



Северо-Западный региональный медицинский
лечебно-диагностический центр
Благотворительный некоммерческий фонд
«Здоровое будущее»

В.В. ШАБАЛИНА

**ВИРТУАЛЬНАЯ МАСТЕРСКАЯ:
ПОДГОТОВКА ПОСРЕДНИКОВ – ВОЛОНТЕРОВ
ПОДРОСТКОВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ**

ББК 88.8
Ш 12

ШАБАЛИНА В.В.

Ш12 Виртуальная мастерская: подготовка посредников — волонтеров подростковой психологической службы. — СПб.: Медицинская пресса, 2001. — 176 с.

ISBN 5-94222-009-3

Рецензенты: член-корреспондент РАО, доктор психологических наук, профессор А.А. Реан, доктор психологических наук, профессор А.К. Колеченко.

***Издание выходит при поддержке
Комитета по молодежной политике
администрации Санкт-Петербурга***

Автор выражает благодарность профессору А.А. Реану, профессору А.К. Колеченко, профессору И.Н. Гурвичу, В.Г. Теплицкому, К.Г. Комарову за оказанную помощь и поддержку.

ISBN 5-94222-009-3

© Благотворительный некоммерческий фонд «Здоровое будущее», 2001
© «Медицинская пресса», 2001
© Шабалина В.В., 2001

Введение

Эта книга предназначена школьным психологам, социальным педагогам, учителям, желающим подготовить себе помощников из среды подростков, и подросткам, желающим помочь своим сверстникам и детям младшего возраста в решении жизненных проблем. Спрос на психологическую помощь достаточно велик. И частично он может быть удовлетворен подключением специально подготовленных подростков для оказания психологической помощи сверстникам в разрешении конфликтных ситуаций и эмоциональных проблем. Как часто наши проблемы растут как снежный ком, потому что не с кем поговорить, посоветоваться, нет возможности получить профессиональную помощь. Иногда мы предпринимаем действия, только ухудшающие ситуацию, но продолжаем использовать неэффективные способы снова и снова, поскольку не анализируем наше поведение и не видим альтернативы. Иногда мы не понимаем, почему другие люди обижаются на нас, почему рушится дружба. Мы теряем друзей и не догадываемся при этом, что наше поведение вызывает у окружающих определенные чувства. Эти чувства могут болезненными, разрушающими взаимоотношения. Оказавшись в изоляции, мы испытываем боль, и часто обвиняем за нее окружающих нас людей. Мы хотим исправить положение, помириться, но первый шаг сделать трудно. Вот здесь и поможет посредник.

Мы можем переживать внутренний конфликт, связанный с принятием решения. Принятое решение позволит нам достичь поставленной цели, удовлетворить какую-то потребность. Но оно может иметь последствия как положительные, так и отрицательные, и, в какой-то мере, повлияет на наше взаимодействие и отношения с другими людьми. Посредник внимательно выслушает и поможет рассмотреть альтернативы и их последствия, принять ответственное решение.

Чем сложнее социальная обстановка, тем больше конфликтов переживают люди. К сожалению, кризисная ситуация в нашей стране затянулась. Состояние кризиса сопровождается ростом отклоняющегося поведения подростков и молодежи, что является характерной чертой любого кризиса, затрагивающего ценностно-нормативные основы общества. Определенная часть молодежи и подростков, пытаясь избежать экзистенциальных проблем реальности, уходит в иллюзорный мир — мир зависимостей, формируя зависимое поведение. Наибольший урон обществу доставляет наркомания. Как правило, об инициации подростками употребления наркотиков сверстники узнают первыми. Реакция значимых, уважаемых сверстников может стать решающей в развитии или прекращении взаимоотношений с наркотиком.

Если обратиться к опыту стран, на протяжении долгого времени работающих с зависимостями, то в системе профилактики можно обнаружить структурный компонент — альтернативные программы. Одной из таких программ, эффективно работающих в системе образования США, является “Посредничество при разрешении конфликтных ситуаций среди сверстников”. Программа предназначена для подростков и опирается на приемы эффективного общения. Учитывая, что общение является ведущей деятельностью для подростка, появилась идея создать российский вариант программы. Такая программа была создана и апробирована сначала в школах № 464 и № 493 г. Санкт-Петербурга, затем в Курортном районе г. Санкт-Петербурга, в детском доме № 1 г. Бакал Челябинской области, в детском доме № 5 г. Таганрога (в рамках программы под руководством А.А. Реана), в детском доме поселка Торосово и др.

Опыт проведения и наблюдения процедуры посредничества позволяет сделать вывод, что при грамотном разрешении конфликтов участники конфликта становятся ближе друг другу, т.е. конфликт сближает. Поэтому деятельность посредников в школе, детском доме способствует улучшению психологического климата в школе. Конфликты разрешаются вовремя, справедливо, а значит, раз и навсегда. Это не означает, что участники разрешенного конфликта не будут конфликтовать впредь, но прежние конфликты не будут тяготеть над ними. Кроме того, с достоинством выходя из конфликтной ситуации, дети становятся чуточку мудрее. Они приобретают опыт разрешения проблем, опыт ответственных решений, опыт заботы о других, что характерно для зрелой личности.

А сейчас мы предлагаем Вам пройти мастерскую “Посредничество” для тех, кто хочет стать волонтером подростковой психологической службы или советником этой общественной организации.

Обучение советников и волонтеров подростковой психологической службы может происходить отдельно и совместно. Опыт показал, что совместное обучение является оптимальным для ситуации детского дома семейного типа, ведь там психолог является членом семьи. Такой вариант обучения возможен и в ситуации школы, если между школьным психологом и будущими волонтерами доверительные отношения сложились задолго до начала обучения. Этот вариант позволяет создать команду волонтерской подростковой психологической службы уже в процессе подготовки. В книге рассматривается вариант отдельной подготовки. Однако, школьный психолог (учитель, социальный педагог), желающий подготовить себе помощников, может пройти обучение на основе книги, вживаясь в ситуацию и выполняя все предлагаемые задания.

То же самое могут сделать подростки, желающие разрешать конфликты, в которые они попадают, более эффективно. Используя книгу, можно вести группу, как бы сливающуюся с той, которая описана в книге. Мастерская задумана как виртуальная, т.е. обеспечивающая эффект,

близкий к эффекту присутствия. Насколько это удалось сделать, судить не автору.

Вести мастерскую будет виртуальный персонаж Алена. Ей помогают виртуальные помощники, опытные посредники: Дима, Игорь, Оксана и Марина. У них есть реальные прототипы, но информация, обсуждаемая в группе, изменена так, чтобы идентификация была невозможна. Однако мысли, чувства, наблюдения, выводы виртуальных персонажей соответствуют мыслям, чувствам, наблюдениям и выводам реальных личностей.

Добро пожаловать в нашу мастерскую!



I

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ СОБРАНИЕ



Здравствуйте все! Меня зовут Алена. Я буду вести мастерскую по подготовке волонтеров и советников подростковой психологической службы. Мне будут помогать опытные посредники: Дима, Игорь, Оксана и Марина. Для того, чтобы видеть лица друг друга, давайте образуем круг.

Сначала я расскажу вам, чему мы будем учиться, затем опытные посредники покажут вам, как можно помогать сверстникам в разрешении конфликтов, а затем мы обсудим, насколько это представляет интерес лично для вас, и хотите ли вы стать волонтерами или советниками (взрослые) подростковой психологической службы.

— Скажите, как часто в среде ваших сверстников происходят ссоры, конфликты?

Реплики:

- Ссоры, конечно, есть.
- Ссорятся в основном девчонки.
- Пацаны не ссорятся, а дерутся.
- По-всякому бывает.

— А как обычно они разрешаются?

Реплики:

- Кто-то уступает, чтобы сохранить дружбу.
- Кто-то извиняется.
- Иногда ребята перестают общаться.
- Иногда класс делится на две группы. Одна группа поддерживает одного человека, другая — другого. Получается конфликт групп. Так и живем.
- Иногда вмешиваются взрослые.
- Бывает, что все уговаривают тех, кто в ссоре, помириться, но они не хотят.
- Иногда делаем вид, что ничего не произошло, т.е. прощаем и дружим дальше.
- Но при новой ссоре, как правило, все старые обиды припоминаются.

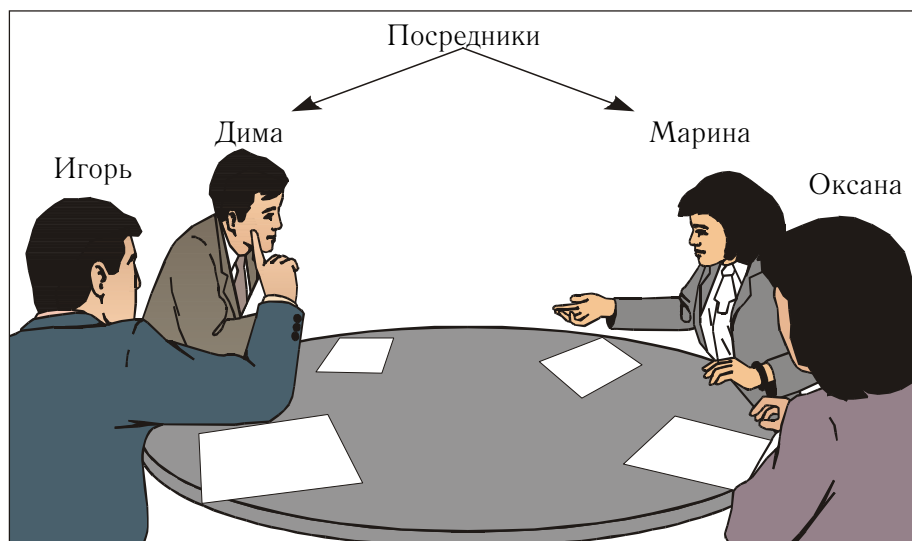


Значит, конфликты либо разрешаются, либо усугубляются. При чем конфликт может быть разрешен так, что одна сторона чувствует себя

победителем, а другая потерпевшей поражение. Посредники, волонтеры подростковой психологической службы владеют технологией, позволяющей разрешать конфликты справедливо для обеих сторон. Причем, они сами только помогают в разрешении конфликта. Все решения принимают сами конфликтующие, проявляя свою добрую волю. Посредники превращают участников конфликта в партнеров, которые решают жизненную проблемную ситуацию на основе сотрудничества. Это значит – справедливо для каждого из них. Даже тогда, когда кажется, что конфликт не может быть разрешен, внимание посредников, их помощь в рассмотрении проблемы с разных точек зрения, в выражении своих чувств и мыслей по поводу конфликтной ситуации помогут прийти к справедливому решению. Каждый случай уникален. Нужно быть внимательным к каждому слову участников конфликта. К их жестам, позам, выражению глаз, мимике. Нужно уметь показать, что мы понимаем участников конфликта всем сердцем, уметь выразить это не только словами, но и невербально: позой, жестами, мимикой, выражением глаз. Когда мы что-то делаем, мы следуем правилам, необходимым для достижения успеха. В посредничестве есть свои правила игры.

А теперь подготовленные посредники покажут, как это можно сделать.

Это стол переговоров, на котором указаны места посредников и конфликтующих.



II

РАБОТА МАСТЕРСКОЙ

Занятие 1

Конфликт.

Внутренние конфликты и их разрешение.

Модель принятия решения

1. Знакомство

Заполнение визитной карточки

Заполните визитную карточку. В разделы 1, 2 и 3 впишите ответы на вопросы, а в центральный треугольник Ваше имя. Запишите его так, как Вам хотелось бы, чтобы участники группы называли вас.

1	ИМЯ	2
3		

1. Какое определение можно дать процессу посредничества? Посредничество это...
2. Какими качествами личности должен обладать посредник?
3. Чему я надеюсь научиться в процессе обучения?



Представление руководителя мастерской (имя, позиция, опыт работы, значимость выполняемой работы).

Меня зовут Алена. Я школьный психолог. Обучаю волонтеров подростковой психологической службы в течение пяти лет. Глубоко верю в возможности подростков грамотно помогать своим сверстникам в конфликт-

ных ситуациях, тем самым способствуя личностному росту сверстников и приобретая, на основе заботы о других, качества личностной зрелости.

Упражнение “Венок имен”

Первый участник называет свое имя, второй его повторяет и называет свое, третий повторяет имена первого и второго участника и т. д.

Упражнение “Визитная карточка”

Цель: формулировка общей цели группы.

а) Участники разбиваются на пары, обмениваются визитными карточками. Обсуждают ответы на вопросы. Формулируют общую цель обучения каждой пары.

б) Группа делится на две части. В каждой подгруппе проводится работа, аналогичная предыдущей (пункт “а”). Формулируется общая цель подгруппы.

в) Участники группы объединяются. Каждый участник знакомит группу с ответами на вопросы, заданными при оформлении визитной карточки. Группа обсуждает цели подгрупп и принимает общую цель группы.

Все, чему хотят научиться участники группы, записывается на доске для всеобщего обозрения. Затем формулируется общая цель группы.

Чему мы хотим научиться?

Разобраться, что такое “конфликты”, и научиться их разрешать.

Овладеть моделью посредничества.

Научиться слушать, задавать вопросы по существу, приводящие к разрешению конфликта.

Показывать человеку, что мы его понимаем.

Научиться самим правильно вести себя в конфликтных ситуациях.

Овладеть умениями, необходимыми посреднику.

Оказывать помощь сверстникам, попавшим в трудную ситуацию.

Общая цель группы

Овладение умениями, позволяющими оказывать помощь сверстникам в разрешении конфликтных ситуаций.

Визитная карточка сгибается по линиям. Видимым остается только имя участника. Получившийся бейджик прикрепляется к одежде с левой стороны груди.

Упражнение “Рассказ о себе”

Наташа. Я учусь в десятом классе. Очень люблю читать. У меня много друзей. Я не могу сказать, что у нас в классе много конфликтов среди сверстников. Но когда они возникают, то протекают достаточно тяжело,

и иногда отношения разрушаются. Хочется вмешаться, помочь, но не знаешь как. Личностных проблем у ребят тоже хватает. Наблюдая за работой опытных посредников, мне захотелось научиться помогать сверстникам так, как помогают они. Вовремя разрешенный конфликт может повлиять на судьбу человека. Я бы хотела стать психологом.

Женя. Я учусь в девятом классе. Люблю спорт, походы, как и Наташа, люблю читать. У меня приятелей много, а верный друг — только один. Я не люблю конфликты, и всегда переживаю, попадая в конфликтную ситуацию. Мне, конечно, хотелось бы научиться разрешать конфликты, как показывали волонтеры, но я не знаю, смогу ли я делать это, так же легко, как они. Мне хотелось бы в будущем получить профессию учителя физкультуры или психолога. Поэтому мне все здесь интересно.

Олег. Я учусь в десятом классе. Люблю конный спорт. Я не собираюсь быть ни учителем, ни психологом. Но, независимо от того, какую профессию выбираешь, нужно уметь общаться с людьми. Особенно это важно в ситуации конфликта. Считаю, что в нашем классе они есть, и для всех будет лучше, если они будут разрешены. Я готов принимать в этом участие и учиться.

Катя. Я учусь в десятом классе. Я люблю читать, ходить в музеи, театр. Как и у Жени, у меня приятелей и приятельниц много, но заветная подруга одна. Я ею очень дорожу. Возможно, помогать людям станет моей профессией. Я для себя еще точно не решила, кем я стану. Я тоже переживаю, когда мои сверстники конфликтуют, разрушают дружбу. Мне бы очень хотелось научиться тому, что показывали волонтеры. И я понимаю, что мне много придется работать над собой. По натуре, я сама человек нерешительный.

Таня. Я учусь в девятом классе. Люблю музыку, танцы, книги, общение с друзьями. Обожаю оперетту. Не люблю конфликтные ситуации, но часто переживаю несправедливое, как мне кажется, отношение к себе. Хотелось бы это изменить, а также помочь моим одноклассникам, которые имеют ту же проблему. Мне бы хотелось помогать и детям помладше, например, из начальной школы.

Сергей. Я учусь в десятом классе. Люблю спорт, особенно разные виды борьбы. Люблю читать, особенно детективы. В классе я самый рослый и сильный. Часто друзья меня просят разобраться с тем, кто нарушает обязательства. Раньше я соглашался, а теперь мне это надоело. Я понял, что меня просто используют. Я не знаю, какую профессию выберу, но думаю, что она будет связана со спортом и, обязательно, с армией. Волонтером подростковой психологической службы хочу стать, чтобы цивилизованно решать свои проблемы и помогать другим. Я понимаю, что нужно многому научиться. Для меня важно находиться здесь.

Ответ читателя

2. Повторение групповых правил

Правила можно выразить и стихами. Вот так это сделали ребята из детского дома № 1 г. Бакал, Челябинской области.

*Уважай своих друзей. Называй по имени.
Слушай всех, и всегда будь активным слушателем.
Говори всем только правду, а в неправде промолчи.
(Это, значит, промолчать, когда хочется соврать).
Если что-то натворил ты, то прощение попроси.
Принимай ответственность за свои поступки.
Если хочешь посредником стать, надо это соблюдать.*

Придумайте свой вариант правил в стихах.

3. Минилекция



Под конфликтом часто понимается оппозиция людей, связанная со столкновением желаний, интересов; действиями, неблагоприятно влияющими на окружающих; неразрешенными спорами между двумя и более людьми. В этом случае имеется в виду конфликт, возникающий вследствие общения людей. Причинами конфликтов могут быть:

- Различное восприятие событий и окружающих.
- Различные цели (или методы достижения целей).
- Различные ожидания (слишком большие или слишком малые).
- Непонимание (промахи в общении, ошибочные выводы).
- Разные ресурсы (времени, денег, пространства, материальных и духовных ценностей и др.).
- Разные ценности, нормы.
- Неудовлетворенные потребности.
- Нерациональный взгляд на другого человека или группу людей.

Разрешение конфликта подразумевает выбор, принятие решения в отношении своих дальнейших действий, общения, поведения, связанных с отдельным человеком или группой людей.

В особую группу выделяются конфликты внутри самой личности. Они называются внутренними или внутриличностными.

Внутренние конфликты

В нашей повседневной жизни мы постоянно что-то выбираем. Достаточно часто мы делаем свой выбор без особых затруднений на основе кратковременных размышлений. Однако в некоторых случаях наш выбор дается нам с трудом. Это обусловлено тем, что он связан с неопределенными последствиями, что заставляет нас быть осторожными. Иногда на нас влияет опыт прошлого — конфликты, из которых мы не нашли правильного выхода.

Внутренние конфликты условно можно поделить на три группы:

- Конфликты взаимоисключающих желаний.
 - Конфликты желаний и отрицательных/положительных последствий их исполнения.
 - Конфликты отрицательных последствий.
- Рассмотрим их отдельно.

Конфликты взаимоисключающих желаний

Мы переживаем внутренний конфликт, когда в данный момент испытываем несколько несовместимых желаний. Например, кто-то хочет получить хорошую оценку за контрольную работу, которая будет завтра, и нужно сегодня готовиться к ней, но сегодня этот кто-то хочет пойти на дискотеку. Кто-то очень хочет похудеть и в то же время очень хочет съесть торт. Кому-то очень хочется стать сильным, спортивным, но еще очень хочется лежать на диване и смотреть телевизор. В этих случаях наши желания требуют взаимоисключающих решений. Чтобы сделать свой выбор, необходимо проанализировать внутренний мир и конфликт наших желаний.

Конфликты желаний и отрицательных/положительных последствий их исполнения

Иногда мы попадаем в ситуацию, когда наши желания могут повлечь за собой как положительные, так и отрицательные последствия. Например, разрывая отношения с близким нам человеком, который нас обидел, мы, с одной стороны, избавляемся от неприятного нам общения, а, с другой стороны, можем испытывать одиночество. Так как желание избежать взаимоотношений ведет к потере отношений вообще. Принимая решение, мы включаемся во внутреннюю борьбу. Мы пытаемся осознать целесообразность выбора с учетом того, какую цену мы за него платим. Мы

пытаемся понять, что мы теряем и в чем мы выигрываем. На основе глубоких размышлений мы делаем свой выбор.

Конфликты отрицательных последствий

Третья группа внутренних конфликтов связана с ситуацией, когда наш выбор в любом варианте кажется нам влекущим отрицательные последствия. Например, незамужняя девушка узнает, что она беременна. Она выбирает, то ли ей прервать беременность и лишиться жизни своего будущего ребенка, то ли воспитывать его в неполной семье. Если она оставит ребенка, то ей придется оставить учебу и заниматься неквалифицированным трудом, не дающим должного материального благополучия. Если она избавится от ребенка, у нее потом может не быть вообще детей.

Другая ситуация. Старшеклассник списал годовую контрольную работу по математике у своего друга. Учитель обнаружил в двух работах одну и ту же ошибку и просит сказать честно, кто у кого списывал. Если сказать правду, то за работу будет поставлена двойка. Значит, за год не будет хорошей оценки по предмету, последует наказание родителями. Если не признаваться, оценка будет снижена обоим ученикам, и пострадает еще и друг. Страх совершить ошибку при выборе меньшего из зол причиняет сильные страдания и обостряет внутренний конфликт человека.

4. Упражнение “Анализ опыта внутреннего конфликта”

Задания группе

1) Приходилось ли Вам когда-нибудь выбирать одно из нескольких желаний?

Приведите примеры и оцените эффективность решения.

Таня. Меня две девочки, соседка и одноклассница, пригласили на день рождения в один и тот же день. Мне хотелось пойти на день рождения к обеим, но это было невозможно. Одной я соврала, что заболела и не пришла. Пошла на день рождения к однокласснице. Но все раскрылось, и я поссорилась с девочкой, с которой дружила с детского сада. Мне было стыдно. Мой способ разрешить внутренний конфликт при помощи обмана мне не помог, он был неэффективным.

Женя. Мы с другом решили записаться в секцию по борьбе. Занятия в ней проходили недалеко от нашего дома. Меня взяли в секцию, а друга нет, так как он не мог подтянуться столько раз, сколько нужно. Но его взяли в другую секцию. Для того чтобы посещать ее, нужно было платить деньги, и добираться до клуба, где проходили занятия, было долго. Ему очень хотелось заниматься вместе со мной. Он стал меня уговаривать посещать платную секцию. Но мне понравился тренер в моей секции, и я не хотел расставаться с ним и новыми друзьями. С другой стороны, мне всегда нравилось делать все вместе со своим другом. Я не знал, какое решение принять, все тянул с решением. Другу сказал, что подумаю. Я

очень переживал. Потом я открыто сказал своему другу, что хочу остаться там, где занимаюсь, но не хочу разрушать нашу дружбу. Когда вопрос решился, мы вместе стали тренироваться после занятий в секциях. Я сразу успокоился. Думаю, что мое решение было эффективным.

Катя. Мне тоже однажды приходилось бороться с двумя желаниями, которые нельзя было исполнить вместе. Мои родители живут отдельно друг от друга. Я живу с мамой. Она заболела гриппом, и мне пришлось делать всю работу по дому одной и ухаживать за мамой. У меня есть сводная сестра, и папа решил сходить с нами в театр. Он купил билеты, позвонил мне. Он приглашал на спектакль, который мне давно хотелось посмотреть. Мне хотелось пойти на спектакль, но хотелось остаться и с мамой. Я не знала, что делать. Отец звонил несколько раз, но я не могла решить, как мне поступить. Когда до начала спектакля остался час, и нужно было давать ответ, я решила поехать в театр. Мама мое решение поддержала. Я поехала, хорошо провела время. Я думала, что мое решение правильное, но когда я вернулась домой и увидела, что маме стало хуже, мне стало стыдно. Я думаю, что мое решение пойти в театр было неэффективным. Сейчас, в такой же ситуации, я бы поступила по-другому.

Наташа. Я хочу рассказать о моем внутреннем конфликте. Два месяца назад я нашла в школьной раздевалке золотое кольцо. Сначала я очень обрадовалась. А потом подумала, что кто-то ведь сейчас переживает из-за потери, значит нужно заявить о находке. Мне стало жалко расставаться с кольцом. Я подумала, что ничего страшного не произойдет, если я сделаю это завтра. Я надела кольцо на палец и пошла домой. Я несколько раз потом меняла свое решение — то хотела оставить кольцо себе, то вернуть. Мне ночью даже приснился сон, что я сама это кольцо потеряла, и теперь у меня нет другого выхода, как молчать. Утром я взяла кольцо в школу, решила его вернуть владельцу. На дверях раздевалки висело объявление с просьбой к тому, кто нашел кольцо, вернуть его. Что я и сделала. Мне сказали, что я совершила благородный поступок. Если бы знал этот человек, сколько раз я меняла решение.

Олег. А мне приходилось испытывать муки выбора: смотреть соревнования по конному спорту или писать сочинение по литературе. Хотелось и пятерку получить, и соревнования посмотреть. Понятно, что одно другое исключало. Если отказываюсь от телепередачи и пишу сочинение, то в школе все в порядке, но не получу удовольствия, и завтра с друзьями не о чем будет поговорить. Если смотрю соревнования, то сочинение не успею написать, либо напишу плохо. Я решил обмануть судьбу, посмотреть часть соревнования, а потом взяться за сочинение. Пока я смотрел соревнования, в голову лезла мысль о сочинении. Когда стал писать сочинение, хотелось снова включить телевизор. Сочинение не писалось, ничего в голову не лезло, очень захотелось спать. В результате ничего не получил хорошего.

