обладающих общими интересами, ценностями (общество)

Е – стратегия поведения в конфликте, похожая на поведение совы (сотрудничество)

Н – особая техника, которая позволяет точнее понимать психологическое состояние собеседника. И она называется активное… (слушание)

И – выражение лица, при котором человек выражает свои внутренние ощущения (мимика)

Е – движения различных частей тела, которые сопровождают речь человека (жесты)

|  |
| --- |
| **С** |
| **О** |
| **Т** |
| **Р** |
| **У** | **С** |
| **Д** | **Л** |
| **Н** | **У** |
| **О** | **И** | **Ш** |
| **К** |  | **Б** | **Ч** | **А** | **М** | **Ж** |
| **О** | **Б** | **Щ** | **Е** | **Н** | **И** | **Е** |
| **Н** | **А** | **Е** | **С** | **И** | **М** | **С** |
| **Ф** | **Р** | **С** | **Т** | **Е** | **И** | **Т** |
| **Л** | **Ь** | **Т** | **В** |  | **К** | **Ы** |
| **И** | **Е** | **В** | **О** |  | **А** |
| **К** | **Р** | **О** |
| **Т** |

Общаясь друг с другом, мы иногда сталкиваемся с трудностями или барьерами общения, т.е. некие факторы, которые становятся причиной конфликта.

С психологической точки зрения к таким факторам можно отнести различия в темпераментах, особенности личности, манеры общения, эмоциональные состояния общающихся партнеров, социальное положение и т.д.:

Например, когда мы демонстрируем разницу позиций или установок, не умеем слушать и не понимаем интересы собеседника, проявляем негативные эмоции, даём оценочные суждения.

Насколько эффективны будут эти действия? (Они не эффективны, они разрушают отношения).

Что нужно для эффективного, бесконфликтного общения? (Условия, правила).

Я предлагаю вам выполнить задание, которое поможет выяснить, что вы пока не знаете:

Попробуйте записать эффективные правила бесконфликтного общения (родители пробуют выполнить задание).

Поднимите руку, кто не смог записать правила?

Молодцы! Я вижу, что все написали правила!

Поднимите руку, кто смог записать все правила?

Вы уверены, что записали все правила? (нет)

В чём ваше затруднение?

(Мы пока не уверены, правильно ли записали правила бесконфликтного общения).

А что вы делаете, когда сталкиваетесь с проблемой или затруднением? (Успокаиваемся, разбираемся, думаем от чего возникла такая ситуация и как решить эту проблему).

Вот эталон затруднения (на слайде эталон затруднения).

**3. Этап выявления места и причины затруднения.**

1. Какое задание вы выполняли? (писали правила бесконфликтного поведения)

2. Где возникла трудность?

2. Почему же одни не смогли написать, а другие написали, но не уверены, что написали всё правильно?

4. Что вы пока не знаете? (Мы пока не знаем все эффективные правила бесконфликтного общения).

**4. Этап построения проекта выхода из затруднения.**

Поставьте перед собой цель (узнать о правилах бесконфликтного общения).

Сформулируйте тему нашего занятия (варианты ответов родителей).

Тема занятия вывешивается на доску.

Какие средства нам могут помочь достичь цели? (надо почитать специальную литературу, посмотреть в интернете, спросить у психолога и т.д.).

Я сегодня ваш помощник. Я предлагаю поработать в группах и выполнить упражнение «Барьеры и Помощники».

**Упражнение «Барьеры и Помощники» (10 минут)**

Каждая группа получает набор карточек, которые нужно разложить на две стопки: «Фразы-барьеры» и «Фразы-помощники» в общении.

Далее необходимо соотнести эффективные правила бесконфликтного общения с «фразами-помощниками».

Но прежде что мы должны составить? (План открытия эффективных правил бесконфликтного общения).

Для этого нам надо выстроить наши шаги.

* 1. Рассмотреть карточки
  2. Разложить на 2 группы: помощники и барьеры
  3. Соотнести умения и способности с «фразами-помощниками».
  4. Сделать выводы – открыть правила бесконфликтного общения.