А как такого типа конфликт решали Вы? Запишите свою историю.

Конфликт взаимоисключающих желаний

2) Приходилось ли Вам в принятии решения учитывать положительные и отрицательные последствия?

Приведите примеры.

Сергей. Мне приходилось. Однажды мне предложили принять участие в разборке. Нужно было поугадать одного пацана, который не отдавал долг. Обещали заплатить, если он вернет деньги. Я как раз копил деньги на видик. Сначала я подумал, что лично для меня никаких отрицательных последствий не будет. Будут только положительные. Но затем я пришел к выводу, что отрицательные последствия все-таки будут. Я мог привыкнуть к такому способу получения денег, я мог сам пострадать при разборке, я мог причинить парню такой вред, за который меня могли бы и судить. Кроме того, я не люблю драки. Если ко мне лезут, я всегда даю сдачи, но сам никогда не являюсь инициатором. Целый вечер я размышлял, соглашаться мне или нет. Потом я подумал, как отец отнесется к такому способу обогащения, и пришел к выводу, что меня ожидают крупные отрицательные последствия. Я отказался и не жалею об этом.

Женя. А у меня была ситуация наоборот. Я сам не мог отдать долг. Мне не хватало на роликовые коньки. Я занял деньги у одноклассника, обещал отдать через месяц, но не смог. Он потребовал деньги, обещая разборку. Я не знал, где достать денег. Друзья рады были бы помочь, но у них не было денег. Обратился к матери, но она сказала, что это моя проблема. Мне были неприятны ежедневные звонки с напоминанием о долге и угрозами. Я думал, что если не верну долг, то создам себе плохую репутацию, и меня никто больше деньгами не выручит. Если верну деньги, то все будет в порядке. Я решил продать коньки, хотя у моего самого близкого друга они были, и мы вместе проводили время. Я покатался на роликах к тому времени, поцарапал их. Конечно, пришлось продать их дешево. Но на долг хватило. Я не жалею, что так сделал.

Катя. А я хочу рассказать о том, как я до сих пор не могу принять решение. Я с детства мечтала стать детским врачом. А мой папа настаивает, чтобы я поступила на юридический факультет, он готов оплачивать мое обучение. У него своя фирма, и он даст мне потом работу. Если я последую его совету, у меня будет высокооплачиваемая работа, но мне она не будет нравиться. Если я буду поступать в медицинский, то могу не пройти с первого раза, и ни о каком платном обучении уже не будет идти речи. Отец предупредил, что здесь он помогать мне не будет. До поступления в институт осталось чуть больше года, но я еще не приняла решение. Я боюсь поссориться с отцом. Другие ребята уже учатся на подготовительных курсах, а я еще не знаю к каким главным предметам нужно готовиться. Моя нерешительность доставляет мне массу переживаний. Может быть, я научусь принимать решения, обучаясь на посредника.

Олег. У меня была ситуация, похожая на ситуацию Кати. У меня два старших брата получили экономическое образование и хорошо устроились в жизни. Мои братья и родители хотели бы, чтобы я пошел по стопам братьев, но я люблю животных и хочу быть ветеринаром. Моя мечта — это работать с лошадьми. Все свободное время я провожу в конюшне. Мои братья и родители пытались высмеивать мое увлечение, уговаривали изменить свой выбор. Я подумал, что могу пойти на уговоры, получить профессию финансиста, отдать свой диплом родителям, а потом уйти работать в конюшню и учиться уже на ветеринара. Но я потеряю несколько лет жизни. Если же я выберу вуз по своим интересам, я буду учиться с радостью и работать потом с радостью. Об этом я и сказал своим братьям и родителям. Они меня выслушали и сказали, что уважают мое решение. Я готовлюсь к поступлению очень серьезно. Мне нравится заниматься. Считаю, что мое решение правильное.

А как Вы решали конфликты такого типа? Напишите свою историю.

*Конфликт желаний и отрицательных/положительных
последствий их исполнения*

3) Приходилось ли Вам из двух зол выбирать меньшее?
Приведите примеры.

Сергей. Я вспомнил ситуацию, в которой могли быть только отрицательные последствия. Я занимаюсь в спортивной секции. Наш клуб участвовал в соревнованиях, и я тоже должен быть выступить. Перед соревнованиями я простудился. Я подумал, что если не приду, то подведу свою команду. А если приду, то вряд ли выиграю с температурой бой. Я выбрал соревнования и бой проиграл. Жалею ли я о своем выборе? Может быть, но он соответствует моему характеру. Я выбрал отрицательные последствия, которые меня больше устраивали, если можно так выразиться.

Таня. У меня была похожая ситуация с конкурсом. Я занимаюсь балльными танцами. Как-то перед соревнованиями я подвернула ногу. Мой партнер был очень расстроен, что мы не будем выступать. Я подумала, что можно принять обезболивающее лекарство и хоть как-то выступить. Но потом пришла к выводу, что я не получу удовольствия, да и другим его не доставлю. Деньги, заплаченные за участие в конкурсе, нам не вернули. Бывают ситуации, в которых нет положительных последствий. Хотя одно в этой ситуации все-таки было. Потом моя нога поправилась, и мы выступили очень удачно. В принципе, я выбрала меньшее зло.

Наташа. Я вспомнила ситуацию, когда мне приходилось выбирать отрицательные последствия, как меньшее зло. У меня есть двоюродный брат, который стал нюхать клей. Мы с ним ровесники и очень дружны. Каждое лето я живу у них на даче. Я его предупредила, что если он будет продолжать делать это, то сообщу его родителям. Он меня сначала обманывал, говорил, что сам понимает, к чему это ведет. Но однажды я своими глазами увидела его с пакетом на голове и позвала его родителей. Я понимала, что он на меня рассердится и нашим совместным играм придет конец, но еще больше я боялась, что он погибнет или станет придурком. Сейчас мы почти не общаемся. Я скучаю по своему брату. А он не может мне простить, как он считает, предательства. Но эти отрицательные последствия я готова принять. Мне хотелось бы научиться, как грамотно общаться с теми, кто попал в зависимость.

А как Вы разрешали конфликты такого типа? Читателю предлагается изложить свою историю.

Конфликт отрицательных последствий

5. Обратная связь, обобщение



Принимая решения, мы анализируем альтернативы. Нам может понадобиться информация, которой мы в данный момент не владеем, ее нужно будет найти. Мы можем принять решение безответственное, и тогда могут пострадать другие люди. Если мы, делая свой выбор, учитываем интересы других людей, то уже в процессе принятия решения проявляем ответственность. Многие связали выбор, который делает человек, с совестью. Если наши желания противоречат нравственным нормам, нашему чувству долга, если нам приходится выбирать между различными нравственными ценностями, то мы испытываем нравственный конфликт. Давайте вспомним наши истории. В каких историях проявлялся нравственный конфликт, и в чем он состоял?

Реплики:

- *В истории с кольцом. Конфликт между желанием оставить себе кольцо и желанием остаться порядочным человеком.*
- *В истории о конкурсе балльных танцев. Конфликт между чувством ответственности перед партнером и невозможностью принять участие в конкурсе из-за травмы.*
- *В истории о театре и больной матери. Конфликт между желанием пойти в театр и чувством долга по отношению к маме.*
- *В истории о соревнованиях. Конфликт между чувством долга по отношению к команде и болезнью участника.*
- *В историях о выборе профессии. Конфликт между призванием и необходимостью прислушиваться к мнению авторитетных людей. Между желанием осуществить свою мечту и желанием сохранить хорошие отношения с отцом.*
- *В истории о роликовых коньках. Конфликт между желанием кататься на роликах с друзьями и желанием остаться в глазах окружающих человеком, вовремя платящим свои долги.*
- *В истории о брате. Конфликт между желанием сохранить общение и чувством ответственности за жизнь брата.*
- *В истории о предлагаемой разборке. Конфликт между желанием заработать и страхом покалечить другого человека, страхом расстроить отца, привыкнуть к криминальному способу зарабатывания денег.*

Ответ читателя

6. Минилекция “Принятие решения”



Получается, что все внутренние конфликты управляются не только разумом, но и совестью. Внутренний конфликт может приносить страдания. Вот почему так важны друзья, с которыми можно обсудить ситуацию. Посредник – это еще и особый друг, который не только выслушает и поможет разобраться в себе, но еще и сохранить тайну разговора. Решение проблем – это экзистенциальный, т.е. жизненный процесс. По мнению философа и психолога Франкла, он является “трагически оптимистическим”, поскольку он ведет от страданий к достижению и совершенствованию; вину человека использует как источник поиска возможностей изменить себя к лучшему; скоротечность жизни использует как основание для ответственных действий. Но, чтобы помочь другому, нужно самому владеть технологией принятия решения.

Модель принятия решения:

- Осознание, в чем состоит внутренний конфликт.
- Получение необходимой информации.
- Рассмотрение различных вариантов решения.
- Рассмотрение положительных последствий каждого варианта решения.
- Рассмотрение отрицательных последствий каждого варианта решения.
- Анализ влияния каждого возможного выбора на других людей.
- Выбор с учетом его последствий для себя и других людей.

7. Обсуждение. Особенности ответственного решения

Давайте обсудим, почему при принятии решения, если мы хотим сделать ответственный выбор, нам нужно учитывать интересы не только свои, но и других людей.

Наташа. Если мы будем учитывать только свои интересы, то можем попасть из одной конфликтной ситуации в другую. Я думаю, что человек испытывает стыд, когда решает только в свою пользу.

Женя. Только о своих интересах думают эгоисты. С такими людьми трудно поддерживать хорошие отношения. В ответ тоже не захочется думать об их интересах. Рядом с эгоистом самому можно стать эгоистом.

Олег. Мне кажется, если пренебрегать своими интересами, то будешь чувствовать себя неполноценным. А если пренебрегать интересами других, то можно потерять и друзей и близких. Я думаю, трудно уважать себя, если думаешь только о своей выгоде. Потому что нормального человека замучит совесть. Причем, иногда нужно учитывать и интересы всего человечества. Если пренебрегать этими интересами при

решении глобальных проблем, то можно спровоцировать глобальную катастрофу. Например, экологическую, или развязать войну, как в Югославии или Чечне.

Катя. Мне кажется, что совестливый человек всегда испытывает внутренний конфликт, когда ущемляет интересы других людей. А вот безнравственный человек будет переживать, если что-то сделает для других в ущерб себе. Все зависит от личности.

Сергей. Я согласен с Катей, что все зависит от личности. Если у человека есть совесть, то я думаю, что он внутренних конфликтов испытывает меньше. Просто потому, что привыкает поступать по совести. Правда ему очень не повезет, если рядом с ним люди этим качеством не обладают.

Таня. Да, верно сказал Сергей, что плохо человеку, когда рядом находятся люди без стыда и совести. Мне приходилось быть в ситуации, когда люди думали только о себе, а мои интересы не учитывали в своих решениях. Это всегда больно, в ответ хочется поступить также. Но тогда чем я буду от них отличаться? Нет, лучше уж пострадать, или перестать с такими людьми общаться, что я и делаю. Ведь всегда можно выбрать себе окружение, которое нравится, чьи интересы в принятии решения просто приятно учитывать.



Конфликт может быть конструктивным или деструктивным. Если мы разрешаем конфликт конструктивно, то мы растем как личность. Мы приобретаем опыт эффективного решения проблем. Если разрешение конфликта было неэффективным, мы тоже можем получить ситуацию, способствующую личностному росту. Для этого необходимо проанализировать ошибки разрешения конфликта и прийти к его новому пониманию и новой, эффективной стратегии его разрешения.

Оказать помощь другому человеку можно лишь после того, как мы сами научимся разрешать свои конфликты, будем владеть технологией принятия решений.

8. Упражнение “Принятие решения”

Сосредоточьтесь на текущих делах. Постарайтесь ответить на вопросы:

- В чем Вы проявляете нерешительность?
- Что важно для Вас сейчас решить?
- Какая нужна информация?
- Что можно сделать? Какими путями?
- Что мы при этом выиграем и что проиграем?
- Кто выиграет и проиграет от нашего решения?

Попробуйте проанализировать ситуацию и сделать свой выбор с опорой на карту принятия решения. Она позволяет учесть положительные и

отрицательные последствия каждой альтернативы как для себя, так и для окружающих людей.

Схема 1

Карта принятия решения

В чем состоит внутренний конфликт?			
Какая информация мне необходима?			
Варианты решений	Вариант №1	Вариант №2	Вариант №3
Положительные последствия для меня			
Отрицательные последствия для меня			
Положительные последствия для других			
Отрицательные последствия для других			
Мой выбор			

Каждый работает индивидуально, затем результаты работы обсуждаются в группе на пересечении опыта решения похожих конфликтов участниками группы. Работа проходит в режиме раунда, высказываний по кругу.

В качестве примера приведена карта принятия решения, заполненная одним из участников группы.

Пример заполнения карты Таней

В чем состоит внутренний конфликт?	Моя подруга предала меня. Открыла тайну, которая была ей доверена. Я хочу принять решение, стоит ли мне с ней дальше дружить.		
Какая информация мне необходима?	Мне нужна информация, как могут быть разрешены конфликты из-за раскрытия тайны.		
Варианты решений	Вариант №1 Перестать дружить.	Вариант №2 Простить и продолжать дружбу	Вариант №3 Продолжить дружбу после разрешения конфликта.
Положительные последствия для меня	Этот человек уже никогда не предаст меня.	Я не потеряю подругу.	Подруга станет надежнее.

Отрицательные последствия для меня	Я потеряю подругу, а другой у меня нет.	Я буду свои тайны от подруги скрывать.	Мне придется приложить силы для этого.
Положительные последствия для других	Я могла бы стать другом для кого-то другого.	Моя подруга обрадуется, что я ее простила.	Подруга поймет, как нельзя вести себя в дружбе.
Отрицательные последствия для других	Моей подруге станет одиноко.	Моя подруга не научится хранить тайну.	Я не стану другом для кого-то другого.
Мой выбор	Разрешить конфликт и продолжить дружбу.		

А теперь вы можете задать вопросы друг другу (или себе) для прояснения ситуации:

- Что чувствовали?
- Что думали по поводу конфликта?
- Что оказало самое сильное влияние на принятие решения?
- У кого был похожий конфликт? А как он был разрешен?

9. Смешные истории. Конфликты, разрешенные с помощью юмора (Домашние заготовки). Обратная связь обеспечивается аплодисментами, улыбками и смехом

Олег. Как-то я поссорился с отцом из-за тройки по математике. Он перестал со мной разговаривать и запретил мне ходить на конюшню. Я пересдал зачет на пятерку, хотел ему об этом сообщить. Захожу в комнату, а он мне: “Закрой дверь, нам не о чем разговаривать”. Время было перед ужином. Я позвонил приятелю, он пришел и написал фломастером у меня на лбу: “Зачет сдал на 5. Хочу на конюшню”. В таком виде я и сел ужинать. Все смеялись, отец тоже. ☺☺☺

Сергей. У меня есть девушка, с которой у меня романтические отношения. Она всегда одевается очень ярко и мешает цвета в одежде. Может надеть зеленую кофту, красную юбку, повязать фиолетовый хайратник. Мы с ней собирались на дискотеку, и я ей сказал, чтобы она не одевалась как попугай. В ответ она заявила, что на дискотеку пойдет одна, и, вообще, не желает больше со мной общаться. Тогда я сделал себе прическу “ирокез”, залил ее разноцветными красками. В общем, стал настоящим попугаем. В таком виде я пришел к ней. У нее, как говорится, пропал дар речи. Она мне вымыла голову шампунем, и мы пошли на дискотеку. Всю дорогу она смеялась. Я тоже. В этот день она оделась немножко по-другому. ☺☺☺

Натasha. Мою маму называют на работе по имени-отчеству. Она является депутатом и ведет прием избирателей. Когда мне нужно с ней поговорить, она часто говорит: “Давай потом. Сейчас — некогда”. Как-то раз мне нужно было срочно обсудить одно дело. Мама собиралась выступить на каком-то собрании и писала доклад. Я понимала, что ей не до меня, но мое дело не терпело отлагательства. Я подошла к ней и назвала ее по

имени-отчеству. Она удивленно на меня посмотрела. Ага, подумала я, один знак внимания мы уже получили. Потом я сказала: “Мне нужно решить один вопрос. Это не займет больше десяти минут. Если “давай потом, сейчас – некогда”, тогда я запишусь к тебе на прием”. Это сработало. 😊😊😊

Катя. Однажды на даче мы с сестрой провинились. Поехали на велосипедах на озеро купаться, а грядки не пропололи. Отец запер наши велосипеды на чердаке и лишил купания. Мы пытались давать обещания прополоть весь огород, но отец стоял на своем. Мы с сестрой надулись, а он говорит: “Нечего из себя униженных и оскорбленных строить”. На следующий день он уехал рано на работу, а чердак оставил закрытым. Мы пропололи грядки, а потом написали на двери нашей комнаты: “Здесь живут униженные и оскорбленные, которым очень жарко”. Отец увидел и рассмеялся. Вечером мы поехали на озеро вместе с отцом. 😊😊😊

Женя. Моя сестра часто называет меня собакой. Ее любимое выражение: “Женька, собака, ты опять лазал в мои вещи”. Недавно мы приобрели щенка. Как-то она меня будит: “Женька, собака, иди с собакой гулять”. Так мне это стало обидно. Я погулял с собакой, звоню в дверь. Сестра спрашивает: “Кто там?”. А я отвечаю: “Это мы, собаки”. Теперь она так не обзывается, если только в шутку. 😊😊😊

Таня. Бальные танцы – это моя отдушина. Раньше проще всего меня было запугать, пригрозив, что перестанут оплачивать бальные танцы. В прошлой четверти у меня возникла проблема с учителем истории. Мне показалось, что он занизил мне отметку за реферат. Действительно, у других работа была написана не лучше, а оценка стояла выше. Я подошла к нему и спросила: “За что мне снизили оценку до 4?”. Он мне ответил, что я слишком много танцую и мало читаю дополнительной литературы по истории, и что об этом стоит поговорить с моими родителями. Так он и сделал. Естественно, родители мне сказали, что перестанут оплачивать занятия, если я не займусь серьезно историей. Я ответила: “Когда я стану знаменитой танцовщицей, я обязательно упомяну этот случай в своих мемуарах”. Они рассмеялись и больше не шантажируют меня бальными танцами. 😊😊😊

История читателя. Разрешение конфликта при помощи юмора

10. Подведение итогов рабочего дня

Вопросы:

- Чему научились?
- Какие чувства испытывали?
- Что думаем по поводу работы в группе?
- Что можно предложить по улучшению работы группы?

11. Домашнее задание

Подумайте, о Вашем стиле разрешения конфликтных ситуаций. К привычкам какого животного он больше всего подходит?

Опишите это животное.

Занятие 2

Внешние конфликты.

Природа внешних конфликтов.

Стиль поведения в конфликтных ситуациях

1. Обсуждение событий, прожитых вне группы

Внимание к конфликтным ситуациям прошедшего дня и способам их разрешения. Ожидания по поводу текущего дня. Выражение чувств.

2. Повторение правил группы

Посредники детского дома № 1, г. Бакал, посмотрели на правила со стороны: что вредно делать при разрешении конфликтов, и выразили это в стихах.

Что же нам мешает конфликты разрешать?

Когда мы обзываем, когда мы обвиняем,

Не слушаем других,

Когда не уважаем и даже унижаем.

И это все посредник клиенту объяснит.

Ведь правило такое конфликт не разрешит.

3. Обзор знаний и умений, полученных на прошлом занятии

Конфликт ⇒ Внутренний конфликт



Конфликт взаимоисключающих желаний

Конфликт желаний и их положительных

и отрицательных последствий

Конфликт отрицательных последствий



Нравственный фактор в конфликте



Модель принятия решения

4. Упражнение “Встреча на мосту”

На пол кладется узкая полоска, лучше из пластика, но можно и из бумаги. Размеры полоски: 20 см на 3 м. Предлагается представить себе, что это узкий мостик, по которому один человек пройдет без всяких проблем. Группа разбивается на пары. Пары организуются по желанию.

Каждой паре предлагается встать на разные концы мостика и перебраться на другую сторону. Под мостом — пропасть. Если ступня попадет

мимо полосы, значит человек свалился в пропасть. Встречаясь на середине, необходимо применить ту стратегию, которую хочется. Разговаривать не разрешается. Читателю предлагается выполнить это упражнение с другом или в группе, которая может работать параллельно с нами.

□ Таня встречается с Катей на середине мостика, и обе начинают пятиться назад. Оказавшись снова в начальной точке и видя, что мост свободен, Таня быстро пробегает по нему, а затем то же делает Катя.

□ Сергей и Наташа встречаются на середине мостика. Сергей поднимает Наташу, разворачивается и ставит позади себя. Затем оба переходят на нужную сторону моста.

□ Олег и Женя встречаются на середине моста, пытаются пройти мимо друг друга, задевают друг друга, теряют равновесие, хватаются друг за друга и “падают в пропасть”.

Обсуждение. Вопросы.

- Как удалось выполнить задание?
- Почему не получилось?
- Что мешало, создавало трудности?
- Какие чувства испытывали?
- Как можно было договориться без слов?

Упражнение выполняется снова. Встречаясь на середине мостика, необходимо при помощи жестов договориться, как пройти по мосту. Задача меняется. Теперь оба человека в паре должны обязательно благополучно преодолеть пропасть. Пары переформируются по усмотрению лидера.

□ Олег и Катя встречаются на середине моста. Олег жестами показывает, что возьмет Катю на руки и перенесет на нужную сторону. Катя жестами показывает, что соглашается. Олег переносит Катю, а затем переходит мостик.

□ Сергей и Таня встречаются на мосту. Таня жестами показывает, чтобы он вернулся назад и дал ей пройти по мостику. Сергей предлагает перенести ее. Тогда Таня жестами предлагает уступить ему дорогу. Сергей, используя язык жестов, дает Тане понять, что он сам готов уступить ей дорогу. Таня соглашается. Задание выполняется успешно.

□ Женя и Наташа встречаются на мосту. Наташа жестами предлагает пропустить Женю. Женя соглашается. Наташа возвращается, и ребята по очереди переходят мостик.

Обсуждение. Вопросы.

- Что изменилось при выполнении задания?
- Как удовлетворялись потребности каждого участника?
- Была ли выбранная стратегия справедливой?
- Какие чувства испытывали?

5. Упражнение “На кого мы похожи в конфликтных ситуациях?” (Домашние заготовки)

На кого мы похожи в конфликтных ситуациях? (Ответ читателя)

Катя. В конфликтной ситуации я могу напоминать мышку, которая сначала мечется, а потом убегает в норку, поджав хвост. Эта мышка может укусить, если ее сильно разозлить, но это бывает редко. Чаще она пищит, когда чем-то недовольна. Когда конфликтов нет, она радуется солнышку, цветам. Я думаю, это полевая мышь. Но не такая мышь, которая хотела выдать замуж Дюймовочку за крота. Она никому не указывает, как жить. Она готова оказывать услуги, желая, чтобы о ней позаботились тоже. Она хочет быть настойчивой и справедливой, помогать другим.

Женя. Я в конфликтной ситуации похож на ежика. Сам не нападаю, но если начинают обижать меня, могу свернуться клубком. И тогда, кто хочет, может уколоться. Иногда ежик сует свой нос в чужие дела, и тогда он получает по носу. Иногда он забывает свернуться клубком или просто не успевает, тогда его могут пнуть под брюшко, где нет колючек.

Обычно он дружелюбен и быстро прощает своих обидчиков. Ему хочется, чтобы и его прощали. Иногда он отчаивается, ему кажется, что он никому не нужен. Это состояние ему очень не нравится. Ежик готов посопеть над проблемой, учитывая свои и чужие интересы, чтобы решить ее справедливо.

Таня. Мне кажется, что в конфликте я козочка. Я могу промекать робко в ответ на конфликтную ситуацию, могу убежать пастись на мое любимое поле. Но если меня сильно достанут, то, пожалуйста, для них готовы рожки. Козочка обидчива, но быстро отходит и делится всем, что у нее есть. Козочка трудолюбива. Ей очень хочется, чтобы другие заметили, какая она хорошая, и не обижали ее по пустякам. Козочка мечтает превратиться в легкую и свободную газель, веселиться, доставлять радость другим людям, помогать им в конфликтных ситуациях, сотрудничая с ними.

Сергея. Я в конфликте веду себя как медведь. Иногда он рычит, иногда надевает шутовской колпак, иногда уползает в свою берлогу зализывать раны. Медведь хочет поумнеть, стать мудрым, чтобы с ним считались. Он может быть вожаком стаи, советоваться со старыми медведями, как на-

вести порядок. Иногда медведь превращается в медвежонка и шалит. За это его щелкают по носу. Если он и обижается на это, то быстро прощает. Медведь хочет стать рассудительным в конфликтах, не действовать опрометчиво, когда чем-то недоволен.

Наташа. Я в конфликтах веду себя как кошка. С кем-то я жалобно мяукаю. С кем-то я становлюсь пантерой и защищаю свою территорию. А иногда кошка просто фыркает и выпускает коготки. Кошка может ласково мурлыкать, когда ей что-то надо. Кошка может быть хитрой, чтобы учитывать свои интересы. Кошка может сражаться за свои идеи. Кошка готова миролюбиво обсуждать проблему и учитывать потребности других.

Олег. Чаще всего в конфликтных ситуациях я похож на коня. Этот конь может быть упрямым. Он не любит хомут, и старается избавиться от него, если кто-то его надевает. Конь любит свободу, простор, движение. Когда его хотят стреножить, он убегает в поле и скачет, как угорелый. Конь любит пахать и видеть плоды своего труда. Конь встает на дыбы и бьется копытами, если его пытаются унижить. Конь готов подвезти того, кто устал. Он готов быть в одной упряжке с умными лошадьми. Конь хочет, чтобы его ценили и относились к нему справедливо, в ответ он готов уважать других и учитывать их интересы. Иногда конь ведет себя как глупый жеребенок и тогда начинает себя воспитывать. Конь готов постигать мудрость бытия.

6. Минилекция “Межличностные конфликты. Стили поведения в конфликтной ситуации”



Внешние или межличностные конфликты — это конфликты между людьми. Диапазон межличностных конфликтов достаточно широк: от простого спора до полного противостояния друг другу. Любой конфликт проходит через стадии:

- Предконфликтная ситуация.
- Инцидент.
- Эскалация конфликта.
- Кульминация.
- Завершение конфликта.
- Постконфликтная ситуация.

Поскольку главными действующими сторонами конфликта являются люди, то их психологические особенности (эмоциональные реакции, стиль поведения в конфликтной ситуации) играют существенную роль в развитии конфликтной ситуации. Наши восприятия других людей, мысли о ценности, чувства определяют значимость конфликтной ситуации. Они же являются важными и для нахождения выхода из нее. Межличностный конфликт является естественным последствием взаимодействия людей.

Он может быть источником личностного роста или личностных разрушений. Сам по себе конфликт не разрушает взаимоотношений. Люди разобщаются благодаря своей неспособности справиться с конфликтной ситуацией. Конфликт является продуктивным, когда внимание конфликтующих направлено на решение проблемы, а не на противостояние друг другу. Наибольшую угрозу благополучию человека представляет совместный эффект большого числа проблем или неразрешенных конструктивно конфликтов, вызывающих пагубное воздействие на всю систему отношений человека с окружающим миром. При разрешении конфликтов используются разные стили поведения. Познакомимся с одной из классификаций стилей поведения в конфликтах.

Уступчивый стиль разрешения конфликтной ситуации (стиль овцы)

Основной девиз этого стиля *“Я принимаю все, что ты скажешь”*.

Для человека, придерживающегося такого стиля, характерно соглашаться с другими людьми для того, чтобы выйти из конфликтной ситуации. Такой человек никогда не пойдет на то, чтобы разозлить другого. Поэтому он никогда не говорит, что он в действительности думает и чувствует. Для него главное сохранить взаимоотношения, и не так важно, что с ним поступают несправедливо.

Какие *плюсы* у этого стиля? Сохраняется мир, взаимоотношения, щадятся чувства других людей.

Есть ли *минусы* у этого стиля? Есть, и они связаны с тем, что потребности уступчивого человека редко находят понимание со стороны других людей. Когда идет сильное подавление потребностей, человек начинает испытывать злость, обиду, беспомощность.

Стиль избегания (стиль страуса)

Основной девиз этого стиля: *“Оставьте меня, это не моя вина и не моя ошибка”*.

Человеку, который придерживается стиля избегания, хочется спрятать голову в песок, укрыться в горах или спрятаться в шкафу, лишь бы не столкнуться с конфликтом лицом к лицу. Там, где овца уступает, страус просто уходит. Попадая в конфликтную ситуацию, страус становится беспокойным, смотрит в сторону, уходит или меняет тему разговора. Он пытается отложить свои действия по поводу конфликта на потом или вообще отрицает существование проблемы. Страус с удовольствием позволяет побеспокоиться о своих проблемах другим людям.

Какие положительные стороны у этого стиля? *Плюсы* стиля состоят в том, что страус не включается в борьбу и экономит свою энергию, что полезно в опасных ситуациях. Уйти от потенциальной опасности,

всегда хорошая идея. Поэтому в таких ситуациях стиль часто является эффективным.

Каковы *минусы* *стиля*? Страус чувствует свое бессилие перед обстоятельствами. Он НИЧЕГО не вкладывает в решение своей проблемы. Позволяя решать за себя кому-то другому, маловероятно ожидать, что решение будет справедливым. Чтобы уйти от проблем, люди-страусы могут обратиться к алкоголю или наркотикам.

Стиль силовой стратегии (агрессивный стиль, стиль акулы)

Девиз акулы: *“Будет по-моему, или скатертью дорога”*

Для акулы получить победу в конфликтной ситуации является более важным, чем разрешить проблему. У акулы есть привычка обвинять других людей и использовать такие слова, как "должен", "вперед", "нужно". Акула может больно задеть человека словами. Толкнуть или ударить во время разрешения конфликта.

Есть ли *плюсы* у этого стиля? Безусловно. Акула всегда открыто выражает свои чувства и занимает сильную позицию. Она испытывает желание участвовать, брать ответственность на себя, рисковать, что крайне важно в экстремальных ситуациях.

Какие *минусы* имеет стиль силовой стратегии? Это, прежде всего, нечувствительное отношение к людям, что разрушает отношения. Редко ведется поиск общей позиции, выслушивается другая точка зрения. Главное — быть победителем, какой ценой — не важно.

Компромиссный стиль (стиль лисицы)

Девиз этого стиля: *“Ты сделаешь что-то для меня, тогда я сделаю что-нибудь для тебя”*.

Человек, придерживающийся компромиссного стиля, не хочет, чтобы его беспокоил конфликт. Именно поэтому он ищет как можно более скорое решение. Он старается найти решение, при котором ни одна из конфликтующих сторон ничего не теряет, но ничего и не выигрывает. Никто не выходит из конфликта победителем. Такой человек ожидает возможности выиграть.

Какие же *плюсы* этого стиля? Гибкость. Быстро находится общая для конфликтующих сторон основа, позволяющая разрешить конфликт. Конфликт прекращается, по крайней мере на какое-то время. В чем *минусы* *стиля*? Человек, предпочитающий компромисс, больше озадачен прекращением конфликта, а не его конструктивным разрешением. Такой способ разрешения конфликта лишь отодвигает конфликт на время. Потом конфликт возвращается. Различные варианты выхода из конфликта не исследуются.

Стиль сотрудничества (стиль совы)

Девиз этого стиля: *“Давай поработаем над этим вместе”*.

Человек, придерживающийся стиля сотрудничества при разрешении конфликтных ситуаций, фокусируется на решении проблемы. Он не обвиняет и не порицает. Наоборот, он слушает, понимает потребности и чувства других людей. Он открыто выражает свои чувства. Предлагает идеи и альтернативы, учитывая идеи и альтернативы партнера по конфликту. Человек-сова ищет справедливое решение для обоих участников конфликта. Ищется столько выходов из ситуации, насколько это возможно. В результате на основе сотрудничества находится решение, удовлетворяющее обе стороны. Если конфликт не разрешается или может привести к насилию, сова ищет помощь на стороне. Внутренняя работа в процедуре сотрудничества содержит элементы компромисса, уступчивости и даже соглашения с тем, что не устраивает, но конечным результатом является справедливое решение.

Каковы *плюсы* этого стиля? Решение является справедливым, а разрешение конфликта своевременным. Создаются доверительные взаимоотношения. Защищается достоинство людей, щадятся их чувства. Есть ли какие-нибудь *минусы* у этого стиля? Оказывается, есть. Быть всегда совой – не легко. Этот стиль требует умения, времени, согласия, энергии и мужества. Один из стилей может быть типичным для человека. Но мы обычно не ограничиваемся применением только одного стиля, используем в разной степени все стили в зависимости от ситуации.

7. Определение типичных стилей поведения в конфликтных ситуациях

Вам предлагается методика по определению типичных стилей (или стратегий) поведения. Приведенные ниже пословицы и поговорки можно рассматривать, как краткие описания различных стратегий стремлений, используемых людьми для разрешения конфликтов. Внимательно прочтите утверждения и в рамках пятибалльной шкалы определите, в какой степени каждое из них типично для вашего поведения в условиях конфликта. Ответы в баллах проставьте в бланке ответов (каждой клетке таблицы соответствует определенный номер вопроса).

Вопросы:

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если мы не можем заставить другого думать, как мы хотим, нужно его заставить делать так, как мы хотим.
3. Лучше уступить, чем врагов себе нажить.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.

6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь, не поедет.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда — это то, что умный знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово “победа” может быть написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Чистая сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто отступает, тот обращается в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый — ни одной.
24. Кто дарит, друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты — избегать их.
27. Спор подрывает авторитет. Как сказал(а), так и будет.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, брось в ответ кусок пуха.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дело.
35. Копай без усталости и докопаешься до истины.

Выбор ответа в баллах:

- “5” — весьма типично для меня;
- “4” — часто;
- “3” — иногда;
- “2” — редко;
- “1” — совсем для меня нетипично.

Заполните бланк ответов, вписав ответ в баллах в клетку, номер которой совпадает с номером вопроса.

Бланк ответов

I	1	6	11	16	21	26	31	
II	2	7	12	17	22	27	32	
III	3	8	13	18	23	28	33	
IV	4	9	14	19	24	29	34	
V	5	10	15	20	25	30	35	

А теперь подсчитайте сумму баллов по строчкам (I, II, III, IV, V).

Чтобы проинтерпретировать результаты теста, воспользуемся бланком ответов, заполненным Катей.

Бланк ответов Кати

I	1 5	6 5	11 3	16 4	21 4	26 3	31 4	28
II	2 1	7 3	12 2	17 3	22 1	27 2	32 2	14
III	3 4	8 3	13 5	18 5	23 5	28 5	33 3	30
IV	4 3	9 4	14 5	19 4	24 5	29 4	34 4	29
V	5 5	10 4	15 5	20 4	25 4	30 5	35 3	30

В каждой строке проставлены баллы, характеризующие конкретную стратегию (стиль) поведения в конфликтной ситуации.

В строке I – данные, относящиеся к стратегии избегания (стиль страуса).

В строке II – данные, относящиеся к силовой стратегии (стиль акулы).

В строке III – данные, относящиеся к уступчивой стратегии (стиль овцы).

В строке IV – данные, относящиеся к стратегии компромисса (стиль лисицы).

В строке V – данные, относящиеся к стратегии сотрудничества (стиль совы).

Суммарный балл по каждой стратегии может находиться в интервале от 7 до 35.

Если сумма баллов равна 7, то данная стратегия совсем не типична для Вас.

Если сумма баллов равна 14, то Вы используете данную стратегию в редких случаях.

Если сумма баллов равна 21, то данная стратегия иногда Вами применяется.

Если сумма баллов равна 28, то данная стратегия используется Вами часто.

Если сумма баллов равна 35, то данная стратегия типична для Вас.

Но, полученные вами суммы баллов могут не соответствовать точно указанным выше числам, что чаще всего и бывает. В этом случае мы смотрим, ближе к какому стилю относятся Ваши результаты. Поясним на примере результатов Кати.

Стиль избегания конфликтной ситуации – 28. Интерпретация проста. Этот стиль Катя использует часто.

Стиль силовой стратегии в конфликтной ситуации – 14. Интерпретация также проста, т.к. число точно соответствует критерию. Катя использует этот стиль достаточно редко.

Уступчивый стиль поведения в конфликтной ситуации – 30. Поскольку это число ближе всего стоит к 28, критерию достаточно частого использования стиля, можно сказать, что Катя часто уступает в конфликтных ситуациях.

Стиль компромисса в конфликтной ситуации – 29. Аналогичные рассуждения позволяют сделать вывод, что Катя часто в конфликтах идет на компромисс.

Стиль сотрудничества – 30. Катя достаточно часто готова сотрудничать, попадая в конфликтную ситуацию.

Обобщая результаты диагностики стилей поведения Кати в конфликтных ситуациях, можно отметить, что она чаще всего идет на сотрудничество, уступки, компромисс, но склонна избегать конфликтов. Редко, но все же прибегает к силовой стратегии.

А теперь проанализируйте собственные результаты диагностики и сделайте обобщение. Сравните с вашим описанием поведения в конфликтной ситуации на примере поведения выбранного вами животного.

8. Обсуждение полученных результатов

Упражнение “Анализ выбора стратегии”

а) Работа в парах. Объединитесь в пары на основе взаимного доверия и познакомьте друг друга с полученными выводами.

б) Работа в режиме раунда. А теперь подумайте, чем объясняется выбор стратегии поведения в конкретной конфликтной ситуации?

Реплики:

Олег. Мне кажется, что выбор стратегии зависит от значимости того, что я хочу отстоять в конфликте. Если для меня важно то, что я отстаиваю, то я не буду избегать конфликта и не буду уступать. Я даже на компромисс не пойду. Попробую сотрудничество, но если человек не пойдет на сотрудничество, я могу и силовую стратегию использовать, например, если это вопрос жизни и смерти.

Катя. Иногда хотелось бы применить одну стратегию, но статус человека, с которым конфликтуете, не позволяет сделать это. Например, с сестрой я могу быть и акулой, настоять на том, что хочу, но с родителями, учителями, я не могу этого позволить. Я думаю, стиль поведения в конфликтной ситуации зависит не только от того, по поводу чего мы конфликтует, но и от того, с кем мы конфликтует.

Сергей. Но тот человек, с которым мы конфликтует, использует собственный выбор поведения в конфликтной ситуации. Например, я хочу достичь компромиссного решения, а он использует стратегию акулы. Чтобы противостоять ему, мне приходится тоже использовать стиль акулы. Например, меня ударили, и я даю сдачи. Но я согласен с Катей, что выбор стратегии определяется еще и статусом человека, с которым мы конфликтует. Например, если меня ударит отец или мать, я не смогу ответить тем же. Если девушка это сделает, тоже не смогу. Но, если это будет человек, равный мне по статусу и полу, я дам сдачи. Сотрудничеству при разрешении конфликтов мне бы хотелось научиться.

Наташа. Получается, что тебе, Сергей, можно навязать силовую стратегию, со стороны равных тебе по статусу и полу людей. Тогда получается, что у тебя в этом случае нет выбора. Я правильно тебя поняла?

Сергей. Пожалуй, да... Но звучит как-то неоптимистично. Получается, что мной можно в конфликте управлять.

Наташа. Получается, что так. Я сама в такие ситуации попадала. Я чаще всего стараюсь найти компромисс или использую сотрудничество, когда оказываюсь в ситуации конфликта с взрослыми или сверстниками. Но у меня есть младший брат, который меня часто провоцирует на драку. Я сильнее его, и ему порой достается. Иногда я иду с ним на компромисс. Например, прошу его вымыть посуду или вынести мусор в обмен на помощь в выполнении домашнего задания или покупку мороженого. И это работает. Иногда, когда он начинает драться, я хватаю его за руки и выталкиваю из своей комнаты. И сейчас я осознала, что ни разу спокойно не поговорила с ним, не сказала о том, как меня злит его поведение. Ни разу не заинтересовалась, а чего он от меня добивается. Мне кажется, что часто мы используем какие-то стратегии просто по привычке, а не выбираем их. Но я раньше вообще ничего не знала о стратегиях поведения в конфликтах. Стилем совы хотелось бы овладеть.

Женя. А вот у меня есть сестра, которая не любит, когда я нахожусь в ее комнате. У нее там магнитофон, компьютер, видик. И ничем не разре-

шает пользоваться. Когда ко мне приходят друзья, и ее нет дома, мы, конечно, все используем. Она каким-то образом всегда догадывается об этом и устраивает скандал. Я стараюсь уйти из дома или отнекиваюсь.

А вот если конфликт с родителями, я быстро прошу прощения и иду гулять. Со сверстниками предпочитаю компромисс, хотя теперь понимаю, что от него никто ничего не выигрывает. Но ведь никто ничего и не проигрывает. А вообще, я стараюсь избегать конфликтов, это и тест подтвердил. Но мне хотелось бы, чтобы конфликтные ситуации разрешались справедливо для меня. Я понимаю, что многие вещи зависят от меня лично. Например, с сестрой можно было бы договориться. Я переживаю отношения, которые у нас сложились. Если научусь разрешать конфликты, используя стиль совы, то думаю, что мои отношения со всеми станут лучше.

Наташа. Женья, а когда ты пользуешься вещами сестры, ты, случаем, не портишь их?

Женья. Бывает, что и порчу. Техника имеет свойство иногда выходить из строя.

Наташа. Мой брат рассуждает так же. Может он тоже переживает?

Таня. Конечно, переживает. У нас в семье из детей, я — самая старшая. Мне всегда достается больше всех, если мы что-нибудь натворим. Больше работы по дому, больше ответственности. Отстоять свои права не так-то просто. Поэтому я редко, но выступаю акулой в спорах с младшими братом и сестрой (они — двойняшки). Для меня типичными стилями являются уступчивость и компромисс. Мои родители много работают. Часто они просят меня посидеть с детьми, при этом мои интересы не учитываются. Например, у нас в школе дискотека, и мне хочется пойти туда, но родители собрались в гости. Если родители покупают что-то вкусное, двойняшки быстро все съедают и принимаются за то, что досталось мне. Если я пытаюсь сопротивляться, меня унижают, говорят, что я растолстею и не смогу заниматься бальными танцами. Я постоянно всем уступаю, для меня важно, чтобы ко мне хорошо относились люди. С учителями я стараюсь сотрудничать. Но иногда у меня не получается. Я никогда не противоречу тренеру бальных танцев, всегда избегаю конфликта, даже, когда она кричит на меня. Часто я ощущаю, что мир несправедлив ко мне. Конечно, стиль поведения зависит и от того, насколько для меня важно, то, что я намерена отстоять. Я, как и все, использую все стили. В стиле сотрудничества меня привлекает справедливость разрешения конфликта.

Читателю предлагается проанализировать свой стиль в конфликтной ситуации.

Анализ читателя стратегии поведения в конфликтной ситуации

9. Обобщение



- Мы используем все стили поведения в конфликтной ситуации. Но для каждого из нас какой-то стиль или несколько стилей являются типичными. Применение некоторых из них постоянно, может привести к ощущению несправедливости окружающего мира.

- Мы используем разные стили, взаимодействуя с людьми разного статуса. Чем важнее для нас предмет спора, тем настойчивее мы отстаиваем свою позицию. Но настойчивость и силовая стратегия – разные вещи. Настойчивость можно проявлять в любом стиле. Например, настойчиво отрицать наличие проблемы.

- Самым эффективным стилем поведения в конфликтных ситуациях является сотрудничество. Этот стиль и заложен в основу процедуры посредничества, которую мы будем осваивать.

10. Подведение итогов дня

Вопросы:

- Что узнали нового для себя?
- Чему научились?
- Какие новые мысли появились по поводу обучения в мастерской?
- Какие чувства испытывали в ходе занятия?
- Что хотелось бы изменить?

11. Домашнее задание

а) Припомните ситуацию, когда кто-то давал негативную оценку Вашему поведению, когда Вы этого, с вашей точки зрения, не заслуживали. Припомните, что вы думали при этом, какие чувства испытывали, как реагировали на оценку.

б) Проанализируйте сюжет повести А.С. Пушкина “Дубровский” как конфликт. Обратите внимание на стили поведения, используемые главными персонажами. Подготовьте небольшое сообщение.

Занятие 3

Посредничество.

Отличие посредничества от судейства

1. Обсуждение событий, прожитых вне группы

Внимание к конфликтным ситуациям прошедшего дня и стратегиям, используемым в процессе их разрешения. Ожидания по поводу текущего дня. Выражение чувств, мыслей. Можно это сделать в стихах, как это было предложено одной из групп.

*Помочь другим всегда мы рады —
Решить проблему навсегда.
И это все не славы ради,
Важна для нас друзей судьба.*

2. Повторение правил группы

3. Обзор знаний и умений, полученных на прошлых занятиях

- Конфликт.
- Внутренний конфликт:
 - Конфликт взаимоисключающих желаний.
 - Конфликт желаний и их положительных и отрицательных последствий.
 - Конфликт отрицательных последствий.
 - Нравственный фактор в конфликте.
- Модель принятия решения.
- Стили поведения в конфликтных ситуациях.

4. Анализ сюжета повести А.С. Пушкина “Дубровский”, как конфликтной ситуации

Сообщение читателя

Олег. Один из главных героев повести — Кирила Петрович Троекуров. По характеру — это типичная акула, признающая в спорах только победу. Не случайно, он во время размышлений над волнующей его ситуацией напевает свою песню “Гром победы”. Сюжет повести разворачивается как постепенное расширение конфликта между двумя приятелями, некогда бывшими товарищами по военной службе, соседями. Анализируя источник конфликта, я пришел к выводу, что зачинателем его, к сожалению, был Андрей Гаврилович Дубровский. Причиной тому была зависть при виде богатого псарного двора соседа. Андрей Гаврилович был заядлым охотником. “Его состояние позволяло ему держать только двух гончих и одну свору борзых: он не мог удержаться от некоторой зависти при виде сего великолепного заведения”. Именно потому он хмурился и молчал, в то время как другие гости Троекурова выказывали свое восхищение, почитая это своей обязанностью. Но на вопрос Троекурова о причине его хмурости, предположении, что соседу не понравилась его псарня, Андрей Гаврилович сказал совсем другое: “Псарня чудная, вряд людям вашим житье такое ж, как вашим собакам”. Обидная реплика на этот ответ была дана обиженным холопом Троекурова. Троекуров громко рассмеялся, а вслед за ним и его гости, “хотя и чувствовали, что шутка псаля могла относиться и к ним”. Андрей Гаврилович в обиде покидает дом соседа, но тот, обнаружив это, “велел тотчас его догнать и воротить непременно”. Поскольку Андрей Гаврилович отказался воротиться, Троекуров послал за ним слугу вторично. Но и на этот раз слуга вернулся ни с чем. Посланное Дубровским письмо с просьбой прислать обидевшего его псаля для наказания, привело Троекурова в бешенство. Теперь по отношению к приятелю он начинает использовать стратегию, которую ранее применял практически ко всем людям своего окружения, за исключением самого Дубровского. Его фраза: “Наплачется он у меня, узнает, каково идти на Троекурова!”, оказалась пророческой. В конфликт втягиваются тамошние дворяне, передающие оскорбительные выражения Троекурова Дубровскому, “исправленные и дополненные”. Затем присоединяются дворовые люди Троекурова, начинающие воровать лес из березовой рощи Дубровского. Наказание их плетью, конфискация лошадей Дубровским в пользу своего двора, приводят к ответным действиям Троекурова. Теперь Троекуровым движет только месть. Победа в конфликте нужна ему любой ценой. Он решает отобрать у своего бывшего приятеля имение. Знаменательны его слова, сказанные заседателю: “В том-то и сила, чтобы безо всякого права отнять имение”. Это ему удастся, но Троекуров все-таки человек, несмотря ни на что, и ничто человеческое ему не чуждо. Иначе бы внезапное сумасшествие Дубровского не смогло отравить ему торжество, а это произошло. “От природы он не был корыстолюбив, желание мести завлекло его слишком далеко, совесть его роптала. Он знал, в каком состоянии находился его противник, старый товарищ его

молодости, — и победа не радовала его сердце”. Он испытал борьбу противоположных чувств, и благородные чувства восторжествовали. “Он решился помириться с старым своим соседом, уничтожить и следы ссоры, возвратив ему состояние”. Но его благим намерениям не суждено сбыться. Увидев его в окно, старый Дубровский падает без чувств и умирает. Эстафету конфликта подхватывает молодой Дубровский, в гневе передающий через слугу приказ Троекурову убираться со двора. Теперь ничто не останавливает Троекурова, охваченного новым приступом мести. Но месть порождает месть. Дубровский решает сжечь усадьбу. А Архип запирает приказных людей, обрекая их на смерть. Здесь мне не понятен Владимир Дубровский. Ведь он предоставил кров приказным, по сути дела, подневольным людям, которые боялись отправиться ночью в путь, причем боялись мести именно со стороны дворовых людей Дубровского. И он поручает Архипу проверить, открыта ли дверь, через которую смогут выбежать приказные, когда загорится усадьба. А ведь до этого он видел в его руках топор и слышал злобные речи против приказных. Все, что случилось далее с Дубровским, не могло привести к счастливому концу повести. Разбойничество, любовь, прощение Троекурова из-за любви к Маше, и, наконец, неудачная попытка спасти ее от замужества с нелюбимым человеком. У этой повести не могло быть другого конца. Не случайно, Маша, ища пути выхода из ситуации, рассматривала замужество с Дубровским как третий вариант, после смерти и монастыря. Сюжетная линия повести — это эстафета обиды и мести.