**Набор карточек:**

* «Я уверяю Вас, я сделаю всё как надо...» (П)
* «Меня обижает такое поведение. Ты можешь быть другим. Пожалуйста, в другой раз будь сдержаннее» (П)
* «Ты говоришь о том, что боишься экзаменов. Что именно тревожит тебя больше всего?» (П)
* Улыбаясь: «Я очень рад(а) нашей с тобой встрече! Как дела?» (П)
* «Извините, вы абсолютно правы» (П)
* «Я тебя очень хорошо понимаю. В моей жизни тоже был такой случай. Однажды…» (П)
* «Простите за беспокойство. Могу ли я попросить вас о..» (П)
* «Я вижу ты в не настроении?» (П)
* «Давай подумаем вместе, что нам нужно сделать, чтобы решить проблему?» (П)
* «Все вы, такие…» (Б)
* «Ты впоследствии пожалеешь о том, что совершил именно этот выбор» (Б)
* «Ты поступил неправильно, разве ты сам не видишь?» (Б)
* «Очевидно, что твои проблемы связаны с недостатком воспитания» (Б)
* «Все, не будем это обсуждать!» (Б)
* «Что это за гадость ты приготовила на обед?!» (Б)

**5. Этап реализации построенного проекта.**

Итак, у вас есть план, по которому вы будете действовать, чтобы составить правила.

Я взяла эталон в начальной школе «Правила работы в группе», на который вы будете опираться в ходе совместной работы (эталон вывешивается на доску).

Итак, первый шаг плана вы делаете самостоятельно.

Проверим правильность выполнения второго шага (группы сверяют свои результаты с ответом на слайде).

Уберите в сторону «фразы-барьеры», или по-другому их называют конфликтогенами – всё это мусор общения. Он нам не нужен.



Теперь соотнесите «фразы-помощники» с различными «умениями и навыками», используемые в коммуникации.

Давайте проверим (сравнивают свои ответы с ответами на слайде).

Какой вывод мы можем сделать? (что у нас получилась памятка с эффективными правилами бесконфликтного общения).

Участники из каждой группы молодцы, самое главное, что у всех появился эталон.

Я предлагаю вам ещё раз вернуться к заданию, которое вы делали в начале занятия индивидуально. Посмотрите и сравните.

Отличаются ответы от получившегося эталона?

Теперь, когда вам, уважаемые родители понятны правила бесконфликтного общения, как вы начинаете себя чувствовать? (Более уверенно).

Вы молодцы! Вы справились со своим затруднением.

**6. Этап первичного закрепления с проговариванием во внешней речи.**

Пользуясь памяткой, разыграйте в парах ситуацию.

**Ситуация**: Два человека идут по лесной тропинке и вдруг одновременно замечают на равном расстоянии от себя белый гриб.

Как могут повести себя в этой проблемной ситуации стороны? Продемонстрируйте бесконфликтный стиль общения в данной ситуации.

[**7. Этап самостоятельной работы с самопроверкой по эталону**](http://www.izenglish.ru/collaborating/icourses/fgos/typology/discovery-lesson/)**.**

Давайте проверим, как вы запомнили правила бесконфликтного общения? (Выполним самостоятельную работу и сопоставим ее с эталоном для самопроверки).

Выполните самостоятельную работу: на карточке необходимо дописать правила бесконфликтного общения.

Все справились с заданием?

Молодцы!

Но есть ещё одно главное правило в общении, которое является девизом нашей Школьной Службы Примирения **«Относись к людям так, как ты хочешь, чтобы относились к тебе» (девиз нашей ШСП).**

С занятия вы не уйдёте с пустыми руками. В память о проведении этого занятия я дарю вам эти памятки, посвящённые бесконфликтному стилю общения.

[**8. Этап включения в систему знаний и повторения**](http://www.izenglish.ru/collaborating/icourses/fgos/typology/reflection-lesson/)**.**

1. Можно ли считать эту памятку основой жизненного успеха, успеха в учебе, любви, дружбе, профессии? (Да).