Наташа. Я хочу обратить внимание на конфликт, которого Олег не коснулся. Это спор Маши с отцом по поводу нежеланного замужества. Она этот спор проиграла. Я задалась вопросом, почему это произошло. Неужели акула всегда выигрывает? Я перечитывала повесть несколько раз, пока не нашла ответа. Маша начала спорить с отцом слишком поздно, когда вопрос со свадьбой был уже решен. Троекурова было уже не повернуть назад. Сначала Маша поощряла ухаживания князя Вереяского. В повести вообще не сказано, вспоминала ли она Владимира Дубровского. Из повести можно сделать лишь вывод, что она была к нему не равнодушна, но понимала бесперспективность их отношений из-за неравенства. Ее чувства к Владимиру вызывали у нее досаду. В повести намечается лишь на возможность вспышки страсти: “Может быть, она не была еще влюблена, но при первом случайном препятствии или внезапном гонении судьбы пламя страсти должно было вспыхнуть в ее сердце”. Когда отец сообщает ей о предложении князя, Маша молчит. И ее молчание воспринимается отцом как согласие. Маша боится открыто выступить, избегает прямого разговора. Отец за нее отвечает, что она согласна. И тогда Маша молчит, хотя слезы, бегущие по лицу, выдают ее состояние. Бегство от открытого разговора выражается и в том, что она “жадно воспользовалась позволением удалиться”. И только когда она представила

себя женою старого князя, у нее появляется мысль: “лучше умереть, лучше в монастырь, лучше пойду за Дубровского”. При встрече с ним, Маша только после неутешительных слов Дубровского о бесполезности ее намерения тронуть отца слезами, заявляет: “Тогда, тогда делать нечего, явиться за мною — я буду вашей женой”. Я не чувствую в этих слова любви. И думаю, что если бы Маша по-настоящему любила Дубровского, она бы боролась за свое счастье. Это понимает и Владимир Дубровский: “Если ж не будет уже другого средства...” Маша просит у Владимира совета. Он дает мудрый совет: “Соберитесь со всеми силами души, умоляйте отца, бросьтесь к его ногам, представьте ему весь ужас будущего, вашу молодость, увядающую близ хилого и развратного старика; скажите, что если он останется неумолим, то... то вы найдете ужасную защиту... скажите, что богатство не доставит вам ни одной минуты счастья; роскошь утешает одну бедность, и то с непривычки на одно мгновение; не отставайте от него, не пугайтесь его гнева, ни угроз, пока останется хоть тень надежды, ради бога, не отставайте”. Однако Маша не следует этому совету. Она хочет, чтобы князь отказался от нее сам, тем самым, избавив ее от объяснения с отцом. Она пишет письмо князю и просит его защитить ее от власти родителя. Но если мы передаем кому-то полномочия решать нашу судьбу, вряд ли здесь будет для нас справедливое решение. Тем более, князь был заинтересован в совсем другом разрешении ситуации. Письмо было показано отцу Маши, и нетрудно было догадаться, в какое он придет неистовство. И только не получив желаемой поддержки от князя, Маша решается на открытый разговор с отцом. Он справедливо недоумевает: “до сих пор ты молчала и была согласна, а теперь, когда все решено, ты вздумала капризничать и отрекаться; этим со мной ты ничего не выиграешь”. И все-таки Маше удается смутить отца, когда она выражает свои чувства и говорит о будущей грусти отца при мысли о несчастливой дочери. Но уже слишком поздно. Кирила Петрович все уже решил ранее. И когда Маша стала угрожать защитой Дубровского, то ее просто заперли, и ускорили свадьбу. Весть до Дубровского о скорой свадьбе пришла слишком поздно из-за истории с кольцом. Он опоздал.

Катя. Меня тоже, как и Наташу, заинтересовало, почему Маша не смогла договориться с отцом. Богатство князя не было причиной, по которой он принуждал дочь выйти за него замуж. До ссоры с Дубровским его не смущала перспектива выхода Маши замуж за сына бедного соседа. Против неравного брака был сам старик Дубровский из гордости. На мой взгляд, причина лежит в отношениях между дочерью и отцом. Маша не верила, что он сможет ее понять. Договориться можно лишь с человеком, которому доверяешь. “Отец любил ее до безумия, но обходился с нею со свойственным ему своеобразием, то стараясь угождать малейшим ее прихотям, то пугая ее суровым, а иногда и жестоким обращением. Уверенный в ее привязанности, никогда не мог он добиться ее доверенности. Она

привыкла скрывать от него свои чувства и мысли, ибо никогда не могла знать наверно, каким образом будут они приняты”. Маша не могла не знать, чем заканчивается неповиновение ее папеньке. А уж угрожать ему при его характере было вообще бессмысленным. Его ответ повторял сказанное в таких случаях многим другим людям: “Да знаешь ли ты, что я сделаю с тобою то, чего ты и не воображаешь”. Мне кажется, сопротивляясь желанию отца выдать ее за князя, Маша заранее знала, что она проиграет. Вот почему она выразила свой протест так поздно, просто от отчаяния.

Женя. Я хочу продолжить тему силовой стратегии, применяемой Троекуровым при решении споров. Он делает все, что ему хочется. Хочет — запрет ворота и оставит гостей ночевать, даже не спрашивая их согласия, хочет — отправит их домой. Захотел отобрать имение у старого друга в наказание за строптивость — отобрал. Дочку замуж выдал против ее воли. Меня заинтересовал один вопрос: с кем же Троекуров не ведет себя как акула. Сначала единственным человеком, которому позволялось иметь свое мнение и спорить с Кирилом Петровичем, был старик Дубровский. Чем же он отличался от других? Почему к нему было особое отношение? У них были похожие судьбы, они женились по любви, оба рано овдовели, воспитывали детей без матери. “Будучи ровесниками, рожденные в одном сословии, воспитанные одинаково, они сходились отчасти и в характерах и в наклонностях”. Кирила Петрович уважал приятеля. “Некогда были они товарищами по службе, и Троекуров знал по опыту нетерпеливость и решительность его характера”. Но когда у Дубровского появились подражатели поспорить с Троекуровым, “выйти из пределов должного повиновения”, он это быстро пресек. Очевидно, было что-то в его личности, что позволяло Дубровскому быть с Троекуровым на равных. Прежде всего, это достоинство, смелость, может быть, к этому добавлялось еще и общее боевое прошлое. Я обратил внимание, что Троекуров уважал смелость, он ее чувствовал в других людях.

Когда я первый раз читал повесть, то после описания случая расправы Дефоржа с медведем, я ожидал расправы Троекурова с мнимым французом, но этого не произошло. Более того, он хвалился смелым поступком француза, полюбил его и не стал больше испытывать. Ему понравилось объяснение Дефоржа: “я всегда ношу при себе пистолеты, потому что не намерен терпеть обиду, за которую, по моему званию, не могу требовать удовлетворенья”. И реакция на его слова Троекурова: “Каков молодец! Не струсил, ей-богу не струсил”. Значит чем-то молодой Дубровский был похож на Троекурова. Примечательно, что именно после этого случая Маша обратила на Дефоржа свое женское внимание. Не желая выдавать Дефоржа исправнику, Троекуров говорит: “убирайся, знаешь куда со своими приметам. Я тебе моего француза не выдам, покамест сам не разберу дела. Как можно верить на слово Анто-

ну Пафнутьичу, трусу и лгуну...”. Это как раз тот трус и лгун, который помог ему отобрать имение у Дубровского, однако не заслужил за это уважения, а скорее наоборот.

Нравится Троекурову и смелость мальчишки, в отличие от его собственного сына, не побоявшегося наказания. “Ты, косой, ты мне кажешься малый не промах. Отдай кольцо и ступай домой”. Но мальчишка стоит на своем, и тогда Кирила Петрович дает ему типичную для своего стиля акулы альтернативу: “Если ты мне во всем признаешься, так я тебя не высеку, дам еще пятак на орехи. Не то, я с тобой сделаю то, чего ты не ожидаешь”. С сыном он разговаривал в таком же тоне, но еще более унижительном, на каждом шагу запугивая его розгами.

В нашей современной жизни мы тоже можем столкнуться с барством. Появились богатые люди, их называют “новыми русскими”. У многих есть прислуга, отношение к которой иначе как “троекуровщиной” не назовешь. У моей сестры есть подруга, которая летом работала прислугой. Ее за человека не считали.

Сергей. Я проследил в повести, как повлияло властолюбие Кирилы Петровича Троекурова, желание покорять, решать конфликты только с победой для себя на формирование характера его детей. Маша не смогла постоять за себя и связала свою жизнь, покорившись желанию отца, с нелюбимым человеком. Но у Кирилы Петровича был еще и сын. Он, угрожая розгами, заставляет сына рассказать правду о кольце, и тем самым предать сестру. Сначала Саша пытается выгородить сестру, но в конце представляет ситуацию, в которой он выполняет ее волю. “Сестрица Марья велела мне сбежать к дубу и положить кольцо в дупло, я сбежал и положил кольцо...”. На самом деле он сам предложил ей помощь: “Я пришел, сестрица, узнать от вас, не надобно ли вам чего-нибудь. Папенька сердит и запретил всему дому вас слушаться, но велите мне сделать, что вам угодно, и я для вас все сделаю”. Приучая детей покоряться из-за страха наказания, Троекуров воспитывал в них черты характера, неуважаемые им самим. Часто родители воспитывают детей, не схожих с ними по характеру. Властолюбивые родители воспитывают детей, склонных покоряться. Такие дети избегают конфликтов, либо уступают, покоряются чужой воле. При этом человек не может не чувствовать себя униженным. Но накопленные обиды приводят к тому, что человек взрывается эмоциями и не может ими управлять. Это мешает остановиться и подумать: “Что же я сейчас делаю?”.

Среди множества внебрачных детей Троекуров признал только одного – Сашу. Все другие были просто дворовые дети, на которых Кирила Петрович не обращал внимания. Здесь проявляется стратегия избегания конфликта, отрицания проблемы. Здесь логика Троекурова такова: если я не считаю что это проблема, то ее попросту нет. То же наблюдается в отношении к дочери: “Пошла, пошла, пошла, – сказал Кирила Петро-

вич, осуши свои слезы и воротись к нам веселешенька. Они все плачут при помолвке, — продолжал он, обратясь к Верейскому, — это у них уж так заведено...”. Здесь логика Троекурова: не я заставляю свою дочь плакать, все плачут, это так заведено. Этим он защищает себя от угрызений совести.

Таня. Мне кажется, что в споре с отцом по поводу замужества, Маша была нерешительна, не потому, что она не любила Дубровского. Я думаю, она любила его, но боялась осознавать это. Она ни одной минуты не верила, что ее брак с ним возможен. И эта невозможность мешала ей почувствовать себя. Отношения Маши с Владимиром Дубровским — это тоже конфликт, конфликт неравенства позиций в обществе. Начинаются они, когда Дубровский выдавал себя за другого человека. “Маша не обратила никакого внимания на молодого француза, воспитанная в аристократических предрассудках, учитель был для нее род слуги или мастерового, а слуга или мастеровой не казался ей мужчиною”. Размышления Маши перед первым свиданием с Дефоржем, ожидающей с любопытством признания в любви от человека, который ей симпатичен, направлены на то, как она примет это признание. “Ей приятно было бы услышать подтверждение того, о чем она догадывалась, но она чувствовала, что ей было бы неприлично слышать такое объяснение от человека, который по состоянию своему не мог надеяться когда-нибудь получить ее руку. Она решила идти на свидание, но колебалась в одном: каким образом примет она признание учителя, с аристократическим ли негодованием, с увещанием ли дружбы, с веселыми шутками, или безмолвным участием”. Нет и речи о выражении ответного чувства, речь идет, каким образом дать понять, что оно невозможно. Она блокирует свои чувства в зародыше. Ведь она привыкла скрывать свои чувства и мысли от отца, а подруг, с которыми можно было бы посекретничать, у нее не было. Кроме того, сама мысль о невозможности быть вместе с Владимиром, не допускала никаких фантазий об этом. Раз чувство невозможно — то его нет.

Кто прав, кто виноват, на эти вопросы в повести нет ответа. Примечательно, что А.С. Пушкин, описывая перипетии своих героев, нигде и никогда не дает оценки, как бы говоря нам: “Читай, думай, размышляй”.



В повести описывается суд, как пример того, как у человека можно отобрать вроде бы на законных основаниях то, что ему принадлежит по праву. На что вы обратили внимание, когда читали описание процедуры суда?

Реплики:

- *Дубровский и Троекуров находились в разных позициях. Троекуров диктовал, что нужно решить.*

- К ним было разное отношение со стороны заседателей: по-добострастное к Троекурову и пренебрежительное к Дубровскому.
- Никого не интересовало, из-за чего произошел конфликт.
- Дубровский верил, что его дело правое, но проиграл.
- Троекуров знал, что не прав, но выиграл.
- В суде царил несправедливост.
- Это была пародия на суд.

Участникам группы предлагается поучаствовать в процедуре суда и вынести решение о виновности или невиновности человека.

5. Ролевая игра “Суд присяжных” (Для заправки используется упрощенная модель суда с отклонениями от реальной судебной процедуры, для нагнетания страстей)

В проведении игры помогают опытные посредники Дима, Игорь, Оксана и Марина. Марина выступает в роли судьи. Дима в роли обвинителя. Оксана берет на себя роль адвоката, а Игорь роль обвиняемого. Обвиняемому дается имя Гарри Смит. Из числа участников группы по своему желанию роль свидетеля берет Наташа. Ей вручается листок со свидетельскими показаниями, которых она должна придерживаться по замыслу ролевой игры. Остальные участники группы назначаются присяжными, один из них назначается ответственным секретарем. Это Сергей. Ему вручается листок, на котором написаны его функции:

- Организация обсуждения по поводу виновности или невиновности подсудимого.
- Проведение тайного голосования.
- Подсчет голосов.
- Обнародование результатов на суде.

Организуется пространство. Определяется место судьи, обвинителя, адвоката, обвиняемого и присяжных. Свидетель “как будто удаляется” из зала суда. (На самом деле наблюдает, так как ролевая игра должна проживаться каждым участником группы).

Судья. Встать. Суд идет. (Все встают, а затем садятся).

Слушается дело по обвинению Гарри Смита.

В суд поступили материалы следствия по делу об угоне автомашины и совершении наезда на человека, который в результате полученных травм оказался в больнице и находится в тяжелом состоянии.

Обвинитель. Обвинение готово и может приступить к представлению доказательств.

Адвокат (обращается к судье). Ваша честь, обвиняемый находится в зале суда. Он поставлен в известность о своих правах. Я являюсь адвокатом мистера Смита.

Обвинитель. Мы собираемся доказать, что Гарри Смит, студент экономического колледжа, вечером 12 мая этого года вышел из своей квар-

тиры, где он проживает вместе с родителями. Гуляя по улицам, он обнаружил автомобиль мистера Х. и решил на нем покататься. Он вскрыл машину при помощи перочинного ножа, обнаруженного на месте угона машины. Эксперты подтвердили, что именно этим ножом была вскрыта машина. Затем он завел машину, используя ключи, оставленные ее владельцем. Катаясь по улицам с недозволенной скоростью, Смит сбил пешехода, переходящего улицу на зеленый свет. Испугавшись содеянного, Смит скрылся с места преступления. Он не оказал помощи пострадавшему, не вызвал скорую помощь, что усугубило последствия полученной травмы.

Адвокат. Ваша честь, мы признаем, что описанные события действительно имели место. Но где доказательства, что все это совершил мой подзащитный?

Обвинитель. Вызывается свидетель обвинения мисс Мэри Х.

Мэри Х. (*принимает присягу*). Клянусь говорить правду и только правду.

Обвинитель. Мисс, Вы знакомы с обвиняемым?

Мэри Х. Да, я учусь вместе с Гарри в одном колледже, и мы проживаем по соседству.

Обвинитель. Свидетельница, вас просят внимательно посмотреть на нож, лежащий на столе. Вы видели когда-нибудь этот нож?

Мэри Х. Да, я неоднократно видела этот нож в руках у Гарри Смита. Он имел обыкновение открывать им дверные замки, когда мы теряли ключи или захлопывали двери, оставляя ключи в квартире. Гарри всегда выручал.

Адвокат. Ваша честь, я заявляю протест. Поскольку пока суду не доказано, что нож принадлежал Гарри Смигу, я требую, чтобы использовалась фраза “нож, похожий на тот, который принадлежал Гарри Смигу”.

Судья. Протест принимается. Свидетельница, я прошу Вас использовать именно то выражение, которое требует адвокат. То же самое относится и к обвинителю.

Обвинитель. Итак, будем считать, что этот нож похож на тот, которым владел Гарри Смит. Мисс Мэри Х., скажите, что делает предьявленный для опознания нож, похожим на нож Гарри Смита?

Мэри Х. (*рассматривает нож*). На нем стоят инициалы Г. С. Такие же буквы были и на ноже Гарри. Потом, ручка этого ножа поцарапана. Царапина имеет форму молнии. Такая же царапина была и на ноже Гарри. Потом, я однажды уронила этот нож, и от пластиковой ручки отломился кусочек. Я запомнила место скола. Он такой же, как и у этого ножа.

Обвинитель. Прошу признать данный нож в качестве одного из доказательств обвинения.

Адвокат. У меня нет никаких возражений, чтобы признать, что этот нож принадлежал Гарри Смигу. Но где доказательства, что именно Смит открыл им чужую машину? Мой подзащитный утверждает, что он за день

до описанного здесь происшествия потерял свой нож. Мой подзащитный имел обыкновение обедать в кафе “Глория”, неподалеку от которого был обнаружен нож. Разве им не мог воспользоваться кто-то другой? Разве на ноже обнаружены отпечатки Гарри Смита?

Обвинитель. Действительно, никаких отпечатков, способных идентифицировать личность, на ноже не обнаружено. Все отпечатки смазаны. В тот день, когда был обнаружен нож, был сильный ливень. Нож лежал в луже, на нож несколько раз наступали. Но я хотел бы продолжить допрос свидетельницы. Мисс, расскажите суду, что Вы увидели, находясь неподалеку от места парковки угнанной машины?

Мэри Х. Я сидела в кафе, ела мороженое и смотрела на улицу. Неподалеку от кафе стояла машина. Она мешала мне разглядывать улицу, по которой должна была подъехать моя подруга. Она опаздывала. Я увидела, как Гарри Смит подошел к машине, покопался в замке и уехал. Я посмотрела на часы. Было ровно девять. Через 15 минут, как мне сказал обвинитель, был совершен наезд этой машины на человека. О подробностях я узнала из передачи по телевизору, в ней и показали найденный нож. Я сразу узнала нож Гарри и позвонила в полицию.

Адвокат. Мисс Мэри Х. у вас хорошее зрение?

Мэри Х. Я ношу очки. Мое зрение в очках позволяет мне управлять машиной. В кафе я была в очках.

Адвокат. Когда Вы увидели, как какой-то человек открывает дверь машины, вы сразу же определенно узнали в нем Гарри Смита?

Мэри Х. Человек, открывающий машину, был похож на Гарри Смита по росту. Он был такой же светловолосый. У него была такая же фигура. Я сразу решила, что это Гарри Смит. Потом, когда меня допрашивали в полиции, я вспомнила, что у Гарри Смита была такая же куртка, как у этого человека. Потом эту куртку нашли на квартире у Гарри.

Адвокат. Что делало куртку человека, угнавшего машину, похожей на куртку Гарри Смита?

Мэри Х. Человек, угнавший машину, был в куртке такого же цвета — цвета хаки. Так же, как и у Гарри Смита, куртка была с капюшоном.

Адвокат. На каком примерно расстоянии Вы находились, разглядывая человека, угнавшего машину?

Мэри Х. Примерно метров 20–25.

Адвокат. Я попрошу зайти в зал трех человек для проведения эксперимента. *В зал заходят три человека в куртках цвета хаки (это наши друзья посредники, согласившиеся помочь). Все трое светловолосые. Они примерно одного роста с Гарри Смитом. У двух из них капюшоны надеты на голову. Адвокат просит их отойти на расстояние 20 метров от свидетельницы.*

Адвокат. Мисс Мэри Х. Куртка какого человека больше всего похожа на куртку Гарри Смита?

Мэри Х. Все куртки похожи.

Адвокат. Мисс Мэри Х. Внимательно посмотрите на этих людей? Кто из них похож на человека, угнавшего машину?

Мэри Х. Мне кажется: тот, который стоит слева. Нет, тот, который стоит посередине. Да, он очень похож. (Это были люди, у которых капюшоны были надеты).

Адвокат. А теперь я попрошу свидетельницу ответить на вопрос. Могли быть угонщиком кто-то из этих людей?

Мэри Х. Они похожи на угонщика.

Адвокат. Мисс Мэри Х. Они похожи на угонщика так же, как Гарри Смит?

Мэри Х. Они похожи на угонщика, так же, как и Гарри Смит. Но ведь нож принадлежит Гарри Смигу, а не этим людям.

Адвокат. Итак, я хочу обратить внимание уважаемого судьи и присяжных, что нет прямых доказательств того, что это Гарри Смит угнал машину и совершил наезд на человека.

Судья. Свидетельница, вы свободны, прошу Вас покинуть зал заседаний суда.

Судья. Слово предоставляется обвиняемому. Обвиняемый, Вы угнали машину со стоянки рядом с кафе “Глория”? Вы совершили наезд на человека и скрылись, не оказав ему помощи?

Гарри Смит. Нет, сэр. Я ничего этого не совершал. Я вообще в тот вечер не выходил из дома. Я посмотрел футбольное обозрение, потом два фильма по телевизору. Но в тот вечер в доме я был один. И никто не может этого подтвердить. Я только потерял нож. Я никогда и представить себе не мог, что можно попасть в тюрьму из-за потери ножа. Я не виновен.

Обвинитель. Да, прямых доказательств нет. Но все указывает на то, что человеком, угнавшим машину и совершившим наезд, был Гарри Смит. Он такого же роста, как человек, совершивший преступление, такой же светловолосый, у него такая же фигура и такая же куртка. Наконец, именно ножом Гарри Смита была открыта автомашина, сбившая человека, который с тяжелыми травмами находится в клинике. Не много ли совпадений? Гарри Смит опасен для общества. Его нельзя оставлять на свободе. Где гарантии, что завтра, отпущенный на свободу, он не покалечит кого-нибудь еще. И это, господа присяжные, могут быть ваши дети, ваши родственники. Я призываю вас вынести обвинительный приговор.

Адвокат. Я хочу обратить внимание присяжных на одно обстоятельство. Единственным звеном, связывающим Гарри Смита с преступлением, является его нож, которым была вскрыта машина. Мы все когда-то что-то теряем. Эти вещи могут быть кем-то найдены и использованы при совершении преступных актов. Где гарантия, что вещи, потерянные вами, господа присяжные, не будут использованы в этих целях? Где гарантия, что завтра вы не окажитесь на скамье подсудимых по одной только при-

чине вы потеряли какую-то вещь? Я прошу вас вынести оправдательный приговор для моего подзащитного.

Судья. Я прошу присяжных удалиться в комнату для совещаний, обсудить беспристрастно материалы дела и принять решение о виновности или невиновности подсудимого.

Присяжные уходят. В руках у них конверты, куда каждый из них должен положить бланк со своим решением. На самом деле в помещении, где проходит занятие, выделяется место для проведения обсуждения присяжными. Остальные могут наблюдать происходящее на расстоянии.

Каждый из присяжных высказывается, отстаивает свою позицию. Кто-то выражает сомнение, показывает, что не может принять определенного решения. Общее решение должно быть принято большинством голосов. Читателю предлагается вынести собственное решение, зачеркнув ненужное на карточке.

Вердикт читателя

Виновен

Невиновен

Основание для вердикта: _____

Присяжные обсуждают. (Используются имена участников группы).

Сергей. Мне кажется, что судья не должен был передавать дело на рассмотрение присяжных. Ведь ничего не доказано. Обвинитель сказал, что собирается доказать, что Гарри Смит вышел из дома, открыл машину при помощи своего ножа, угнал машину и сбил человека. Но доказали только, что машина была открыта принадлежащим ему ножом.

Олег. Мне кажется, что судья подкуплен.

Таня. Если это так, то кому это выгодно?

Женя. Может быть судья заинтересован в том, чтобы осудили Гарри Смита. И тогда другой человек, совершивший преступление, избежит наказания. Тогда Гари Смит не виновен.

Катя. А если судья уверен, что мы проголосуем за “невиновен”, тогда он заинтересован, чтобы Гарри Смита оправдали. Тогда получается, что Гарри Смит виновен.

Олег. А если судье вообще наплевать, что произойдет с Гарри Смитом? Тогда его судьба полностью в наших руках.

Таня. Ребята, я не доверяю свидетельнице. Мне кажется, она не видела лица человека у машины. Ведь она сказала, что на преступника боль-

ше похожи те, у кого были надеты капюшоны. Капюшон всегда мешает рассмотреть лицо человека. Значит, Гарри Смит может не иметь никакого отношения к делу. Да, не хотела бы я быть на его месте. Мне кажется, эта свидетельница, никакая не свидетельница.

Сергей. Да, но ведь она сразу подумала, что это Гарри Смит открывает машину.

Женя. Ага, открывает чужую машину своим собственным ножом и сразу же его выбрасывает, чтобы его было легче найти.

Олег. Скорее всего, если бы это был Гарри Смит, он бы положил нож в карман куртки. Я заметил, что у всех курток были карманы. Я думаю, что Гарри тут не причем. И ему бедняге, ой как плохо сейчас.

Сергей. Но он мог случайно обронить нож и не заметить этого. А может быть, у него в кармане была дырка?

Катя. Мне не понятно, почему эта Мэри позвонила в полицию только после телепередачи. Если она узнала Гарри Смита, увидела, как он вскрывает машину, заметьте не свою, а чужую, значит, уже тогда она поняла, что он угоняет машину. Если бы его вовремя остановили, то он никого бы и не задавил. Нет, мне кажется, Гарри Смит не виновен. Эта Мэри связала его с преступлением из-за ножа.

Олег. Мне эта Мэри тоже подозрительна. Нет чтобы позвонить Гарри, по-дружески расспросить обо всем. Нет, хлоп, — и в полицию.

Катя. Согласна, это как-то не по-дружески. Это же надо так парня подставить. Но, возможно, он действительно виноват, только расследование было проведено недобросовестно, поэтому и нет прямых доказательств вины, да и невиновности тоже.

Сергей. Между прочим, этот парень ждет нашего решения. А если это он наехал на человека? А вдруг этот человек в больнице скончается. Интересно, если бы пострадавший был ваш родственник, вы бы так же искали, как оправдать Гарри?

Таня. Родственники не могут быть присяжными, потому что они не могут быть объективными. А если бы ты, Сергей, случайно оказался владельцем этого ножа? Тогда бы сейчас мы думали о твоей виновности или невиновности.

Олег. Нам нужно написать протест судье. Здесь был нарушен Закон о презумпции невиновности. Принимать решение сейчас, решать судьбу человека, я считаю безответственным.

Сергей. Но у нас нет выхода. Мы обязаны принять решение. Я тоже сомневаюсь и не завидую этому парню. Но мне кажется, что это сделал он. Хотя, я полностью согласен, что его вина не доказана.

Олег. Я считаю, что мы никому и ничего не обязаны. Лично я напишу протест судье, вот прямо сейчас. Суд обязан выполнять свои функции добросовестно. Это только подозрение. Поскольку вина Гарри не доказана, его нельзя считать виновным. *(Пишет протест).*

Таня. Ребята, а ведь это страшно, вот так взять и отправить человека в тюрьму. А если он невиновен? Тогда преступление совершим мы. Мне кажется, лучше оправдать человека, если сомневаешься в его вине. Иначе – совесть замучит. Мне страшно принимать решение, я боюсь ошибиться.

Сергей. Если оправдать преступника, то совесть тоже не будет молчать. Я согласен, что нельзя обвинять человека только на основании подозрений, но если всем выносить оправдательный приговор, то начнется разгул преступности.

Олег. А если выносить обвинительный приговор на основании только домыслов, то это еще большее преступление против прав человека.

Катя. Стоит только одного человека обвинить незаконно, и вера в справедливый суд пропадет.

Таня. Каждый будет думать, что завтра с ним смогут обойтись точно так же. Это беспредел.

Сергей. Я думаю, каждый уже определился в своем решении. Тогда проголосуйте.

Голосование тайное. Сергей раздает бланки для голосования, на которых два слова: “виновен” и “невиновен”. Нужно оставить слово, соответствующее решению, ненужное – зачеркнуть. Ответственный секретарь подсчитывает голоса. Присяжные возвращаются в зал. Наступает драматический момент. Ведь никто, кроме ответственного секретаря, не знает результатов голосования присяжных.

Судья. Встать. Суд идет.

Ответственный секретарь сообщает решение присяжных: “Невиновен”.

Но бывало по этому случаю выносили решение “Виновен”.

6. Обсуждение “Посредничество и суд: в чем разница?”

Вопросы и задания:

- В чем состояла задача присяжных?
- Достаточно ли было информации для принятия решения?
- Какие могли быть положительные и отрицательные последствия признания виновности, если человек не совершал преступления?
- Какие могли быть отрицательные последствия признания невинности, если человек совершил преступление?
- Какие чувства испытывали присяжные во время принятия решения?
- Что повлияло на их решение?

А теперь откройте бейджики, раскройте визитную карточку и посмотрите, как вы ответили на вопрос, что такое посредничество.

Зачитайте ваши ответы. Все ответы фиксируются на доске.

Что такое посредничество?

Посредничество — это помощь спорящим со стороны третьего лица.

Посредничество — это психологическая помощь людям, попавшим в конфликтную ситуацию.

Посредничество — это процесс оказания помощи двум конфликтующим со стороны специалиста.

Посредничество — это процесс, ведущий к согласию двух людей с помощью третьего, подготовленного для этой работы человека.

Каждый ответ содержит свою долю истины. Наиболее точными ответами являются последние два. А теперь подумайте над следующим вопросом:

Чем судейство отличается от посредничества?

Ответ читателя

Отличие судейства от посредничества

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

- Суд не является добровольным процессом. Посредничество — добровольный процесс.
- Суд выносит приговор, а посредничество нацелено на решение проблем человека. Оценка человеку не дается. Нас об этом никто не просит.
- Суд занимается преступлением, а посредничество жизненными конфликтами.
- В суде важны свидетели, а в посредничестве мысли, чувства, согласие участников конфликта.
- Суд не хранит тайну суда, а в посредничестве информация не подлежит разглашению.
- В суде нет правила уважительного отношения к чувствам человека.
- В суде спорящие находятся в оппозиции, а в посредничестве те, кто конфликтуют, становятся партнерами.
- В суде решение спора, как правило, не является таким, чтобы оно удовлетворяло обе стороны.
- В суде сам человек не принимает участия в решении спора. Он не рассматривает возможных вариантов решения. Он ждет решения.

• Решение суда может быть оспорено, пересмотрено, оно может быть и не выполнено. В посредничестве действует правило выполнения достигнутого соглашения.

6. Минилекция “Посредничество”



Посредничество является уникальной процедурой разрешения конфликтных ситуаций. Спорящим дается возможность поработать вместе в качестве партнеров, а не противников, для того чтобы найти справедливое решение для каждого из них. Спорящим создаются условия для рассмотрения ситуации на основе открытого общения и понимания друг друга. Участники конфликта получают помощь, а не оценку своим поступкам и личности. Посредник не обращается к свидетелям конфликта, для него главным является то, что делали, думали и чувствовали участники конфликта. Не отвергая ни одного из участников конфликта, посредники исходят из того, что чувства каждой стороны заслуживают уважительного отношения. Посредник не может навязать свою помощь, он может только предложить ее и оказать при обоюдном согласии участников конфликта. Содержание конфликта не может быть разглашено, за исключением ситуации угрозы жизни.

Цель посредничества – решение, удовлетворяющее обе стороны. Выяснить, достигнуто ли посредничество поставленной цели, можно на основе вопросов, выявляющих чувства и мысли участников конфликта в начале и в конце процедуры посредничества. Чувства удовлетворения, позитивные мысли свидетельствуют о достижении цели – справедливом разрешении конфликта.

Идея посредничества состоит в том, чтобы предложить участникам конфликта поработать в качестве партнеров по разрешению конфликтной ситуации и помочь им разрешить конфликт справедливо для обеих сторон. В отличие от судейского подхода к разрешению конфликтов посредничество подразумевает активную позицию участников конфликта, им же принадлежит и функция принятия решения, устраивающего обе стороны. Посредничество, как способ разрешения конфликтных ситуаций, имеет свою историю. Разрешение конфликтов М.Л. Кинг, лауреат Нобелевский премии Мира, рассматривал, как борьбу за справедливость. Им же были разработаны правила борьбы за справедливость, которые позже были адаптированы для детей и подростков психологами В.Ф. Линкольном и Р. Дж. О’Донеллом.

Правила борьбы за справедливость

- Определи проблему.
- Сфокусируйся на проблеме.

- Атакуй проблему, а не личность.
- Слушай открытым сердцем.
- Относись к чувствам человека с уважением.
- Отвечай за свои действия.

Эти правила можно и нужно использовать, не только помогая сверстникам, но и решая свои собственные проблемы. Бывает, что мы сердимся, гневаемся. Бывает, что мы испытываем сильную обиду. Нам может мир показаться несправедливым лишь потому, что кто-то попытался пренебречь нашими интересами, потребностями, проявил неуважение, попытался нас унижить. Попадая в такие ситуации, мы можем испытывать сильную душевную боль. Однако это не является поводом для сбрасывания своего гнева на других людей, но если ничего не предпринимать, то можно разрушить себя. Если действовать нерационально, можно разрушить отношения. Что же в этом случае можно сделать? Можно успокоиться, взять в руки ручку и лист бумаги и посмотреть на ситуацию с другой стороны, с позиции ее изменения. Есть много подходов и рекомендации, как это сделать. Рассмотрим некоторые из них.

Модель решения проблем

Эта модель позволяет изменить ситуацию на основе размышлений, приводящих к плану действий и его выполнению. Нужно сфокусировать свое внимание не на чувствах обиды, вины, злости и т.п., а на вопросах, позволяющих осознать то, что случилось, и разработать план выхода из ситуации.

- Что произошло?
- Что я делал(а), чтобы изменить ситуацию?
- Что можно сделать еще?
- И еще?
- И еще?
- Каким будет мой следующий шаг?

В результате ответов разрабатывается план и определяется первый шаг по выходу из неприятной для человека ситуации. Можно использовать модель принятия решения для анализа альтернативных действий. Тогда мы будем действовать по схеме, интегрированной на основе двух моделей.

Если нас одолевает нерешительность изменить неприятную ситуацию, можно пройтись по утверждениям, как советует Линда Альберт.

- Я могу сделать это.
- Даже небольшие усилия приведут хоть к какому-то улучшению.
- Я достаточно сообразителен (сообразительна), чтобы делать хорошо.
- Я могу, когда говорю себе что могу.

- Я могу изменить свои мысли и чувства.

Если нас занимает проблема, связанная с другим человеком, то ее разрешение требует сотрудничества с ним, в ходе которого рождается справедливое решение, удовлетворяющее обе стороны. Для этого необходимо обоюдное желание взаимодействовать. Если такого желания нет, мы, по условиям проведения процедуры посредничества, не имеем права ее проводить. Но выход есть, можно поработать со спорящими и помочь им принять решение разрешить конфликт. С этой целью может быть использована модель принятия решения. Есть конфликтная ситуация. Можно оставить все как есть. Но каковы будут последствия для участников конфликта и окружающих людей?

Можно попытаться разрешить конфликт. Каковы теперь будут последствия для конфликтующих и окружающих их людей? Какой вариант предпочтителен? Что мы выигрываем и проигрываем в каждом случае? Какой выбор мы делаем?

Если мы сами попали в конфликтную ситуацию и хотим применить наши знания для справедливого разрешения конфликта, то перед нами стоит задача вызвать у второго участника конфликта желание разрешить конфликт на основе сотрудничества. Конфликт всегда сопровождается неприятными чувствами, они могут нам помешать, поэтому необходимо взять тайм-аут. Успокоиться и подумать, как можно действовать, чтобы добиться успеха, как организовать встречу, как настроиться на нее. Подумать о правилах, необходимых для справедливого разрешения конфликта. Пойдет ли нам навстречу второй участник конфликта? Если нет, то сотрудничества не получится. Как вызвать желание сотрудничать? Мартин Лютер Кинг предлагает стратегию, приводящую к справедливому разрешению конфликта.

Стратегия справедливого разрешения конфликта показана на схеме 2.

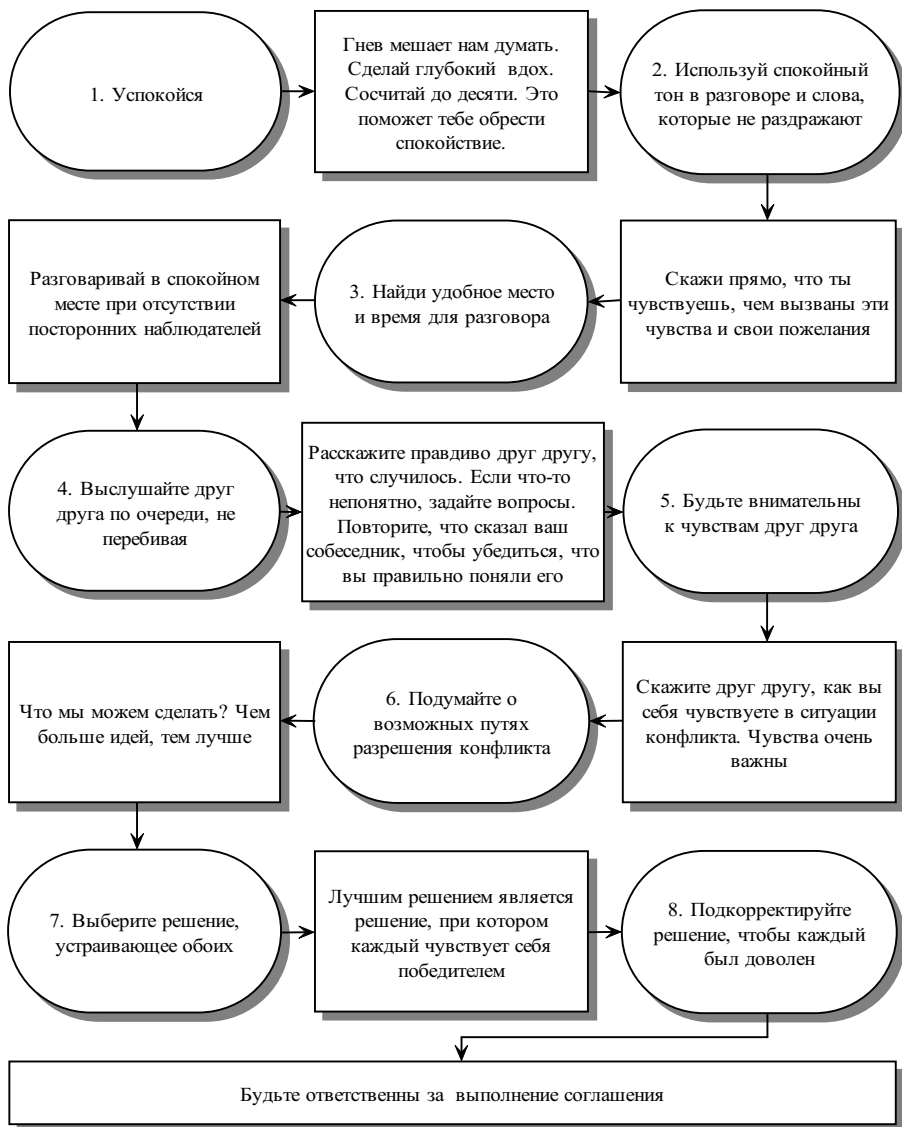
При разработке процедуры посредничества стратегия борьбы за справедливость была взята за основу.

Описание процедуры посредничества

Предварительный этап:

- Знакомство с заявкой участника конфликта на проведение посредничества.
- Получение согласия на проведение посредничества у второго участника конфликта.
- Встреча с участниками конфликта и согласование даты, времени и места проведения процедуры посредничества.
- Посредники договариваются, кого из участников конфликта каждый посредник будет лично вести (наблюдать за своим клиентом, зада-

Схема 2



вать вопросы, показывать понимание переживаний, т.е. психологически быть рядом со своим клиентом).

Процедура посредничества

1) Организация пространства. Посредники располагаются рядом с одной стороны стола. Участники конфликта садятся напротив друг друга за тот же стол. Здесь же присутствует обязательно взрослый (учитель, классный руководитель, или психолог), но он находится в стороне и не вмешивается (за исключением особых случаев) в процедуру.

2) Представление посредников. Знакомство с правилами.

Мы называем 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.*

3) Демонстрация участниками конфликта желания его разрешить на основе правил.

Рабочая стадия посредничества

а) Модель посредничества, принятая в практике психологической службы США, опирается на модель решения проблем (назовем ее моделью первого уровня разрешения конфликта), представленную комплексом вопросов:

- Что случилось?
- Что делалось для улучшения ситуации?
- Что можно сделать еще?
- Каков будет Ваш следующий шаг? Что можно сделать прямо сейчас?

Эта модель будет нами использоваться на начальной стадии подготовки. Она фокусирует человека на его действиях, поведении.

б) По мере приобретения опыта мы будем осваивать другую модель (модель второго уровня разрешения конфликта). В этой модели акцентируются поведение и чувства человека:

- Что случилось?
- Какие чувства испытывали, когда это произошло?
- Что делалось для улучшения ситуации?
- Что можно сделать еще?
- Каков будет Ваш следующий шаг? Что можно сделать прямо сейчас?
- Что Вы сейчас чувствуете?

в) Затем мы перейдем к модели третьего уровня разрешения конфликта. Ее вы и будете использовать, помогая сверстникам. В ней сделан акцент на комплексную проработку поведения, чувств и мыслей. В на-

шей российской культуре чрезвычайно важны мысли при разрешении конфликтов. Припомните, как часто Вы слышали вопросы, когда делали что-то вызывающее неодобрение окружающих. О чем, интересно, ты думал? Каким местом ты думал? Ты вообще соображал, когда делал это? В этих вопросах присутствует подтекст неодобрения, который может сыграть негативную роль в разрешении конфликта. Но можно задать вопрос о мыслях человека по-другому. Что ты думаешь по этому поводу? Последний вопрос является психологически грамотным, конструктивным, так как стимулирует человека на размышление. Давать оценку действиям человека, попытавшегося решить конфликт и потерпевшего неудачу — неблагородная затея. Но можно задать вопрос, который позволит человеку задуматься, к чему он пришел в результате своих попыток. Тогда он сам даст оценку своим действиям, но не с позиции хорошо или плохо, а с позиции эффективно или неэффективно.

По очереди каждому участнику задаются вопросы:

- Что произошло? (что случилось, где, когда, кем и что было сказано и сделано, что думали и чувствовали).
- Что делалось, чтобы выйти из конфликтной ситуации и к чему это привело?
- Что можно сделать, чтобы разрешить конфликт справедливо?
- Что можно сделать еще?
- Какие из предложенных вариантов Вас устраивают больше всего?
- Что можно сделать прямо сейчас? (реализуется выбранный вариант).
- Что Вы сейчас чувствуете?
- Что Вы думаете по поводу того, что произошло? Чему научил конфликт?

Посредник не просто автоматически задает вопросы. Он слушает, наблюдает. Он не задает вопрос о том, что уже было сказано. Текст вопроса может меняться, но необходимо сохранять его смысл. Если что-то непонятно, он просит привести пример. В конце процедуры, когда конфликт разрешен, участники конфликта расписываются на бланке заявки в графе “Конфликт разрешен”.

7. Форма заявки участника конфликта на проведение посредничества

Ниже приведена форма заявки, заполненная для конкретного случая. Фамилия и имя участника конфликта, выражающего просьбу о посредничестве, класс, домашний телефон.

Иванова Марина, 8б класс, 289-41-25.

Фамилия и имя другого участника конфликта.

Титова Наташа.

Причина конфликта (заполняется участником конфликта, желающим, чтобы конфликт был разрешен с помощью посредников, а затем уточняется посредниками после проведения процедуры посредничества):

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Сплетни | <input type="checkbox"/> Обман |
| <input type="checkbox"/> Разглашение тайны | <input type="checkbox"/> Отказ вернуть чужую вещь |
| <input type="checkbox"/> Оскорбление | <input type="checkbox"/> Драка |
| <input type="checkbox"/> Нарушение соглашения | <input type="checkbox"/> Другое |

✓ Отметить одну или несколько причин, каким-нибудь значком, например, галочкой. Если ни одна из причин не подходит, указать причину конфликта в графе “Другое”.

Где произошел конфликт?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> В школьной столовой | <input type="checkbox"/> В школьном дворе |
| <input type="checkbox"/> В раздевалке | <input type="checkbox"/> В школьном зале |
| <input type="checkbox"/> В классе | <input checked="" type="checkbox"/> Вне школы |

Когда это случилось?

Два дня тому назад.

Как можно связаться со вторым участником конфликта (класс, телефон, домашний адрес)?

8б, 289-33-00.

Следующие пункты заполняются после проведения процедуры посредничества.

Конфликт разрешен. Участники конфликта *Иванова Марина* и *Титова Наташа* обязуются выполнять соглашение, достигнутое в ходе посредничества.

Подписи: *Марина* *Наташа*

Проблема не решена. (Заполняется, если проблема не решена и соглашение не достигнуто).

а) Назначена еще одна процедура посредничества _____
указать дату

б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу (*заявка передается школьному психологу*).

Подписи посредников.

8. Ситуация оценки поведения, с которой мы не согласны (Домашние заготовки)

Как мы уже отмечали, посредничество это не суд. В ролевой игре “суд присяжных” присяжные переживали внутренний конфликт отрицательных последствий неверного решения. Но как часто в нашей обыденной жизни мы даем оценку человеку на основании лишь какого-то фрагмента

его жизни, отдельного поступка, либо на основании прошлого опыта общения с ним, а иногда и не с ним, а совсем другими людьми. Негативную оценку мы можем необоснованно получить от совсем незнакомых людей, иногда мы даем для этого какой-то повод, а иногда и нет.

Чтобы понять, что испытывает человек, когда кто-то, не разобравшись в ситуации, выносит свое негативное суждение о нем, обратимся к опыту таких ситуаций в своей жизни.

Читателю предлагается описать свою историю.

*Однажды мне дали негативную оценку,
которую я совсем не заслуживал(а)*

Сергея. Есть у меня в жизни эпизод, при воспоминании о котором, испытываешь злость. Как-то у нас в спортклубе отключили воду в душевой. Пришлось идти домой потному, как лошадь. Ну, и запах был соответствующий. Кроме того, на тренировке меня задела случайно во время баловства и подбили глаз. Я вошел в троллейбус, сел на свободное место и устало закрыл глаза. Рядом со мной сидела молодая женщина. Она вскочила и громко обратилась к кондукторше: “Выгоните бомжа из троллейбуса. От него воняет, и он едет без билета”. Такого позора я в жизни раньше не испытывал. Кондукторша подошла и сказала: “Выходи, а то сдам в милицию”. Я показал ей ученическую карточку. Она долго ее рассматривала, а потом говорит: “Украл, поди”. Я готов был сквозь землю провалиться от стыда. Я выругался и вышел на первой же остановке. Пошел домой пешком. О чем я думал тогда? Я даже не думал, я мечтал, что если бы на эту дамочку напали сейчас хулиганы, я бы не стал вмешиваться. Это была бы моя месть.

Таня. В прошлом году в наш подъезд переезжала новая семья. Я гуляла с двойняшками на улице, и мы подошли посмотреть на новых соседей. Мужчина и женщина таскали вещи на второй этаж, а девочка, примерно моего возраста, сидела на скамейке и караулила вещи. Мы подошли к ней и попытались познакомиться. В это время вышла ее мать и сказала: “Тони их отсюда, а то что-нибудь стащат”. Я промолчала, хотя мне было очень обидно. А двойняшки, не сговариваясь, закричали: “Тадина”. Я схватила их за руки, и мы ушли гулять в соседний двор. Почему-то мне слова соседки вспоминались несколько раз в течение дня. Было очень обидно. Засыпая, я представляла, что я говорю ей в ответ, что она

отвечает мне, извиняясь. В одном из вариантов я дала ей пощечину. Я думала, что никогда не буду дружить с этой девочкой и не буду здороваться с ее матерью.

Женя. В конце прошлой четверти я заболел ангиной. Ангина была тяжелая, даже “скорую помощь”, вызывали. Когда я пришел после болезни в школу, первым уроком была математика. В начале урока учительница сообщала отметки за четвертную работу. Они были выставлены в классный журнал. Она называла фамилии в алфавитном порядке и говорила оценку. Когда очередь дошла до моей фамилии, она сказала, что я удачно выбрал время для болезни. Мне стало обидно. Хотелось разрешиться, но я сдержался. С этого урока я ничего не запомнил. О чем я думал? Я думал, что не люблю эту учительницу.

Наташа. Однажды мы готовились к зачету по английскому языку вместе с моей одноклассницей у нее дома. Вечером пришла ее мама, приготовила ужин и пригласила нас за стол. Я неважно себя чувствовала, у меня разболелась голова, есть мне не хотелось, и я отказалась. На это я услышала: “Не нужно ходить в дом, которым брезгуешь”. Я извинилась за отказ и объяснила, что неважно себя чувствую. Ко мне повернулись спиной. Когда я уходила домой, на мое “до свидания”, мать подруги не ответила. Мне было неприятно. Я думала, что больше не приду к ним в дом.

Олег. Мне предложили подработать – сделать контрольную работу по химии за одного студента техникума. У меня тогда была масса собственных дел, и я понимал, что эта подработка мне дорого обойдется. Я объяснил, что сам в цейтноте и отказался. Тогда этот студент говорит: “Лучше признайся, что хочешь с меня побольше денег содрать. Скажи, сколько надо, я заплачу”. Душе стало так мерзко. Я сказал: “Катись отсюда и не попадайся мне на глаза”. Я подумал, что с этим типом я больше общаться не буду.

Катя. У нас был классный “огонек”. Я тогда была в классе новенькой, мы переехали в другой район, и я пошла в другую школу. Я сразу же сблизилась с девочкой, с которой сидела за одной партой. Мне очень захотелось пойти на “огонек”. Но моя новая подружка сказала, что не пойдет, так как ей нечего надеть нарядного, и я предложила ей свое платье. В разгаре веселья, наша одноклассница подошла к нам и сказала: “Что Катюша, подружку решила за платье купить, я ведь знаю, что платье твое. Я видела тебя в нем в театре”. Настроение сразу же испортилось и у меня, и у той девочки. Было обидно, и я заплакала. Я подумала, что не буду дружить с ней, даже если она начнет подлизываться ко мне.