2. Что нужно знать, чтобы общение было конструктивным? (Знать ошибки восприятия, учитывать барьеры общения, развивать коммуникативные навыки).

[**9. Этап рефлексии деятельности на уроке**](http://www.izenglish.ru/collaborating/icourses/fgos/typology/reflection-lesson/)**.**

Наше занятие подошло к концу. Давайте подведём итог.

1. Какую цель вы ставили? (узнать о правилах бесконфликтного общения).

2. Узнали вы эти правила? (Да)

3. Где пригодятся эти правила? (во взаимодействии друг с другом).

4. Что может произойти, если вы не будете соблюдать эти правила? (ссора, конфликт…).

Отметьте себя на лестнице успеха.

**Критерии для оценивания:**

1 ступенька: могу назвать тему занятия, с самостоятельной работой не справилась.

2 ступенька: поняла тему занятия, допустила ошибки в самостоятельной работе.

3 ступенька: поняла тему, допустила одну ошибку в самостоятельной работе.

4 ступенька: поняла тему, нет ошибок в самостоятельной работе.

Все молодцы! А тем, кто поставил себя на первую или вторую ступеньки, особенная благодарность — за честность и смелость. Вы теперь знаете, над чем вам надо ещё поработать.

Те, кто уже на третьей или четвертой ступеньке на «лесенке знаний» — вам тоже есть над чем поработать — нужно научиться применять эти знания в жизни.

Молодцы! Спасибо. Мне было с вами интересно работать, а вам?

**Памятка «Эффективные правила бесконфликтного общения»**

- старайся управлять эмоциями (будь уверенным и спокойным);

- старайся конструктивно выражать негативные чувства (я-высказывание);

- старайся быть вежливым собеседником;

- умей поставить себя на место другого человека, чтобы понять его;

- умей признать свою неправоту и извиниться;

- старайся задавать уточняющие вопросы;

- старайся создавать дружеский настрой при любом взаимодействии (позитивное настроение, приветливая улыбка);

- старайся избегать оценочных суждений ситуации (не приписывай личную точку зрения к поведению и личности другого человека);

- научись сотрудничать, договариваться, уступать, находить компромисс.

|  |  |
| --- | --- |
| **Фразы-помощники** | **Фразы-барьеры** |
| 1. «Я уверяю Вас, я сделаю всё как надо….»  2. «Меня обижает такое поведение. Ты можешь быть другим. Пожалуйста, в другой раз будь сдержаннее»  3. «Простите за беспокойство. Могу ли я попросить вас о..»  4. «Я тебя очень хорошо понимаю. В моей жизни тоже был такой случай. Однажды…»  5. «Извините, вы абсолютно правы»  6. «Ты говоришь о том, что боишься экзаменов. Что именно тревожит тебя больше всего?»  7. Улыбаясь: «Я очень рад(а) нашей с тобой встрече! Как дела?»  8. «Я вижу ты в не настроении?»  9. «Давай подумаем вместе, что нам нужно сделать, чтобы решить проблему?» | 1. «Все вы, такие…»  2. «Ты впоследствии пожалеешь о том, что совершил именно этот выбор»  3. «Ты поступил неправильно, разве ты сам не видишь?»  4. «Очевидно, что твои проблемы связаны с недостатком воспитания»  5. «Все, не будем это обсуждать!»  6. «Что это за гадость ты приготовила на обед?!» |
| **Фразы-помощники** | **Умения и навыки коммуникации** |
| 1. «Я уверяю Вас, я сделаю всё как надо….»  2. «Меня обижает такое поведение. Ты можешь быть другим. Пожалуйста, в другой раз будь сдержаннее»  3. «Простите за беспокойство. Могу ли я попросить вас о..»  4. «Я тебя очень хорошо понимаю. В моей жизни тоже был такой случай. Однажды…»  5. «Извините, вы абсолютно правы» | 1. Старайся управлять эмоциями (будь уверенным и спокойным)  2. Старайся конструктивно выражать негативные чувства (я-высказывание)  3. Старайся быть вежливым собеседником  4. Умей поставить себя на место другого человека, чтобы понять его  5. Умей признать свою неправоту и извиниться |
| 6. «Ты говоришь о том, что боишься экзаменов. Что именно тревожит тебя больше всего?»  7. Улыбаясь: «Я очень рад(а) нашей с тобой встрече! Как дела?»  8. «Я вижу ты в не настроении?»  9. «Давай подумаем вместе, что нам нужно сделать, чтобы решить проблему?» | 6. Старайся задавать уточняющие вопросы  7. Старайся создавать дружеский настрой при любом взаимодействии  8. Старайся избегать оценочных суждений ситуации  9. Научись сотрудничать, договариваться, уступать, находить компромисс |