Как вы думаете, на основании чего окружающие давали такие оценки поведению?

Катя. Я думаю, что моей однокласснице самой приходилось сблизиться с людьми за счет каких-то услуг. Поэтому она решила, что мной движет то же самое.

Таня. А в моем случае, наверное, у той женщины когда-нибудь что-нибудь украли дети, и она теперь ко всем относится подозрительно.

Сергей. Мне кажется, что некоторые люди вообще видят в других только негативное.

Женя. А может мы сами своими прежними поступками даем им повод так о нас судить.

Олег. А может им кажется, что мы мыслим так же, как и они. Они могут не делать отличия между своими мотивами и мотивами других людей.

Наташа. Может они ожидают от нас только одной единственной реакции, как от робота. Или считают приличным только то, что ожидают от нас.



Ошибки суждений приводят к тому, что мы можем изменить свое отношение к тем людям, которые их высказывают. У нас появляются негативные чувства, мысли, мы можем принимать решение о прекращении отношений, избегании определенных мест, где мы можем встретить этого человека, мы можем желать этому человеку неприятностей. Если же мы сами допускаем ошибочные суждения о человеке, то теперь они оборачиваются против нас. Психологи выделяют важное качество личности — социально-психологическую терпимость.¹ Жесткие установки личности, неумение встать на позицию собеседника, непредвзято отнестись к мнению другого человека обеспечивают попадание такого человека в критические конфликтные ситуации, свидетельствуют о неразвитости терпимости как свойства личности. Чтобы не позволить себе быть спровоцированными на агрессию и раздражительность, можно воспользоваться советом психологов вести определенный внутренний разговор, защищающий нас от неприятных эмоций. Здесь помогут такие фразы:

- *Человек раздражен и не контролирует себя.*
- *Каждый может ошибиться.*
- *Человеку свойственно ошибаться.*
- *Просто он сейчас раздражен и винит остальных во всех смертных грехах.*
- *Если бы на моем месте был другой человек, все бы произошло точно так же.*

В этих случаях мы отказываемся судить о человеке как о личности, просто даем себе объяснение его поведению и где-то частично оправдываем его.

На примере принятия решения о виновности и невиновности человека мы убедились в том, что принятие такого решения сопряжено с внутренним конфликтом. В нашей повседневной жизни мы сталкиваемся с ситуациями, когда оценка поступку человека, его личности дается мгно-

¹ А.А.Реан, Ю.Б.Гатанов, А.А.Баранов. Психология 8–10 класс. СПб, 2000. с. 187–188.

венно, без каких-либо размышлений и сомнений. Мы можем дать оценку человеку не обязательно словами, вербально. Наша поза, мимика, выражение глаз, жесты, так называемый невербальный язык, раскроют ему наше отношение к событию, поступку.

Как же нам это учитывать в работе посредников, волонтеров подростковой психологической службы? Ребята вносят свои предложения. (*Все ответы записываем на доске*).

- Не давать оценку поведению человека, а говорить о чувствах, которые оно вызывает.

- Не приписывать поведению человека свои мотивы.

- Быть осторожными в словах, они могут ранить.

- Владеть невербальным языком и использовать его для поддержки.

- Думать о том, как помочь человеку, а не о том, прав он или виноват.

- Быть тактичными.

- Учиться реагировать на неадекватные оценки нашего поведения.

Учиться реагировать на неадекватные оценки нашего поведения, внешнего вида, личности чрезвычайно важно. Иначе мы можем нанести вред своему психическому здоровью. Давайте снова вернемся к тем ситуациям, о которых вы рассказывали, и попробуем их завершить по плану.

1. Сказать себе, что это неприятно, но не является катастрофой.

2. а) Ответить обидчику так, чтобы он замолчал. Для этого может быть использован прием, который называется “дымовая завеса”. Суть приема состоит в том, чтобы почти дословно повторить сказанную фразу, но в форме “я” – сообщения.

В этом случае так же хорошо работает “я” – сообщение, построенное по схеме: я испытываю..., когда ты..., пожалуйста, перестань. Возможен и другой вариант: я чувствую себя так, как будто....

- б) Если мы сами внесли некоторый вклад в формирование неадекватной оценки данного случая, согласиться в каком-то аспекте оценки и дать объяснение.

- в) Ответить с юмором.

Вернемся к Вашим историям и закончим их по-другому.

Сергей. Я говорю себе, что это неприятно, но не является катастрофой. Вслух я говорю: “Мадам, я сожалею, но я еду с тренировки и у нас не работает душ”.

Катя. Я себе говорю: “Катюша – это не катастрофа. Просто неприятно”. А вслух: “Я чувствую себя так, как будто меня сейчас оскорбили, пожалуйста, перестань”.

Женя. Я себе говорю: “Жека, все в порядке. Это не катастрофа”. Вслух я говорю: “Да, но в этот раз я действительно был болен”.

Наташа. Я себе говорю: “Спокойно, Наташа, это неприятно, но ничего страшного не произошло”. Вслух я говорю: “Я сожалею, что вы обиделись, но я сама чувствую себя так, как будто меня обидели”.

Таня. Я говорю себе: “Это просто неприятно, это не трагедия”. Вслух я говорю этой женщине: “Мы с малышами хотели стащить шкаф”.

Что теперь вы думаете по поводу ситуации? Запишите ваш ответ крупными буквами на листочках. Покажите их друг другу. На них ответы, одинаковые по смыслу: “Ничего страшного не произошло. Ситуация — пустяковая”.

Читатель

На самом деле нас часто раздражает не сама ситуация, а наше отношение к ней. Наши ошибочные и обидные для людей суждения также приводят к раздражению.

9. Подведение итогов занятия

Вопросы:

- Что узнали нового?
- Какие чувства испытывали?
- Какие мысли появились?
- Что можно предложить по ведению группы?

10. Домашнее задание

1) Представьте себе, что вы с кем-то отправляетесь в путешествие на автомобиле. Что вам необходимо, чтобы оно было удачным?

Реплики:

- *Нужно иметь атлас дорог.*
- *Нужно выбрать маршрут.*
- *Нужно выполнять дорожные правила.*
- *Нужно уметь вести машину.*
- *Иметь при себе необходимый багаж.*
- *Иметь желание отправиться в путешествие.*
- *Иметь желание отправиться в путешествие вдвоем.*
- *Уметь ладить с человеком, с которым отправляешься в путешествие.*

А теперь давайте рассмотрим посредничество как путешествие в пространство взаимоотношений людей, находящихся в конфликте. Конечный пункт путешествия — справедливое разрешение конфликтной ситуации. Что вам понадобится теперь?

- *Нам нужно знать ситуацию начала путешествия, что произошло, чувства и мысли.*

• Нам нужно знание маршрута, как вывести людей из тупика конфликта. Знание маршрута – это модель разрешения конфликта. В нашем случае – это посредничество на основе стратегии сотрудничества.

• Нам нужны правила путешествия, иначе мы можем сбиться с маршрута, потеряться или потерпеть аварию. В нашем случае это правила разрешения конфликта, которые участники конфликта обязуются выполнять.

• Нам нужно желание разобраться в конфликте, помочь людям.

• Нам нужен багаж знаний, как общаться, что можно делать, а что нельзя.

В ходе путешествия мы постоянно общаемся. И здесь, как на дороге, можно идти на зеленый свет, остановиться на желтом, нельзя идти на красный свет. Вам предлагается проанализировать правила общения, рассматривая их в комплексе как светофор дорог общения. В вашем распоряжении консультанты и учебник по психологии.² Подготовьте краткие сообщения с обоснованием выбранного материала.

2) Разбейтесь на пары и подготовьте в парах инсценировку работы волонтера.

Один представляет себя в качестве человека, у которого есть проблема, связанная с переходом в другую школу или класс. Другой играет роль волонтера психологической службы и проводит индивидуальную беседу на основе модели решения проблем – модели первого уровня разрешения конфликта:

- Что случилось?
- Что делалось, чтобы выйти из конфликтной ситуации?
- Что можно сделать еще?
- Каков будет следующий шаг? Что можно сделать прямо сейчас?

Подготовленные волонтеры подростковой психологической службы показывают, как это можно сделать. Игорь играет роль ученика шестого класса, который недавно перешел из другой школы. А Дима исполняет роль волонтера.

Дима. Классный руководитель шестого класса обратилась ко мне с просьбой пообщаться с Игорем, который недавно прибыл в нашу школу. Она сказала, что Игорь не контактирует ни с кем из детей класса, держится особняком. Я не удивился ее просьбе, потому что волонтеры всегда знакомятся с новенькими и знают, что у них могут быть проблемы. Я зашел в класс после окончания последнего урока и подошел к Игорю.

Дима. Здравствуй, Игорь. Я – Дима, волонтер психологической службы. У нас есть традиция знакомиться со всеми новенькими. Если хочешь, я покажу тебе кабинет, куда ты можешь обратиться за помощью, если она тебе понадобится. Пойдем.

² А.А. Реан, Ю.Б. Гатанов, А.А. Баранов. Психология 8–10 класс. СПб, 2000.

Игорь. Хорошо. А что такое волонтер? (*Ребята переходят на другое место, означающее кабинет психолога*).

Дима. Волонтер — это доброволец, помощник. Это кабинет школьного психолога. Здесь же работаем и мы — помощники психолога. Сюда можно просто прийти и поговорить с психологом или любым дежурным волонтером. Давай присядем. Игорь, ты из какой школы к нам пришел?

Игорь. Из 215-й.

Дима. И как тебе в нашей школе?

Игорь. Честно говоря, я хотел бы вернуться в прежнюю школу.

Дима. Что случилось, что тебе захотелось вернуться?

Игорь. В той школе у меня было много друзей, а здесь ни одного. Здесь я чувствую себя чужаком.

Дима. Обычно все новенькие себя так чувствуют. Ведь ты у нас в школе всего несколько дней.

Игорь. Я понимаю, но все равно хочется побыстрее обжиться, познакомиться.

Дима. Игорь, не хочешь поделиться, что ты пытался делать для этого.

Игорь. Понимаешь, я этого класса боюсь, что ли. Прихожу в класс утром прямо перед звонком, чтобы ни с кем не разговаривать. На переменах стараюсь уйти подальше, например, на другой этаж или в библиотеку.

Дима. Игорь, а что можно сделать по-другому, чтобы все-таки познакомиться с одноклассниками?

Игорь. Можно подойти и спросить что-нибудь.

Дима. А что ты можешь спросить?

Игорь. Можно спросить, что задали, например, по географии.

Дима. А еще?

Игорь. Можно спросить какие спортивные секции есть в школе.

Дима. А еще что можно сделать?

Игорь. Можно принести в школу какую-нибудь игру, в которую можно играть вдвоем и предложить поиграть соседу по парте.

Дима. Игорь, какие игры у тебя есть?

Игорь. У меня есть маленькие шахматы.

Дима. Когда ты собираешься захватить их в школу?

Игорь. Я завтра их принесу.

Дима. Хорошо. Тогда пока, Игорь. Постарайся сделать так, как ты задумал. Что-нибудь, да получится. Я загляну завтра к вам в класс. Может, и в шахматы сыграем.

Игорь. Пока, Дима.

Вопрос: Как же так, в модели четыре вопроса, а здесь их больше?

Ответ: Для того чтобы применять модель, нужно сначала войти с человеком в эмоциональный контакт. Кроме того, модель — гибкая. Мы можем задавать вопросы, имеющие смысл вопросов, заявленных в модели, но звучащие так, как это лучше подходит к конкретной ситуации. При

задавании вопросов, каждый использует такие слова, которые хочется сказать. Поэтому у каждого посредника свой стиль разрешения конфликта, хотя модель одна и та же.

В нашем случае главными ориентирующими вопросами были следующие:

- Что случилось, что тебе захотелось вернуться?
- Игорь, не хочешь поделиться, что ты пытался делать для этого.
- Игорь, а что можно сделать по-другому, чтобы все-таки познакомиться с одноклассниками?
- А еще что можно сделать?
- Игорь, какие игры у тебя есть?
- Когда ты собираешься захватить их в школу?

Занятие 4

Правила общения. Моделирование конфликтных ситуаций и их разрешение (1-й уровень)

1. Обсуждение событий, прожитых вне группы

Внимание к конфликтным ситуациям прошедшего дня и стратегиям, используемым в процессе их разрешения. Пример разбора конфликта между участниками группы дан в приложении 3. Ожидания по поводу текущего дня. Выражение чувств, мыслей.

2. Повторение правил группы

Правила могут повторяться хором, в стихах, песнях. Это творчество участников группы.

3. Обзор знаний и умений, полученных на прошлых занятиях (Кратко и в диалоге)

- Конфликт.
- Внутренний конфликт:
 - Конфликт взаимоисключающих желаний.
 - Конфликт желаний и их положительных и отрицательных последствий.
 - Конфликт отрицательных последствий.
 - Нравственный фактор в конфликте.
- Модель принятия решения.
- Внешний конфликт. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
- Посредничество и его процедура.

4. Оказание помощи новичкам (Домашние заготовки)

Наблюдение за инсценировками оказания помощи с последующим обсуждением.

Работа пары (Таня и Катя).

Ситуация “Как подружиться”

Таня. Я волонтер. Психолог мне поручила познакомиться с девочкой Катей, которую перевели из одного первого класса в другой. Первый класс был гимназическим. Девочке трудно было там учиться, так как она не была готова к школе как другие дети этого класса. Сейчас она переживает, так

как три месяца училась в одном коллективе, а теперь он поменялся. Все это мне рассказала психолог школы. Я решила подойти к ней на большой перемене вместе с психологом. Психолог нас познакомила, она представила меня своей помощницей. Потом было следующее.

Таня. Катя, мне хотелось бы посмотреть классную комнату, в которой ты учишься.

Катя. Пойдем, Таня, я тебе покажу.

Таня. Какой у вас уютный класс. Ты где сидишь?

Катя. Вот здесь.

Таня. Хорошее место. Рядом окно. А кто сидит рядом с тобой?

Катя. Ира. А в том классе со мной рядом сидел мальчик. Мне не нравилось сидеть рядом с мальчиком.

Таня. Конечно, с девочкой лучше. А чем лучше, как ты думаешь?

Катя. Девочка никогда не толкнет тебя локтем. Не будет дразниться, если что-нибудь не получается. Ира хорошая, но она дружит с другой девочкой в классе.

Таня. А тебе с кем бы хотелось подружиться?

Катя. Мне бы хотелось подружиться с Олей. Это самая смелая девочка в классе.

Таня. А что ты делала, чтобы подружиться с Олей.

Катя. Я ничего пока не делала. Но мне хотелось подойти к ней и сказать: “Оля, давай с тобой дружить”.

Таня. И что тебе помешало?

Катя. Я испугалась, что она откажется.

Таня. А как ты думаешь, что можно сделать, чтобы подружиться с Олей?

Катя. Можно иногда играть вместе на перемене.

Таня. Во что обычно играют девочки на перемене?

Катя. В разные игры. Иногда они приносят какие-нибудь интересные вещи и показывают друг другу. Иногда играют в маленькие куколки, но Оля никогда в них не играет. У нее в карманах всегда что-то интересное: камушки, ракушки, головоломки.

Таня. А у тебя есть какие-нибудь интересные вещи?

Катя. У меня есть морская ракушка. Если ее поднести к уху, можно услышать море. Вот эту ракушку я завтра принесу в школу и покажу Оле.

Таня. А как ты это сделаешь?

Катя. Я скажу: “Оля, смотри какая у меня ракушка”. И дам ей подержать и приложить к уху. И тогда Оля тоже мне даст что-нибудь посмотреть.

Таня. А если у Оли ничего с собой интересного не будет?

Катя. Тогда ей обязательно понравится моя ракушка.

Таня. Конечно, понравится. Катя, мне пора на урок. Если захочешь, можешь зайти в комнату психолога. Я там часто бываю на переменах.

Приятно было с тобой познакомиться. Мы с тобой еще увидимся, и ты расскажешь, как вы с Олей играли в ракушку. Хорошо?

Катя. Хорошо. Я тебе расскажу, Таня, обязательно.

Таня. Тогда, до встречи.

Катя. До встречи.

Обсуждение

Вопросы к Кате и Тане	Их ответы
Что помогло смоделировать ситуацию?	Катя. Знание проблем моей сестры, наблюдение за ее поведением. Собственный опыт при переходе из одной школы в другую, переживание одиночества, конфликтов в новом классе Таня. Знание модели, демонстрации в конце прошлого занятия, консультации опытных посредников и психолога. Желание научиться помогать детям младшего возраста
А что, если Оля не захочет общаться с Катей, тогда ведь весь ваш план рухнет?	Таня. Я подойду к Оле и как помощник психолога, попрошу приглядеть за новенькой, оказать ей внимание, чтобы ей не было одиноко. Это будет наша с Олей тайна. Но про разговор с Катей, о наших планах, я ничего не скажу Оле. Это уже наша тайна с Катей
На чем основана уверенность, что девочка-первоклассница послушается волонтера и выполнит его просьбу?	Таня. Если она впервые видит волонтера, то я сомневаюсь, чтобы она выполнила просьбу. Но если она знает, чем я занимаюсь, знает, как меня зовут, если я играла с детьми из их класса, она не сможет мне отказать в помощи

Все аплодируют и переходят к ситуации, предлагаемой следующей парой участников (Сергей и Наташа).

Ситуация “Переход новенькой в другой класс”

Сергей. Я представил, что, как волонтер подростковой психологической службы, отвечаю за новеньких, поступающих в старшие классы.

Предположим, что в класс, параллельный с моим классом, поступила новая ученица. Кто мне об этом мог сказать? Например, завуч, социальный педагог, психолог. Это не важно. Я захожу в класс, здороваюсь со знакомыми ребятами и сообщаю, что пришел познакомиться с новенькой. Мне ее показывают, и я к ней подхожу.

Сергей. Привет. Меня зовут Сергей. Я из подростковой психологической службы и учусь в параллельном классе. Давай знакомиться.

Наташа. Привет. Меня зовут Наташа. А что это за служба, и что ты в ней делаешь?

Сергей. У нас в школе есть команда ребят, которых специально обучали, чтобы оказывать психологическую помощь сверстникам и вообще ученикам школы. Мы называем себя посредниками или волонтерами. Любой, кто хочет поговорить о своей проблеме или разрешить конфликт с кем-то, обращается к нам, и мы помогаем. Наташа, ты раньше, где училась?

Наташа. Можно сказать, что за границей, на Украине.

Сергей. И долго ты там жила?

Наташа. Я там родилась. Отец служил там в армии, потом ушел в отставку. Там сейчас трудно, вот мы и перебрались в Россию к бабушке. Я раньше в ваш город приезжала на зимние каникулы.

Сергей. Наташа, тогда у тебя есть знакомые в нашем городе.

Наташа. Да, конечно. У меня есть подруга, но она учится в параллельном классе. Значит, ты учишься вместе с ней? Мне бы тоже хотелось учиться в вашем классе.

Сергей. Так в чем дело?

Наташа. Документы в школу сдали родители раньше, чем я узнала в каком классе учиться Нина.

Сереза. Наташа, а разве сейчас не поздно что-нибудь изменить?

Наташа. Не знаю. Сергей, а к кому лучше обратиться?

Сереза. Можно к директору, завучу, психологу. К кому тебе самой хочется обратиться?

Наташа. Я думаю, что нужно зайти к директору и попросить, чтобы меня перевели в ваш класс. Здесь я еще ни с кем близко не познакомилась, а там все-таки подруга.

Сергей. Наташа, а когда ты собираешься пойти к директору?

Наташа. После уроков.

Сергей. Наташа, я тебе советую зайти к секретарю на следующей перемене и узнать, когда директор будет свободна. Если хочешь, я тебе составлю компанию.

Наташа. Спасибо. Если у тебя не будет других дел.

Сергей. Не будет.

Наташа. Хорошо. Спасибо тебе.

Сергей. Увидимся на следующей перемене.

Вопросы к Сергею и к Наташе	Их ответы
Что вам помогло смоделировать ситуацию?	Наташа. Знание проблем моей подруги. В принципе это ее история. Но в реальности мы не смогли сделать так, чтобы учиться вместе Сереза. Знание модели, демонстрации и консультации посредников. Представление себя на месте Наташи
А что, если директор откажется переводить Наташу в другой класс? Ведь на мысль об этом навел ее ты, Сергей. А значит, несешь ответственность	Сергей. Директор школы поддерживает нашу команду. Она человек отзывчивый. Кроме того, я ведь не случайно предложил зайти к секретарю. Секретарь у нас ходячий автоответчик. Придет директор, она сообщит, что пришел Сергей из волонтерской службы, вместе с новенькой. Директор сразу поймет, что возникла какая-то проблема, и надо помочь человеку. Вот такие отношения должны быть
Чем же волонтеры заслужили такое отношение со стороны директора школы? Как удалось этого добиться?	Наташа. Мы исходили из того, что волонтеры являются важным звеном управления школой. И поэтому волонтеры и директор школы являются партнерами, сотрудничают друг с другом Сергей. Волонтеры – это ведь и посредники в каких-то вопросах между школьниками и учителями, администрацией. Они помогают школе в создании психологического комфорта. В этом все заинтересованы. Облегчить новенькой условия вхождения в коллектив школы является общей задачей

Группа эмоционально поддерживает Наташу и Сергея: аплодисментами, комплиментами, доброжелательными шутивными репликами.

Домашняя заготовка следующей пары (Женя и Олег).

Ситуация “Драка в первый же день”

Женя. *(В руках у него небольшая настольная лампа).* Я волонтер подростковой психологической службы. Во второй класс поступил новенький. В первый же день он подрался. Я люблю общаться с детьми начальной школы, поэтому психолог попросила меня поближе познакомиться с новеньким и помочь ему привыкнуть к новому классу. Я поговорил с учителем второго класса, она мне посоветовала подойти после уроков в группу продленного дня, где я смогу найти новенького. Я долго думал, как мне лучше познакомиться с этим мальчиком. И придумал. Я спросил у воспитательницы группы продленного дня, нет ли у нее чего-нибудь для починки. Оказалось, что у них есть настольная лампа, которая почему-то не работает. Я не был уверен, что я смогу починить ее, но сказал, что эта пара пустяков. После уроков я пошел в группу продленного дня. Дети возвращались с прогулки. Я подошел к новенькому. Дальше мы покажем. Но мне понадобятся и другие действующие лица. Так что советую всем представить, что вы второклассники. Вы все сидите одной группой и играете с конструктором. Олег, дай им конструктор. Так, а Олег сидит в стороне. Я сейчас выйду, а потом зайду в класс.

Женя входит в класс, подходит к парте Олега, усаживается. Кладет инструменты на парту. Затем берет отвертку и начинает разбирать вилку.

Женя. Мальчик, ты мне поможешь?

Олег. А что надо?

Женя. Нужно подержать одну шутовину.

Олег. Давай, подержу.

Женя. Что-то я тебя раньше не видел.

Олег. Я сегодня первый день в школе.

Женя. Тебя как зовут?

Олег. Олегом.

Женя. Олег, а что ты такой хмурый?

Олег. Я сегодня подрался.

Женя. За что же ты дрался?

Олег. Чтобы не обзывался.

Женя. Кто ж тебя обзывал? Подержи вот этот винтик.

Олег. Меня Сергей обозвал Робинот-Бобинот. Потому что я большой и толстый.

Женя. И что ты сделал, когда это услышал?

Олег. Я его повалил и стал бить. Он тоже стал меня бить. Вот видишь, у меня щека поцарапана? А я ему рубашку порвал и нос разбил.

Женя. Да, не повезло вам сегодня. А что на прогулке было?

Олег. Сидел на скамейке рядом с воспитателем, а все играли.

Женя. Олег, дай мне ножницы. О чем же ты думал, сидя на скамейке? *(Женя откладывает все в сторону и теперь его внимание полностью отдается Олегу).*

Олег. Если бы Сергей не обзывался, то не было бы никакой драки.

Женя. А что по-другому никак нельзя был сделать?

Олег. Нельзя. Если не подраться, будут дразнить.

Женя. Я понимаю. Каждый когда-нибудь дрался, когда его обзывали. А ты что-нибудь делал, чтобы Сергей больше не дразнился?

Олег. Подрался, больше ничего.

Женя. Других идей нет?

Олег. Я могу сказать, что я злюсь, когда меня обзывают.

Женя. А еще?

Олег. Я могу сказать, что на самом деле не люблю драться.

Женя. Это ты здорово придумал. Когда же ты это скажешь Сергею?

Олег. Сегодня. Попозже.

Женя. Так, заговорились мы с тобой, и я совсем забыл, что нужно починить вилку. Здесь такие маленькие детали. Их нельзя путать. Так, девочка, тебя как зовут? Наташа? Наташа, поддержи этот винтик. Мальчик, а тебя как зовут? Сережа? Сережи, держи эту гайку, смотри, не урони. Так, а тебя я помню. Ты Таня. Таня, держи вот эту штучку. Твою подружку Катей зовут? Катя, держи, только осторожно, вот эту штучковину. Итак, мы все разобрали. Теперь осталось собрать.

Так, стойте рядом, держите ладошки открытыми. Я буду забирать у вас детали. Ну, вот и все. Теперь проверим. Олег, держи лампу. Где тут у вас розетка? Сережа, включай. Горит.

Вы мне здорово помогли. *(Женя каждому пожимает руку и говорит спасибо, называя по имени).* Пока! *(Ребята хором ему отвечают).*

Сильная положительная обратная связь: дружные аплодисменты, комплименты, восхищение, выкрик Сергея: “Ведь это мы с тобой тогда подрались”.

Вопросы к Жене и Олегу	Их ответы
Что помогло смоделировать ситуацию?	<p>Олег. Это все со мной произошло. Я перешел в другую школу, меня стали обзывать, и я подрался. Трудно поверить, но я действительно был толстым. Но решение было другим. Вызывали родителей, объясняли, что драться нехорошо. Помнишь, как это было, Сергей? Мы конфликтовали достаточно долго, а ведь этого могло и не быть</p> <p>Женя. Помогли знания модели, наблюдения за работой других. А также желание помочь, но так, чтобы это было незаметно</p>

<p>С лампой здорово придумали, а где вы ее взяли? Чему она служит?</p>	<p>Женя. Дали на время, попросили починить или хотя бы до конца не испортить Олег. Лампа – это средство войти в контакт и приблизить Олега к ребятам, а значит, помочь человеку. Вместо лампы может быть какая-нибудь игра, общее дело. Все, что угодно. Взрослые обычно не занимаются такими спектаклями, чтобы помочь ребенку, а мы можем</p>
<p>Женя, а как ты планируешь проследить, чтобы Олегу в школе было комфортно? Ребята, а вы не думаете, что можно устать, каждый раз изобретая что-нибудь, вместо того, чтобы просто поговорить?</p>	<p>Женя. Я планирую зайти в класс и спросить Олега, как у него дела. Ведь мы знакомы. Я могу предложить посредничество с Сергеем. Но мне не хочется торопиться Олег. Мальчишка должен приучаться решать свои проблемы сам. Если будет что-то негативное, то, конечно, нужно вмешаться, но опять каким-нибудь хитрым способом Женя. Нам с Олегом интересно придумывать. От этого мы не устаем Олег. Мы с Женей считаем, что работа волонтера – это творчество. Здесь многое можно придумать, ведь дело это новое</p>

5. Семинар “Правила общения”



Если мы хотим помогать сверстникам и младшим школьникам в разрешении конфликтов, нам необходимо знать правила общения. Ведь если мы сами не умеем общаться, то никто нам не поверит, что мы сможем помочь. Чтобы помочь, нужно приложить усилия в установлении эмоционального контакта с тем, кому мы хотим помочь, т.е. с нашим клиентом. А затем приложить усилия к организации такого общения, чтобы клиенту или клиентам хотелось с нами общаться. Как мы уже обсуждали, самым эффективным стилем разрешения конфликтов является стиль сотрудничества или стиль совы, овладение которым требует работы над собой. Что может привлечь в этом стиле человека, который хочет разрешить конфликт?

- *Равенство позиций.*
- *Уважение.*
- *Справедливость решения.*
- *Отсутствие обвинений и осуждения.*
- *Спокойная обстановка обсуждения конфликтной ситуации.*
- *Возможность открытого общения.*

Таким образом, стиль сотрудничества содержит много привлекательных моментов, все они заложены в процедуру посредничества и используются при ведении индивидуальной беседы. Поэтому можно ожидать, что после рекламы волонтерской психологической службы Ваши сверстники проявят к ней интерес. Как поддержать этот интерес, как обеспечить выполнение правил справедливого разрешения конфликтов в живом, непринужденном общении? Мы рассматриваем процесс помощи как путе-

шествование в мир человека, у которого есть проблема. В ходе этого путешествия мы постоянно общаемся, ориентируясь на правила.

Используйте материал, который Вы выбрали, работая над правилами общения.

Олег. Поскольку процедура посредничества и построение индивидуальной беседы опираются на сотрудничество, то, с моей точки зрения, базовым правилом общения должно быть равенство позиций. Волонтер не должен демонстрировать свое более высокое положение, иначе подростковая среда его просто вышвырнет, и он окажется невостребованным. Как эту позицию равенства обеспечить? Мне кажется, выполнение нескольких советов общения позволят это сделать.

1) Постарайтесь подчеркнуть, что Вы относитесь к собеседнику с уважением.

Как мы можем это сделать? Мне кажется, что здесь большую роль играет наш тон разговора. Он не должен быть покровительственным, высокомерным. Он должен быть участливым и уважительным. То, что мы знаем имя человека, уважительно его произносим, то, что мы спрашиваем самого человека, что можно сделать, говорит о нашем уважении.

2) Проявляйте интерес к проблемам собеседника.

Хочу пояснить, почему я считаю, что это правило помогает установить равенство позиций. У человека не может не быть интереса к разговору о своей проблеме, иначе — никакой проблемы нет. Если нам интересна его проблема, нас уже объединяет интерес. Если у нас нет интереса, мы не имеем права помогать.

3) Постарайтесь подчеркнуть, что у Вас с собеседником есть нечто общее, — это сделает Ваши отношения более теплыми и доверительными.

Почему это работает на равенство позиций? Считаю, что многие проблемы, которые есть у ребят в школе, не являются для нас незнакомыми. Мы ссоримся, обижаемся, сами обижаем, мы предаем кого-то и нас предают, мы испытываем разочарование и в нас тоже кто-то разочаровывается, и многое другое. Поэтому найти в своем жизненном опыте то, что нас объединяет, можно. И нужно об этом сказать. Тогда человек увидит, что мы не ангелы, а живые люди с проблемами и конфликтами, мы можем понять его состояние.

4) Будьте активным слушателем.

Считаю, что активное слушание тоже помогает создать равную позицию. Оно позволяет дать знать человеку, что его принимают во внимание, им интересуются, стараются понять и понимают. Активное слушание подтверждает наше уважение к нему, подчеркивает значимость.

Все это для меня — зеленый свет светофора общения.

Сергей. Я согласен, что равенство позиций это важное условие и правило посредничества. Но мне не кажется оно самым главным. Ведь сама модель посредничества основана на равенстве позиций. Анализируя ма-

териал книги, я, прежде всего, обращал внимание на то, как обеспечить уважение. Ведь уважение дает человеку очень много. Он и значимость свою чувствует и равенство позиций. Мне кажется, что проявление интереса к проблеме, — это тоже уважение. Ученики привыкли, что их слушают с целью определить: правильно они говорят или неправильно, выучили они или не выучили. В посредничестве их слушают ради них самих. Словами можно сказать что угодно. Я могу сказать: “Я очень тебя уважаю”, но при этом буду смотреть в книгу или потолок. Человек сразу же поймет, что я просто пытаюсь казаться человеком, который его уважает, а на самом деле этого нет. Поэтому, чтобы показать человеку, что мы его действительно уважаем, мы смотрим на него, слушаем, проявляем интерес, встаем в равную с ним позицию — позицию партнеров. Мы включаем для собеседника зеленый свет светофора общения, он должен его чувствовать. Тогда он будет слушать наши вопросы, отвечать на них, думать.

Катя. Я тоже выделила равенство позиций и уважение, как главные правила общения в посредничестве. Но я считаю, что активное слушание это тоже главное правило. Ведь одним из правил, которые должны соблюдать участники конфликта, является: “Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем”. Можно знать модель посредничества, можно встать в равную позицию с участником конфликта, но если не слушать активно, а просто автоматически задавать вопросы, то можно попасть впросак. Например, задать вопрос о том, о чем уже было сказано. И тогда мы можем вызвать к себе недоверие. Прежде всего, недоверие к нашему интересу в разрешении конфликта. Правила активного слушания — это наши профессиональные правила. Когда я их изучала, то думала, как я могу следовать этим правилам. Если я знаю, как им следовать, то сама являюсь ключом для зеленого света светофора общения.

1) Самый простой уровень активного слушания — принцип “ага—угу”.

У меня есть такая привычка, слушать, угукать и кивать. Мне это не трудно.

2) Второй уровень активного слушания — “повтор”.

Я попробовала следовать этому правилу и поняла, что при повторе должна быть особая интонация, либо заинтересованности, либо сочувствия. Может еще какие-то другие.

3) Активное слушание: “иными словами...”.

Перед “иными словами” нужно что-нибудь сказать. Я подобрала такие слова на основе текста и размышлений: “итак”, “значит”, “ты сказал(а), что”, “получается так, что”, “я поняла, что”, “итак, насколько я понял(а)”, “если я правильно понял(а)”. Можно продолжить. Мне кажется, подбор таких слов может оказаться полезным. Это правило важно для проверки понимания того, что говорит собеседник. Иначе можно впасть в заблуждение.

4) Слушаем еще активнее: развиваем идею собеседника.

Мне кажется, это правило заложено в модель разрешения конфликтов на основе посредничества. Мы помогаем участникам конфликта в поиске альтернатив. Каждая альтернатива — это новая идея как выйти из конфликта. Если мы просто беседуем, то можно строить предположения на основе сказанного собеседником. Он может с ним согласиться, а может и нет. Из текста мне понравилась фраза, позволяющая построить предложение, чтобы развить идею собеседник. “Если исходить из того, что ты сказал, то тебя не интересует..., значит...”.

5) Предложите конкретный выход из сложившейся ситуации.

Такое предложение возможно только на основе активного слушания. В посредничестве мы стараемся, чтобы участники конфликта сами предлагали пути выхода из конфликта. Но нигде не сказано, что мы не имеем права предложить им обсудить какой-то из вариантов, предложенных нами.

Для этого случая, я подобрала такие фразы:

- А как вы смотрите, чтобы...?
- Как вам понравится, если...?
- Что вы думаете по поводу вот такого варианта...?

Эти правила нужно осваивать, чтобы использовать их непринужденно.

Женя. Когда мы готовили инсценировки оказания помощи новеньким в школе, психолог и опытные посредники говорили про принцип “не навреди”. Поэтому я обратил внимание, в первую очередь, на правила, которые обеспечивают этот принцип. Это красный свет светофора общения.

1) Мы спорим только здесь и сейчас, только из-за этого случая.

Мне кажется, что если участники конфликта, будут вспоминать прошлые проступки друг друга, им просто нужно сказать эту фразу. Я хочу предложить включить это правило в правила посредничества.

2) Не “ты плохой”, а “ты что-то не так сделал”.

Мне кажется, что в случае посредничества, где мы не даем оценку поступкам, это правило можно использовать еще и в другой ситуации. Например, участник конфликта начинает себя бичевать: “Я такой, я сякой”. Мы можем ему сказать: “Ты не “такой, сякой”, а просто не так поступил”. Если бы такую фразу сказали мне, я бы не обиделся.

3) Говорите с партнером на его языке — тогда вы поймете друг друга. И если мы замечаем непонимание, нужно сразу же остановиться, подумать и сказать по-другому.

Почему он обеспечивает принцип “не навреди”? Во-первых, если мы будем говорить не на языке партнера, то мы его оттолкнем, и никакой помощи он не получит. Его оттолкнет один волонтер, а он обо всей службе может сделать негативный вывод. Особенно нужно быть внимательными, когда говоришь с маленькими детьми. Я это понял, когда готовил инсценировку помощи новенькому из второго класса. Мне пришлось не-

сколько раз переделывать фразы. Слишком серьезная речь и незнакомые слова могут отпугнуть.

О других правилах уже говорили. Я согласен, что равенство позиций, уважение, активное слушание являются основными правилами в посредничестве. Считаю, что Катя проделала полезную работу по подбору слов, облегчающих применение правил активного слушания. Хотелось бы, чтобы обсудили мои предложения.

Наташа. Мне предложения Жени кажутся интересными, особенно дополнение списка правил. Я — “за”. Кате хочу сказать спасибо за подобранные слова, я их записала и буду использовать. Я видела, что другие тоже записывали. Меня заинтересовал анализ правил, сделанный Олегом и Сергеем. Я по-другому посмотрела на правила, поняла, что все они связаны между собой. Одни правила дополняют другие. Вместе с Таней мы проделали другую работу — сопоставили цвет светофора с правилами общения. Вот что у нас получилось.

Светофор дорог общения

Зеленая улица



- Говори с собеседником на его языке.
- Давай ему выговориться.
- Занимай позицию на равных.
- Активно слушай.
- Проявляй уважение.
- Проговаривай чувства вслух.
- Проявляй интерес.
- Подчеркивай общее.
- Предлагай конкретный выход.
- Фокусируйся на настоящем.
- Отвечай за свои действия.

Что-то не так! Остановись и подумай



- В чем дело? Почему процесс общения застопорился? Какие правила были нарушены?
- Может, собеседник нас не понимает?
- Может, нами была нарушена позиция равенства?
- Может, мы что-то поняли неверно?
- Может, мы позволили конфликту расширяться?

Пути общения, ведущие в тупик



- **Неуважение.**
- **Высокомерие.**
- **Отсутствие активного слушания.**
- **Расширение конфликта. Перевод спора в русло прошлых обид.**
- **Пустословие, отсутствие конкретных предложений.**
- **Ложь.**
- **Безответственность.**

Таня. Зеленая улица обеспечивается правилами, принимаемыми участниками конфликта.

1) Мы уважаем друг друга.

Это правило обеспечивается равенством позиций, подчеркиванием значимости собеседника, активным слушанием.

2) Мы называем друг друга по именам.

Называя друг друга по именам, мы обеспечиваем контакт, без которого невозможно эффективное общение.

3) Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга.

Проговаривание своих чувств и чувств собеседника необходимо, когда идет индивидуальная беседа. В посредничестве мы о своих чувствах не говорим. Об этом говорят участники конфликта.

4) Мы говорим правду, какой бы горькой она не была.

Если информация одного из участников будет не правдивой, другой участник конфликта потеряет веру в желание противоположной стороны разрешить конфликт. Кроме того, посредникам будет дана искаженная информация, в которой будет трудно разобраться. Это правило в посредничестве связано с уважением.

5) Мы строго придерживаемся выработанного в ходе посредничества соглашения.

Это правило отражает необходимость относиться к своим соглашениям ответственно.

6) Мы **желаем** разрешить конфликт.

Это правило отражает решение участников разрешить конфликт, добровольность участия в процедуре посредничества, без чего она просто невозможна.

7) Мы спорим только по этому случаю.

Включение этого правила по предложению Жени позволяет не допустить расширения конфликта.

(Предложение Жени выносится на голосование и принимается).

Работа читателя с текстом “Правила общения”



Можно выделить ошибки, препятствующие активному слушанию:

- **Репетирование.** Когда мы слушаем и готовим свой ответ, хотя говорящий не закончил свою речь.
- **Фильтрация.** Когда мы собираем лишь часть информации, а остальную игнорируем.
- **Гадание.** Когда мы забегаем вперед говорящего, предугадывая, что он мог бы сказать.
- **Чтение мыслей.** Когда мы пытаемся сами выразить то, что хочет сказать другой, вместо того, чтобы задать вопрос и прояснить ситуацию.
- **Сны наяву.** Когда наша мысль где-то блуждает, мы думаем о чем-то другом.
- **Оценка.** Когда мы мысленно наклеиваем ярлыки на того человека, с которым разговариваем.¹

Нам необходимо грамотно общаться с окружающими. Потому что посредник не только организует сотрудничество при разрешении конфликтов, но и сам является примером общения.

6. Работа с виртуальным клиентом



Каждому участнику группы дается картинка с изображением человека (см. приложение 9).

Инструкция.

- Посмотрите внимательно на картинку.
- Представьте себе, что случилось с этим человеком?
- Где он находится?
- Что он сейчас делает?

¹ Колеченко А.К. Ученическое посредничество в школьных конфликтах (конфликт — менеджмент в школе). С-Пб.: УПМ, 1998. с. 40.

- Каково его настроение?
- Какие чувства он испытывает?
- О чем он думает?
- Что он делал, чтобы решить свою проблему?
- Что произошло в результате его попыток?
- Что он может сделать еще?
- Чем закончится его история?
- Что он может чувствовать, когда это произойдет?
- Что он будет думать по поводу опыта этой истории?

Представьте историю этого человека группе. Почувствуйте его как живого реального человека. После рассказа группа задаст вопросы для прояснения ситуации. Читателям предлагается составить свой рассказ и только потом познакомиться с рассказами участников группы.

Рассказ читателя

Рассказ Наташи.

Это молодой человек, который поссорился со своей девушкой. Он дал ей слово, что не будет больше употреблять наркотики, но не сдержал его. Девушка перестала с ним встречаться, потому что больше не верит ему. Он студент и по вечерам убирает помещение в спортивном комплексе. Он закончил свою работу и отдыхает. В руках у него фотография любимой девушки. Он вспоминает ее. Вспоминает что-то приятное. Лицо его озарено как будто пламенем свечи. Но потом он вспоминает, как обидел ее. Его настроение меняется. Он испытывает чувство вины, стыд, боль от разлуки. Ему сейчас очень плохо. Он думает, что никогда не сможет окончательно избавиться от своей зависимости, он думает, что навсегда потерял уважение и любовь своей девушки.

Что он делал? Он звонил ей и лгал, что с ним все в порядке. Девушка верила ему и возвращалась. Потом выяснилось, что он ничего не делал, чтобы избавиться от наркотической зависимости. Девушка плакала, умоляла. А потом поняла, что все бесполезно, и порвала с ним все отношения.

Что он может сделать? Он может пойти лечиться, стать нормальным человеком. Но на это потребуются годы. Мне хочется, чтобы он смог это

сделать. И тогда он вернет доверие своей девушки. Может быть, она все еще его любит. Ее любовь и поддержка помогут ему жить нормальной жизнью.

Когда это произойдет, он будет ощущать себя счастливым и свободным человеком. Ему будет радостно на душе. Ему захочется покоя, верности и любви. Он будет сожалеть о потерянном времени, потраченном на наркотики. Он будет думать, что дальнейшая жизнь будет чистой и радостной, даже несмотря на мелкие неприятности.

Вопрос. Какие черты характера этого молодого человека могут помочь решить свою проблему?

Ответ. Настойчивость, упорство, доброта, любовь к родителям, к своей девушке.

Вопрос. Что может помешать ему?

Ответ. Его нежелание признать, что он болен. Самоуверенность в том, что он может справиться сам.

Вопрос. Кто из близких людей может помочь ему?

Ответ. У него есть родители, друзья, которые и сейчас предлагают ему помощь.

Вопрос. Чтобы эта девушка могла сказать ему сейчас?

Ответ. Она бы сказала, что верит в него, что он может проявить мужество и начать лечиться. Что рядом много людей, которым он дорог, которые переживают за него, страдают.

Вопрос. Мы знаем, что такие истории заканчиваются чаще всего трагически. Если у этой истории будет печальный конец, как дальше будет жить эта девушка?

Ответ. Она будет думать о своей жизни, о других близких ей людях, будет устраивать свою личную жизнь. В конце концов, в жизни может быть и другая любовь.

Рассказ Жени.

На картинке изображен мальчик, который сбежал из дома. Он сидит на набережной, рядом большой и красивый дом, из которого доносится музыка. Он читает записку матери. Мать пишет, что устала от его конфликтного характера, из-за которого в доме постоянные ссоры, устала от беспорядка в доме, плохих отметок. Она пишет, что уйдет из дома жить к своему другу, так как в этом доме она никому не нужна, а молодость уходит. Мальчику холодно и одиноко. Он думает, что мать сожалеет, что написала такую записку и ищет его. Еще он думает, что если бы он сейчас бросился в воду и утонул, то мать бы жалела о нем и плакала.

Что он делал? Он старался быть хорошим, но у него не всегда получалось. Он много времени уделял спорту, в результате стал получать тройки по

некоторым предметам. Не следил за порядком в своей комнате. Огрызался, когда его ругали. Часто не принимал во внимание потребности других членов семьи. Ему казалось, что он уже взрослый, и может жить так, как ему хочется. Он часто уходил ночевать к своему другу, когда становилось невмоготу.

Он пытался наладить отношения с матерью. Для этого убирал квартиру, исправлял оценки. Но часто это просто не замечалось. Замечалось только плохое.

Что он может попытаться сделать? Он может вернуться домой и поговорить спокойно с матерью. Он может сказать ей, что она может создать новую семью, что он не в обиде. Он может стать самостоятельным, распределить обязанности с сестрой и ответственно их выполнять. Он может планировать время так, чтобы можно было заниматься спортом, нормально учиться и все успевать.

Я думаю, что у него получится все, что он задумал. Когда это произойдет, он будет чувствовать себя спокойным, энергичным, радостным. Он будет думать, что в жизни всякое может случиться, но это не повод, чтобы думать о смерти. Всегда можно найти выход с учетом интересов других людей, но и своих тоже. Он будет думать, как много интересного может с нами произойти тогда, когда мы этого и не ожидаем.

Вопрос. Что поможет ему решить проблему именно так?

Ответ. Ему интересна жизнь, у него есть друзья, он способен понимать чувства других людей, ему хочется, чтобы его близким было хорошо.

Вопрос. Что может помешать ему?

Ответ. Я думаю, что ничего.

Вопрос. Как он изменится, когда решит свою проблему?

Ответ. Он станет сильнее и мудрее. Он сможет помочь другому человеку, когда тому покажется, что он никому не нужен.

Рассказ Сергея.

Мне кажется, что на картинке изображен молодой парень. Он гулял по улицам с ребятами, ему захотелось побыть в одиночестве. Друзья обиделись на него и ушли. В руках у него вызов в военкомат. Он испытывает усталость и волнение. Он думает, что если не поступит в следующем году в военное училище, то пойдет в армию. Он думает, что хорошо бы поступить в военное училище и служить потом в десантных войсках. Он боится, что не пройдет по конкурсу.

Что он делал? Он ходил на День открытых дверей в училище. Он повысил оценки по математике и физике.

Что он еще может сделать? Он может улучшить свои спортивные достижения, что будет учитываться при поступлении в училище. Можно записаться на подготовительные курсы, чтобы лучше подготовиться. Я думаю, что у него получится.

Когда он поступит в училище, то будет испытывать удовлетворение, радость, может быть, гордость. Он будет думать, что у него есть сила воли и настойчивость, что пригодится в дальнейшей учебе и службе.

Вопрос. Что будет помогать ему, если что-то не будет удаваться?

Ответ. Желание продолжить семейную традицию, мечта, волевой характер.

Вопрос. Что может помешать?

Ответ. Лень.

Вопрос. Что окажется сильнее?

Ответ. Я думаю, что мечта и волевой характер переселят лень.

Вопрос. А если все-таки придется идти в армию?

Ответ. Это тоже неплохо. После армии можно пойти в училище вне конкурса. Но я думаю, этого не произойдет.

Рассказ Тани.

Мне показалось, что это девушка. У нее черные кудрявые волосы. Большие и красивые глаза. Она приехала в большой город, чтобы поступить в театральный институт, но не прошла по конкурсу. Девушка устроилась в этот институт работать. Она закончила уборку и присела отдохнуть. В руках у нее фотография знаменитой актрисы, это ее кумир. Она знает, что путь этой актрисы к успеху не был легким. Ей тоже приходилось по вечерам делать грязную работу, чтобы днем посещать курсы, помогающие поступить в институт. Она чувствует разочарование, что не поступила с первого захода. Она думает, что все равно ее мечта сбудется.

Чтобы это произошло, эта девушка занималась в театральной студии, ходила на встречи с артистами, беседовала с ними. Она много работала над своей походкой, осанкой, речью. Она много читала про профессию актера.

Она может дополнительно брать уроки по актерскому мастерству, может участвовать в самодеятельных спектаклях. Она может выбрать другой вуз, где тоже можно получить профессию актрисы, но где конкурс меньше.

Когда это случится, она будет счастлива. Она будет думать, что учиться ради осуществления своей мечты — это самая большая радость.

Вопрос. Эта девушка советовалась по поводу своего выбора профессии с профессионалами?

Ответ. Да, ей сказали, что она может быть успешной.

Вопрос. А если она опять не поступит, она может сделать другой выбор?

Ответ. Выбор уже сделан, и на самом деле здесь много близких альтернатив.

Вопрос. Как долго она работает над собой, чтобы осуществить свою мечту?

Ответ. Восемь лет.

Вопрос. Что ей поможет достичь поставленной цели?

Ответ. Трудолюбие, способности, огромное желание и тот опыт, который имеется в этой области.

Рассказ Олега.

Это молодой человек, который не знает, как ему ответить на объяснение в любви девушки, которую он не любит. Эта девушка и ранее проявляла к нему особое внимание и делала попытки к сближению. Однажды она пригласила его на день рождения. Он пришел, и когда стал танцевать с другой девушкой, она расстроилась. Учитывая, что у нее был день рождения, этот молодой человек принял решение уделять внимание только ей. Но это было неправильно понято. Начались постоянные звонки с приглашениями на концерты, дискотеку, вечеринки. И вот теперь он получил это письмо.

Он чувствует растерянность, ему никогда раньше не приходилось бывать в таких ситуациях. Он думает, что прямым и честным объяснением причинит девушке боль. Что он делал? Он на все приглашения девушки отвечал не прямым отказом, а говорил примерно следующее: “Я бы с удовольствием пошел с тобой, но, к сожалению, у меня неотложные дела”.