**Приложение 3**

**Тест-опросник К.Томаса «Стиль поведения в конфликтной ситуации»**

**Текст опросника**

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

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

**1.**

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

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

**2.**

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

**3.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

**4.**

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

**5.**

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

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

**6.**

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

**7.**

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

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

**8.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

**9.**

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

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

**10.**

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

**11.**

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

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

**12.**

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

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

**13.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

**14.**

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

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

**15.**

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

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

**16.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

**17.**

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

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

**18.**

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

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

**19.**

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

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

**20.**

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

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

**21.**

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

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

**22.**

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

В. Я отстаиваю свои желания.

**23.**

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

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

**24.**

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

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

**25.**

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

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

**26.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

**27.**

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

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

**28.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

**29.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

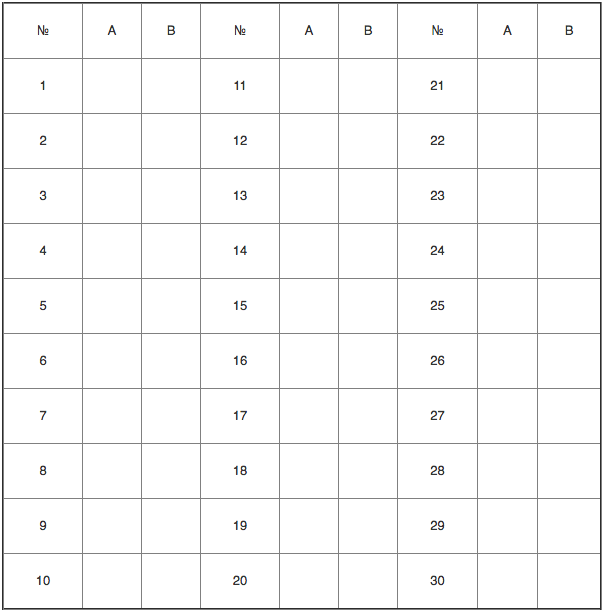
В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

**30.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

**Бланк вопросника**

[](https://www.psychologos.ru/images/e299abda4fe2153570517cd89c3497bc.png)

**Ключ к опроснику**

1. Соперничество: ЗА, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В,11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ЗОВ.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, ЗВ, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

**Обработка результатов**

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

**Тест коммуникативных умений**

Автор: Л. Михельсон.

Перевод и адаптация Ю. З. Гильбуха

**Цель**

Определение уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений.

**Инструкция**

"Мы просим Вас внимательно прочитать каждую из описанных ситуаций и выбрать один вариант поведения в ней. Это должно быть наиболее характерное для Вас поведение, то, что Вы действительно делаете в таких случаях, а не то, что, по-вашему, следовало бы делать".

**Тестовый материал**

1. Кто-либо говорит Вам: "Мне кажется, что Вы замечательный человек". Вы обычно в подобных ситуациях:
2. Говорите: "Нет, что Вы! Я таким не являюсь".
3. Говорите с улыбкой: "Спасибо, я действительно человек выдающийся".
4. Говорите: "Спасибо".
5. Ничего не говорите и при этом краснеете.
6. Говорите: "Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону".
7. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:
8. Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: "Нормально!"
9. Говорите: "Это было отлично, но я видел результаты получше".
10. Ничего не говорите.
11. Говорите: "Я могу сделать гораздо лучше".
12. Говорите: "Это действительно замечательно!"
13. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: "Мне это не нравится!" Обычно в таких случаях Вы:
14. Говорите: "Вы - болван!"
15. Говорите: "Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки".
16. Говорите: "Вы правы", хотя на самом деле не согласны с этим.
17. Говорите: "Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете".
18. Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.
19. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: "Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам". Обычно Вы в ответ:
20. Говорите: "Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!"
21. Говорите: "Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа".
22. Говорите: "Если кто-либо растяпа, то это Вы".
23. Говорите: "У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то".
24. Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.
25. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:
26. Говорите: "Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать".
27. Говорите: "Я все думал, когда же Вы придете".
28. Говорите: "Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас".
29. Ничего не говорите этому человеку.
30. Говорите: "Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!"
31. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:
32. Никого ни о чем не просите.
33. Говорите: "Вы должны сделать это для меня".
34. Говорите: "Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?", после этого объясняете суть дела.
35. Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.
36. Говорите: "Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня".
37. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:
38. Говорите: "Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?"
39. Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии.
40. Говорите: "У Вас какая-то неприятность?"
41. Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.
42. Смеясь, говорите: "Вы просто как большой ребенок!"
43. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: "Вы выглядите расстроенным". Обычно в таких ситуациях Вы:
44. Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.
45. Говорите: "Это не Ваше дело!"
46. Говорите: "Да, я немного расстроен. Спасибо за участие".
47. Говорите: "Пустяки".
48. Говорите: "Я расстроен, оставьте меня одного".
49. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:
50. Говорите: "Вы с ума сошли!"
51. Говорите: "Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой".
52. Говорите: "Я не думаю, что это моя вина".
53. Говорите: "Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите".
54. Принимаете свою вину или не говорите ничего.
55. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:
56. Говорите: "Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать".
57. Выполняете просьбу и ничего не говорите.
58. Говорите: "Это глупость; я не собираюсь этого делать".
59. Прежде чем выполнить просьбу, говорите: "Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано".
60. Говорите: "Если Вы этого хотите…", после чего выполняете просьбу.
61. Кто-то говорит Вам, что, по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:
62. Говорите: "Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей".
63. Говорите: "Нет, это не было столь здорово".
64. Говорите: "Правильно, я действительно это делаю лучше всех".
65. Говорите: "Спасибо".
66. Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.
67. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:
68. Говорите: "Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне".
69. Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: "Да, спасибо".
70. Говорите: "Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего.
71. Игнорируете этот факт и ничего не говорите.
72. Говорите: "Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо".
73. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: "Извините, но Вы ведете себя слишком шумно". В таких случаях Вы обычно:
74. Немедленно прекращаете беседу.
75. Говорите: "Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда".
76. Говорите: "Извините, я буду говорить тише", после чего ведется беседа приглушенным голосом.
77. Говорите: "Извините" и прекращаете беседу.
78. Говорите: "Все в порядке" и продолжаете громко разговаривать.
79. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:
80. Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: "Некоторые люди ведут себя очень нервно".
81. Говорите: "Становитесь в хвост очереди!"
82. Ничего не говорите этому типу.
83. Говорите громко: "Выйди из очереди, ты, нахал!"
84. Говорите: "Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди".
85. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:
86. Выкрикиваете: "Вы болван, я ненавижу Вас!"
87. Говорите: "Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете".
88. Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.
89. Говорите: "Я рассержен. Вы мне не нравитесь".
90. Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.
91. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:
92. Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.
93. Воздерживаетесь от всяких просьб.
94. Отбираете эту вещь.
95. Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.
96. Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.
97. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно:
98. Говорите: "Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом".
99. Говорите: "Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им".
100. Говорите: "Нет, приобретайте свой!"
101. Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.
102. Говорите: "Вы с ума сошли!"
103. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:
104. Не говорите ничего.
105. Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.
106. Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.
107. Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.
108. Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.
109. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: "Что Вы делаете?" Обычно Вы:
110. Говорите: "О, это пустяк". Или: "Да ничего особенного".
111. Говорите: "Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?"
112. Продолжаете молча работать.
113. Говорите: "Это совсем Вас не касается".
114. Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.
115. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:
116. Рассмеявшись, говорите: "Почему Вы не смотрите под ноги?"
117. Говорите: "У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?"
118. Спрашиваете: "Что случилось?"
119. Говорите: "Это все колдобины в тротуаре".
120. Никак не реагируете на это событие.
121. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: "С Вами все в порядке?" Обычно Вы:
122. Говорите: "Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!"
123. Ничего не говорите, игнорируя этого человека.
124. Говорите: "Почему Вы не занимаетесь своим делом?"
125. Говорите: "Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне".
126. Говорите: "Пустяки, у меня все будет о'кей".
127. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы:
128. Не говорите ничего.
129. Говорите: "Это их ошибка!"
130. Говорите: "Эту ошибку допустил Я".
131. Говорите: "Я не думаю, что это сделал этот человек".
132. Говорите: "Это их горькая доля".
133. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно:
134. Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас.
135. Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.
136. Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.
137. В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени.
138. Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.
139. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:
140. Говорите: "Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал".
141. Говорите: "Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?"
142. Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.
143. Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.
144. Говорите: "Замолчите! Вы меня перебили!"
145. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно:
146. Говорите: "Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите.
147. Говорите: "Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще".
148. Говорите: "Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите".
149. Говорите: "Отойдите, оставьте меня в покое".
150. Говорите: "Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом".
151. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:
152. Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.
153. Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.
154. Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.
155. Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.
156. Ничего не говорите этому человеку.
157. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом "Привет!" В таких случаях Вы обычно:
158. Говорите: "Что Вам угодно?"
159. Не говорите ничего
160. Говорите: "Оставьте меня в покое".
161. Произносите в ответ "Привет!", представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь.
162. Киваете головой, произносите "Привет!" и проходите мимо.

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть, построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные "снизу" (зависимые) и неправильные "сверху" (агрессивные). Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций:

- ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12)

- ситуации, в которых человек должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24)

- ситуации, в которых к человеку обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25)

- ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27)

- ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

**Обработка и анализ результатов:** отметьте, какой способ общения Вы выбрали (зависимый, компетентный, агрессивный) в каждой предложенной ситуации в соответствии с ключом.

**Проанализируйте результаты:** какие умения у Вас сформированы, какой тип поведения преобладает?

Блоки умений:

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплимент) - вопросы 1, 2, 11, 12.
2. Реагирование на справедливую критику - вопросы 4, 13.
3. Реагирование на несправедливую критику - вопросы 3, 9.
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника - вопросы 5, 14, 15, 23, 24.
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой - вопросы 6, 16.
6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать "нет" - вопросы 10, 17, 25.
7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку - вопросы 7, 20.
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников - вопросы 8, 21.
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность - вопросы 18, 26.
10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт - вопросы 19, 27.

КЛЮЧИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | зависимые | компетентные | агрессивные |
|  | АГ | БВ | Д |
|  | АВ | Д | БГ |
|  | ВД | Б | АГ |
|  | БД | Г | АВ |
|  | Г | АБ | ВД |
|  | АГ | ВД | Б |
|  | БГ | АВ | Д |
|  | АГ | В | БД |
|  | Д | БВ | АГ |
|  | БД | Г | АВ |
|  | БД | Г | АВ |
|  | БГ | А | ВД |
|  | АГ | В | БД |
|  | АВ | Д | БГ |
|  | ВД | Б | АГ |
|  | БД | Г | АВ |
|  | Г | АБ | ДВ |
|  | АГ | В | БД |
|  | АВ | Д | БГ |
|  | ГД | БВ | А |
|  | Б | ГД | АВ |
|  | А | ВГ | БД |
|  | АВ | Д | БГ |
|  | Г | АБ | ВД |
|  | В | АД | БГ |
|  | ВД | АБ | Г |
|  | БД | АГ | В |

**Ваша коммуникативная установка**

**Инструкция:** Вам надо прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем, по ходу дальнейших наших пояснений, обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни:

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.
13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
15. Большинство людей, с которыми приходится иметь деловые отношения, разыгрывают из себя порядочных, но, по сути, они иные.
16. Я очень доверчивый человек.
17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.
18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.
19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.
20. Воспитанность в моем окружении на работе — редкое качество
21. Практически я всегда останавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.
22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.
23. Люди, как правило, безынициативны в работе
24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.
25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге

Итак, вы ознакомились с вопросами и зафиксировали свои ответы. Теперь переходим к обработке данных и интерпретации результатов.

**Признаки негативной установки:**

*1. Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них.*

В замаскированной, приглушенной или косвенной форме суждения личности содержат недоброжелательность, настороженность в отношениях со многими партнерами, отрицательные выводы о людях, нежелание откликаться на их проблемы. Подобные умонастроения несут в себе негативную энергию. Разумеется, найдется не так уж много добровольцев, которые сами признались бы в них. Большинство из нас верит в свою доброжелательность, отзывчивость и прочие социально одобряемые качества, игнорируя или сглаживая в самооценках то, что противоречит желаемому Я. Тем не менее жизнь показывает и другое. Вернитесь, пожалуйста, к вопросам, на которые вы отвечали в самом начале раздела. О завуалированной жесткости в отношениях к людям свидетельствуют такие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант: 1 — да (3), б - да (3), 11 — да (7), 16 — нет (3), 21 — нет (4). Максимально можно набрать 20 баллов.

Чем больше заработанных очков, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям. Поразмышляйте над ответами, совпавшими с ключом; возможно, вам захочется пересмотреть свои позиции. Например, вы утверждаете, что ваш принцип в отношении к людям: доверяй, но проверяй. Согласитесь, что в такой косвенной форме проявляется склонность к подозрительности, ибо, если вы доверяете кому- либо, значит, вам не зачем подвергать его слежке. Или вы делаете добро людям, а потом жалеете об этом, потому что не получили ответной благодарности. Разве истинная доброта осуществляется в корыстных целях и требует оценки со стороны того, кому она адресована? Доброта безусловна, она творится повелению души, а если кто-то неблагодарен, так это его нравственный изъян. Возможно, вы отметили, что не всегда останавливаетесь, чтобы дать прохожему жетон для телефона-автомата в обмен на деньги. О чем это свидетельствует? О том, что мелкие проблемы других вас не интересуют, что вам не хочется замечать их. И, пожалуйста, не ищите себе оправдания: а если я спешу, если нет жетона и прочее. Ведь вы понимаете, что в заданном вопросе подразумевается общая ситуация, принцип отношений к ближнему, а не конкретный случай.

*2. Открытая жестокость в отношениях к людям.*

Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жесткости вы можете судить по таким вопросам из выше приведенного опросника: 2 — да (9), 7 — да (8), 12 — да (10), 17 — да (10), 22 — да (8). Сколько у вас баллов из 45 возможных? На какие именно вопросы вы отвечали утвердительно? Вдумайтесь в их содержание и постарайтесь пересмотреть свои убеждения. Например, вы считаете, что изначально лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем думать хорошо. Такое умонастроение заранее отрицательно настраивает вас практически на любого партнера. Он вам еще плохо известен, возможно, он прекрасный человек, но вы уже подстраховали себя на случай разочарования — вы насторожены, вами управляет негативный опыт. Как говорится, обожглись на молоке, а дуете на воду. Подобные ожидания не могут способствовать укреплению контактов. Трудно согласиться и с теми, кто уверен в том, что надо больше бояться людей, а не зверей. К чему может привести такой нравственный настрой? Иной человек его активно отстаивает или говорит: «Я же не показываю свое убеждение в общении с кем-либо». Но позволим себе возразить в ответ: если сформировалась определенная установка, то даже в скрытом виде она предопределяет отношение личности к людям. Энергетика отрицательных установок достигает партнеров. Наши наблюдения полностью подтверждают такую закономерность: когда опрашиваемые упорно защищают тезис о том, что люди страшнее зверей, то как правило, у них проблемы в общении с близкими и коллегами, они недоброжелательны, озлоблены, порой даже агрессивны, хотя часто не находят в себе этих качеств.

*3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях.*

Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия: ведь в жизни имеют место огорчительные явления, не замечать которые было бы наивно. Оттого доля негативизма в установке к людям неизбежна — нельзя же воспринимать действительность сквозь розовые очки. Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3 — да (1), 8 — да (1), 13 — нет (1), 18 — да (1), 23 — да (1). Максимальное число баллов — 5. Однако обращает на себя внимание особый тип опрашиваемых. Они демонстрируют весьма выраженную жесткость — завуалированную или открытую, либо и ту, и другую сразу, но в то же время словно носят розовые очки: то, что вызывает обоснованный негативизм, не замечают. Обычно, такие взгляды демонстрируют весьма сложные особы: внутренне противоречивые, непоследовательные в высказываниях, со сниженной самокритичностью, склонные к рисовке и вызывающему поведению. Во всяком случае, они лакируют действительность, очевидно, желая показать свое лояльное отношение к ней. Обычно такие люди являются источником повышенной отрицательной энергии.

*4. Брюзжание,* то есть склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из упомянутого опросника 4 — да (2), 9 — да (2), 14 — да (2), 19 — да (2), 24 — да (2). Максимальное количество баллов — 10. Помните, даже эпизодические приступы брюзжания несут в себе отрицательную энергию и вызывают дискомфорт у партнеров.

*5. Негативный личный опыт общения с окружающими.* Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации). О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы. 5 — да (5), 10 — да (5), 15 — да (5), 20 — да (4), 25 — да (1). Сколько баллов набрали вы из 20 максимально возможных? Негативный опыт общения играет роль конденсатора, который удерживает постоянное высокое напряжение отрицательной энергии эмоций. Порой достаточно небольшого провоцирующего обстоятельства, чтобы такой опыт воспроизвелся в сознании и поведении личности и отразился на отношениях с людьми. Партнеры могут не знать и не догадываться о том, что в свое время пережила личность, но они непременно подвергнутся негативному энергетическому воздействию и испытают дискомфорт.

**Подведем итоги:** негативная коммуникативная установка

Завуалированная жестокость 20

Открытая жестокость 45

Обоснованный негативизм 5

Брюзжание 10

Негативный опыт общения 20.

Всего 100

Какой суммарный балл получен вами, если учесть все показатели негативной коммуникативной установки? Если вы получили балл выше общего среднего — 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая, по всей вероятности, неблагоприятно сказывается на самочувствии партнеров. Быть может, у вас получается усыплять сознание участников совместной деятельности, но на подсознательном уровне они обязательно почувствуют дискомфорт. Именно в таких случаях о человеке говорят «чем-то он настораживает», «у него кирпич за пазухой», «мягко стелет, да жестко спать». Энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть от сенсорных систем партнера. Проблемы появятся даже в том случае, если вы стараетесь тщательно маскировать свой негативный настрой по отношению к окружающим, например, на работе. Дело в том, что когда вы заставляете себя сдерживаться, быть корректным, возникает постоянное напряжение. С точки зрения этики, возможно, все обстоит безукоризненно, однако, расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой, рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву, не исключено, что разрядка время от времени происходит за пределами работы — в семье, в общении с приятелями или в общественных местах, что тоже малоприятно.

**Приложение 4**

**Проверка теоретической и практической подготовленности**

***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

***Проверяем практическую подготовленность (35 минут)***

Группа делится на подгруппы (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 подгруппах проводятся процедуры медиации. Ведущий при необходимости помогает «медиаторам». Результаты обсуждаются в общем круге.