Что он может сделать еще? Он может сказать, что она ему нравится, но он влюблен в другую. Он может ей сказать, что пока он может предложить ей только дружеские отношения. Он может написать ей письмо и объяснить, что ценит ее чувства, но, к сожалению, не может ответить на них. Пожалуй, он выберет последний вариант, так как он не даст ложной надежды и будет правдивым. В письме он обязательно отметит все положительное, что есть в этой девушке, напишет, что пока ни в кого не влюблен.

Когда это произойдет, он почувствует покой и свободу. Он будет думать, что нельзя подстраиваться под настроение людей, тем самым, давая им повод подумать об отношении, которого нет.

Вопрос. Он действительно ни в кого не влюблен?

Ответ. Пожалуй, что так.

Вопрос. А что, если девушка что-нибудь с собой сделает?

Ответ. Вот этого он больше всего и боится. Поэтому проявит максимум такта.

Вопрос. А не может произойти так, что потом этот парень полюбит эту девушку?

Ответ. Ему больше нравится другая, но он не уверен, что это любовь. А потом он не любит навязчивость.

Вопрос. А другая девушка знает о том, что она нравится?

Ответ. Нет, конечно. Ведь он сам пока ни в чем не уверен. Он даже не знает, относится ли она к нему с симпатией.

Рассказ Кати.

Это молодой человек. Он хочет быть моряком. Он присел на пристани, и ждет корабль, на который его примут матросом. Ему не терпится выйти в море, о чем он мечтал с детства. В руках у него письмо от родителей, в котором они не одобряют его выбор. Они считают, что их сын сделал свой выбор, не считаясь с интересами семьи. Ему обидно. Он думает, что плохо выходить в плавание, не помирившись с отцом и матерью. Что он делал, чтобы его поняли? Он доказывал, спорил, умолял по-другому относиться к его выбору. Он критиковал те профессии, которые выбирали для него родители.

Что он может сделать по-другому? Он может позвонить им и сказать, что ему очень грустно и обидно уходить в плавание без благословения родителей. Но в этом случае он может опять услышать неприятные для себя слова, и тогда чувство обиды усилится. Он может послать им радиограмму с борта корабля о том, что он любит их и скучает, что он беспокоится о них. Он сообщит им о том, как ему нравится то, что он делает. Он так и поступит. Он будет чувствовать после этого радость и покой. Он будет думать, что его родители когда-нибудь поймут его и одобряют его выбор. Он будет думать, что любит своих родителей и хочет теплых отношений с ними.

Вопрос. Что помешало ему раньше сказать родителям то, что он хочет сообщить им в радиограмме?

Ответ. Обида и неверие, что его могут понять.

Вопрос. Почему же он сейчас верит, что понимание возможно?

Ответ. Некоторые вещи ему трудно сказать с глазу на глаз, ему проще написать об этом, когда он находится вдали от них.

Вопрос. А какую роль играет расстояние?

Ответ. Когда близкие люди находятся вдали друг от друга, они начинают скучать и по-другому относиться к некоторым вещам.

Вопрос. Что из опыта прежних отношений говорит о возможности взаимопонимания?

Ответ. Забота друг о друге, выражение благодарности, когда что-то делалось хорошо, желание добра друг другу.

Вопрос. Часто ли молодой человек позволял своим родителям решать за себя?

Ответ. Это было, но он не хочет, чтобы это продолжалось всю жизнь.

Вопрос. Что придает ему силы в отстаивании своей позиции?

Ответ. Уверенность в правильности своего выбора, желание самому строить свою жизнь, а не жить по чьей-то указке.



А теперь подумайте, как рассказанные вами истории переключались с опытом Вашей жизни?

Реплики:

- *В них отражались наши проблемы, фантазии по поводу их возможного разрешения.*
- *В каждой истории была какая-то частичка нас.*
- *В них отражались проблемы наших друзей, которым бы нам хотелось помочь.*
- *Рассказанная история может отражать наши сомнения.*

Как повлияло то, что вы сейчас делали, на вас лично?

Реплики:

- *По-другому начинаешь смотреть на ситуацию.*
- *Появляется вариант решения проблемы.*
- *Появляется желание что-то изменить.*
- *Начинаешь осознавать свое право на решение жизненно важных вопросов.*
- *Начинаешь осознавать свою ответственность за другого человека.*
- *Осознаешь, как можно помочь себе и другому человеку.*

Ответ читателя

7. Моделирование конфликтных ситуаций и их разрешение на основе посредничества (1-й уровень)

а) Разбейтесь на пары, смоделируйте конфликт. Подготовьтесь участвовать в качестве клиентов в процедуре посредничества.

б) Подумайте, как бы вы разрешили смоделированный конфликт, если бы были посредниками, на основе модели решения проблем:

- Что случилось?
- Что делали, чтобы выйти из конфликтной ситуации?
- Что можно сделать еще?
- Каков будет следующий шаг? Что можно сделать прямо сейчас?

в) Одной из пар предлагается выбрать себе пару посредников и проиграть процедуру разрешения смоделированной конфликтной ситуации.

В распоряжении посредников пакет материалов (папка посредника, см. приложение 1):

- Форма заявки на посредничество.
- Краткое описание процедуры посредничества (1-й уровень).

На подготовку дается 30 минут. Посредники и клиенты уходят в другое помещение. Им оказывает помощь консультант.

Остальные члены группы работают с пакетом материалов. Отрабатывают представление посредников, варианты представления правил.

А теперь посмотрим, как посредники справились с поставленной задачей, разрешением смоделированной конфликтной ситуации, для дальнейшего анализа. Нам необходимо снимать то, что вы делаете, на кинокамеру. В роли посредников выступают Олег и Наташа. В роли конфликтующих – Сергей и Женя. Ребята садятся за стол переговоров.

Конфликт “Испорченные кассеты”

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 посредничество.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

- Мы называем 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.

Сергей. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе бы я не обратился за помощью к волонтерам.

Наташа. Женя, расскажи, что произошло?

Женя. У нас в классе месяц назад был организован “Огонек”. Сергей все организовывал. По просьбе Сергея я принес для магнитофона кассеты. Он мне вернул кассеты, но две из них оказались испорченными. Я сказал об этом Сергею, а он не придавал моим словам никакого значения. Скоро у нас опять будет в классе вечер. Сергей снова просит принести кассеты, но я отказался. Он меня обозвал жмотом.

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

Сергей. Да, я попросил кассеты, но мне некогда было за ними следить. Кто-то нажал не ту кнопку, и две кассеты стерлись. Моих кассет за

все наши классные вечера попортили, не знаю сколько. Но я же не делаю из этого трагедию. Я разозлился и обозвал Женьку жмотом.

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

Женя. Я не хотел ссориться и поэтому делал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести записи для вечера.

Олег. Сергей, а ты что делал?

Сергей. Я и думать забыл про эти испорченные кассеты. Поэтому я снова обратился к нему. Я же не для себя прошу, а для общего дела. Я не ожидал, что он может отказать.

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

Сергей. Я могу извиниться, могу купить новые кассеты, правда, мне нужно узнать какие, так как 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. Одну кассету я уже переписал. Поэтому нужно купить только одну. Если Сергей купит кассету, то было бы хорошо. Но она – редкая.

Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?

Сергей. Женя, ты мне дай название записи, я постараюсь купить или переписать у ребят.

Наташа. Женя, ты согласен?

Женя. Конечно, согласен. Я все-таки принесу кассеты для классного вечера. Только мне хотелось бы, чтобы с ними обращались аккуратно.

Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?

Сергей. Спасибо за предложение. Но я честно хочу тебя Женя предупредить, я не могу обещать за всех, что на этот раз с кассетами будет все в порядке. Я даже не знаю, испортят или нет мой собственный магнитофон.

Женя. Я могу сам проследить за этим.

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

Женя. Да, вроде все решено.

Олег. Сергей, что можно сделать прямо сейчас?

Сергей. Я могу извиниться. Женя, извини за то, что я тебя обозвал жмотом. Сорвался. Когда что-то делаешь, а тебе другие не очень-то хотят помочь, то бывает обидно, вот и говоришь под горячую руку обидные слова другим.

Женя. Сергей, я больше не обижаюсь. Ты меня тоже извини. Я не учел, что тебе нужно помогать, а не претензии предъявлять.

Наташа. Женя, что ты сейчас чувствуешь?

Женя. Я испытываю удовлетворение, что конфликт разрешен.

Олег. Сережа, а какие чувства ты испытываешь сейчас?

Сереза. Удовлетворенность.

Наташа. Значит, конфликт разрешен.

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

Группа аплодирует. У ребят был первый опыт посредничества.

Нарушались ли правила? — Группа считает, что были нарушены правила участниками конфликта, вместо имен использовались местоимения. Посредники оставили это без внимания.

Вопросы к клиентам и их ответы:

Женя, ты действительно считаешь решение справедливым для себя?

Женя. В принципе, мне возместят испорченную запись, значит, я выиграл.

Женя, но ведь теперь тебе придется самому отвечать за состояние твоих кассет, и, наверное, чужих тоже, да еще за магнитофон. Ты не считаешь это несправедливым?

Женя. Нет, не считаю. Мне было бы более неприятно, если бы Сергей отказался взять у меня кассеты для вечера.

Сереза, не означает ли, что такое разрешение конфликта, скорее компромисс, а не победа двух сторон?

Сереза. Мы знаем, что любое справедливое решение содержит элементы уступок и компромисса. Здесь компромисса много. Но ведь каждый из нас что-то выиграл. Женя выигрывает в том, что ему возмещают ущерб. Я выигрываю в том, что сохраняю с Женей нормальные товарищеские отношения плюс приобретаю помощника для проведения классных вечеров. Я не воспринимаю мое решение возместить ущерб как существенную потерю чего-то для себя. Просто придется побегать, поискать.

Женя, а что ты выиграл, кроме возмещения ущерба?

Женя. Я считаю, что выиграл опыт справедливого разрешения конфликта, осознал свою роль в отстаивании прав. Обычно я избегаю отстаивать свои права в мелочах. Некоторым это дает основание для попрания моих прав и в других делах. Для меня было полезным и осознание общей ответственности за общее дело.

Вопросы к посредникам:

Трудно ли было проводить посредничество?

Олег. Я очень боялся сбиться, поэтому подглядывал в список вопросов. Хотя правила знаю, все равно волновался и прочитал их по бумажке.

Наташа. Я тоже была в напряжении. Боялась ошибиться и задать не тот вопрос. Нужно очень хорошо готовиться, прежде чем начать работу с настоящими клиентами.

Вы задавали в конце процедуры посредничества вопросы о чувствах, но ведь этих вопросов нет в модели?

Олег. А как тогда проверить, что действительно разрешение конфликта справедливое? Чувства не могут обмануть. Если есть удовлетворение от решения, значит, есть справедливость.

Наташа. Мы с Олегом решили включить эти вопросы, чтобы проверить, как относятся ребята к выработанному решению. Ведь один может просто уступить, а потом будет жалеть об этом. Можно было бы задать вопрос о чувствах и в начале.

Отвлекала ли вас кинокамера?

Олег. Я на нее вообще внимания не обращал.

Наташа. Я через несколько минут забыла, что нас снимают. Все внимание было переключено на работу.



А теперь посмотрим запись и подумаем, что можно было бы сделать по-другому. Внимательно следим за выполнением правил. *(Идет просмотр записи разрешения конфликта).*

Слово посредникам:

Олег. Хотелось бы быть более раскованным. Может быть, какие-то вопросы задать по-другому, использовать другие слова. Например, говорить не “разрешить конфликт”, а уладить вопрос с кассетами.

Наташа. Можно заменить мой вопрос Жене: “Женя, есть какие-нибудь еще нерешенные вопросы?” на вопрос: “Что бы тебе еще хотелось оговорить здесь или предложить?”. Можно больше внимания уделять клиенту. Ведь мы слушали, но даже не кивали в ответ. Иногда я задавала вопрос как робот, без тепла в голосе. Хотелось бы изменить тон, следить за выполнением правил участниками конфликта.

Слово клиентам:

Женя. Меня устроило, как ребята работали. Что можно было бы сделать по-другому? Я думаю, мне как клиенту, было бы приятно, если бы Наташа задавала свои вопросы менее строгим тоном, чтобы мне сочувствовали.

Сергей. А мне понравился тон Олега. Он был спокойным и участливым.

Наташа действительно иногда выдавала тон учительницы. И она сама это отметила. Но Наташа глаз не спускала со своего клиента, а Олег часто отвлекался на свои шпаргалки. Вот здесь мне было неприятно.

Женя. Сергей нарушил правило, он пытался оправдываться, припоминая, что у него тоже когда-то были испорчены кассеты. А мы договорились, что спорим только по данному случаю. Я сам предложил это прави-

ло, и все его приняли. Это правило дает возможность посредникам включить “стоп”, когда конфликт расширяется.

Наташа. Но ведь спор по поводу прошлого не возник. Если бы ты, Женя, стал спорить, то мы бы сказали “стоп”. А так, Сергей объяснял свою безалаберность.

Женя. Но тема конфликта была “испорченные кассеты”, а не “безалаберность Сергея”.

Олег. Женя, извини, что мы забыли про правило, которое предложил ты. Мы учтем его в будущем. И ты молодец, что сказал об этом.

Наташа. Женя, что помешало тебе напомнить нам правило? Мы ведь вместе готовили инсценировку конфликта.

Женя. Так я тоже про него забыл, а сейчас вспомнил. И вообще, я клиент.

Все смеются.

Затем подготавливаются инсценировки разрешения конфликтов, смоделированных другими парами. На подготовку дается 30 минут. Посредники и клиенты уходят в другое помещение. Им оказывает помощь консультант. Остальные члены группы работают с пакетом материалов, обсуждают варианты представления правил. Затем смотрятся инсценировки, записываются на кинокамеру и обсуждаются по плану, который представлен выше.

8. Варианты представления правил

Результаты работы группы:

- Правила могут быть представлены (зачитаны или проговорены) одним из посредников.
- Правила можно представлять вдвоем, поделив их примерно поровну. Сначала их представляет один посредник, потом — другой.
- Правила можно представлять вдвоем попеременно.
- Правила могут быть написаны на большом плакате и озвучены посредниками.
- Правила могут быть написаны на карточках для участников конфликта и дополнительно представлены посредниками.
- С правилами можно ознакомить спорящих заранее, а в начале разрешения конфликта просто напомнить их.

9. Подведение итогов

- Что узнали нового?
- Чему научились?
- Что думаем по поводу работы группы?
- Какие чувства переживаем?
- Замечания по поводу ведения группы.

10. Домашнее задание

а) Разбейтесь на пары, смоделируйте конфликт. Подготовьтесь участвовать в качестве клиентов в процедуре посредничества.

б) Подумайте, как бы вы разрешили смоделированный конфликт, если бы были посредниками, на основе модели решения проблем (второй уровень).

- Что случилось?
- Какие чувства испытывали, когда это произошло?
- Что делалось для улучшения ситуации?
- Что можно сделать еще?
- Каков будет ваш следующий шаг? Что можно сделать прямо сейчас?
- Что вы сейчас чувствуете?

в) Выберите себе пару посредников и проиграйте процедуру разрешения смоделированной конфликтной ситуации.

Занятие 5

Моделирование конфликтных ситуаций и их разрешение (2-й уровень)

1. Обсуждение событий, прожитых вне группы

Внимание к конфликтным ситуациям прошедшего дня и стратегиям, используемым в процессе их разрешения. Разрешение конфликтов, возникших между участниками группы. Ожидания по поводу текущего дня. Выражение чувств, мыслей.

2. Повторение правил группы

Творчество участников группы.

3. Обзор знаний и умений, полученных на прошлых занятиях (Кратко и в диалоге)

- Конфликты. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
- Модель принятия решения.
- Посредничество и его процедура.
- Правила посредничества, правила общения.

4. Разрешение смоделированных конфликтных ситуаций (домашние заготовки). Подготовленные инсценировки снимаются кинокамерой

Конфликт “Вредная младшая сестра”

За столом переговоров посредники Катя и Сергей, и ребята, находящиеся в конфликте, — Таня (младшая сестра) и Наташа (старшая сестра, она старше ее на два года).

Катя. Мы собрались разрешить конфликт между Таней и Наташей. С просьбой обратилась Наташа. На предложение о посредничестве Таня ответила согласием. С Наташей и Таней мы знакомы. Я хочу вам представить моего товарища по подростковой волонтерской службе, вместе с которым мы поможем вам найти выход из неприятной ситуации. Его зовут Сергей.

Сергей. Чтобы разрешение конфликта было справедливым, необходимо выполнять правила. Правила записаны на плакате. *(Сергей озвучивает правила):*

- Мы называем 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 спорим только по данному случаю.
- Мы **желаем** разрешить конфликт.
- Мы сохраняем тайну разговора.

(Сергея вручает листочки с отпечатанными правилами Наташе и Тане).

Катя. Таня, ты согласна выполнять правила?

Таня. Согласна.

Сергей. Наташа, а ты согласна с правилами разрешения конфликта?

Наташа. Правила хорошие, я их согласна выполнять.

Катя. Таня, объясни, пожалуйста, почему для тебя важно разрешить конфликт.

Таня. Потому что я просто не знаю, смогу ли я без этого нормально общаться со своей сестрой. Но Наташа – не чужой для меня человек. Поэтому мне хочется наладить с ней отношения.

Сергей. Наташа, а тебе этого хочется?

Наташа. Да. Я не хочу, чтобы наши отношения были похожи на отношения врагов.

Катя. Наташа, расскажи, что произошло.

Наташа. Таня никогда ничего не дает мне, когда я об этом ее прошу. Всегда одни отговорки: испортишь, потеряешь, не трогай. А мне ведь тоже хочется. Родители купили нам компьютер, а Таня посчитала его своей собственностью. Сама все время сидит за компьютером: сочинения пишет, по Интернету ползает, играет. Я ее сколько раз просила, покажи мне, как пользоваться компьютером, но она отказывалась. На прошлой неделе Таня пошла на подготовительные курсы, а я включила компьютер и стала разбираться. Потом я посмотрела, что Таня написала в своем сочинении, посмотрела ее подготовку к экзаменам. Тут я услышала, что кто-то открывает дверь. Я испугалась, что это Таня, и выключила быстро компьютер. Я выключила его неправильно, и еще я что-то стерла. Теперь Таня держит свою комнату на замке, а со мной не разговаривает. Мама отказалась с нами разбирать конфликт, сказала, что у вас есть волонтеры, вот пусть они и разбираются.

Катя. Наташа, что ты переживала, когда узнала, что стерла сочинение Тани?

Наташа. Я очень испугалась. Я боялась, что меня накажут. Когда Таня ночью писала сочинение заново, я чувствовала вину.

Сергей. Таня, а как тебе видится эта ситуация?

Таня. Я не знаю, что Наташа сделала с компьютером, но сочинение было стерто. Мне пришлось заново его делать. Свободного времени у меня практически нет, поэтому пришлось отказываться от нормального сна и писать сочинение ночью. Более того, Наташа никогда честно не признается, если что-то испортит. Например, в прошлом месяце она дала надеть мой пиджак своей подруге. Естественно, он был испачкан.

Сергей. По нашим правилам мы не вспоминаем прошлые обиды, а обсуждаем только случаи, из-за которого произошел конфликт.

Таня. Хорошо, я буду придерживаться только случая с компьютером. Когда я обнаружила, что сочинение стерто, я спросила Наташу, что она делала с компьютером. Она мне ответила, что близко к нему не подходила. Тогда я вытолкнула ее из комнаты и на следующий день поставила на дверь замок. У меня не было никакого желания с ней общаться. Я была так зла, что могла бы и ударить ее. Мне было обидно, что на мой труд просто наплевали.

Катя. Наташа, а ты делала что-нибудь, чтобы помириться с сестрой?

Наташа. Сначала я, конечно, отпиралась, но потом честно призналась, что я лазала в компьютер. Я пыталась попросить прощение, но Таня меня не стала слушать. Я тоже переживала из-за ее сочинения, даже плакала. Я ведь не хотела ничего портить, все произошло случайно.

Сергей. Таня, а что ты пыталась делать, чтобы разрешить конфликт?

Таня. Я поставила на дверь замок и прикрепила записку, что посторонним вход запрещен. Это я сделала, чтобы уберечь себя от новых неприятных неожиданностей. Помириться с Наташей я тоже хотела. Мне было неприятно, что мы — как враги. Но я настолько была зла на нее, что все время оттягивала момент примирения. И вот... Дождалась... Моя сестра обратилась за помощью. Но... я одобряю ее поступок. Поэтому я согласилась.

Катя. Значит, вы хотите помириться, но те попытки, которые принимала в основном Наташа, ни к чему не привели.

Сергей. Таня, а как бы тебе хотелось увидеть конец этой истории? Что ты можешь предложить?

Таня. Мне бы хотелось быть спокойной, что Наташа впредь не будет без разрешения трогать компьютер. Мне хотелось бы видеть в сестре подругу, а не врага.

Катя. Наташа, что ты можешь ответить и предложить сама?

Наташа. Я могу дать честное слово, что без разрешения не трону компьютер. Еще я хочу попросить извинение у Тани за то, что сделала. Я не хочу быть тебе врагом, Таня. Я хочу, чтобы между нами был мир.

Сергей. Таня, что ты можешь ответить и предложить сама?

Таня. Мне приятно слышать то, что сказала Наташа. Я вижу, что моя сестра повзрослела. Я согласна принять ее извинения и поверить в ее

обещания. Со своей стороны я хочу предложить Наташе научиться печатать, тогда она могла бы делать какие-нибудь задания на компьютере и помогать мне, если она захочет.

Катя. Наташа, у тебя будут встречные предложения?

Наташа. Я согласна, я буду очень рада научиться печатать. Я буду с удовольствием помогать Тане. Я хочу, чтобы она мне показала, как это нужно делать.

Сергей. Таня, как ты относишься к предложению Наташи?

Таня. Я согласна, при условии, что Наташа будет осторожна с компьютером.

Сергей. Наташа, что еще можно было бы сделать прямо сейчас?

Наташа. Обратиться к Тане с извинениями.

Сережа. Тогда обращайся, пожалуйста.

Наташа. Таня, прости меня за то, что я без спросу залезла в твой компьютер и испортила твоё сочинение. Но мне было так завидно, что ты умеешь обращаться с компьютером, а я нет. Пожалуйста, научи меня. Я буду тебе во всем помогать и ничего никогда не возьму без спросу. Я клянусь.

Катя. Таня, что ты можешь ответить своей сестре?

Таня. Я прощаю тебя, Наташа. Я жалею, что не показала тебе раньше, как обращаться с компьютером. Я обязательно это сделаю, потому что верю твоему обещанию и хочу, чтобы ты тоже радовалась.

Сергей. Наташа, что ты сейчас чувствуешь?

Наташа. Мне радостно.

Катя. А ты, Таня, что сейчас чувствуешь?

Таня. Мне приятно, что я нашла общий язык с сестрой. Я ведь все-таки люблю ее.

Катя (*улыбается*). А как сестры показывают, что они любят друг друга?

(*Сестры обнимаются*).

Сергей. Если у вас нет больше обид друг на друга, тогда можно считать, что конфликт разрешен. Нам приятно, что это произошло.

Катя. Девочки, распишитесь, пожалуйста, на бланке заявки в графе “конфликт разрешен”.

Наташа и Таня ставят свои подписи.

Нарушались ли правила? – Группа считает, что было нарушение правил. В конце процедуры посредничества посредники вместо имен использовали слова “сестры”, “девочки”, “вы”.

Вопросы к клиентам и их ответы:

Таня, ты считаешь решение справедливым для себя?

Таня. Моя сестра извинилась передо мной, обещала быть аккуратной с компьютером. Это было справедливо. Я помирилась с сестрой, и считаю, что, наладив отношения с ней, я выиграла.

Таня, но тебе придется обучить сестру обращаться с компьютером, это потребует от тебя дополнительных усилий и времени, с которым у тебя проблемы. Ты считаешь, что это справедливо?

Таня. Считаю. В том, что произошло, есть и моя доля вины. Я не научила сестру даже правильно включать и выключать компьютер.

Справедливое решение содержит как элементы уступок, так и элементы компромисса. Здесь, конечно, с моей стороны компромисса много. Но ведь Наташа имеет такое же право на компьютер, как и я. Но я не давала ей пользоваться им. Каждый из нас при разрешении конфликта что-то выиграл. Наташа выигрывает в том, что ей разрешается пользоваться компьютером, и я буду ее учить. Я выигрываю в том, что обезопасила себя от дальнейшей порчи моих работ на компьютере, плюс передо мной извинились, и я сохраняю с сестрой нормальные отношения. Я не считаю мое предложение обучить Наташу работать на компьютере как попрание моих прав. Во-первых, оно исходит от меня. Это моя инициатива. Во-вторых, я пытаюсь исправить ранее допущенную ошибку во взаимоотношениях с сестрой.

Наташа, тебе не кажется, что от разрешения конфликта, ты выиграла больше, чем старшая сестра?

Наташа. Я думаю, что разрешение конфликта было справедливым. Но я, действительно, выиграла очень много. Самое главное здесь, не компьютер, а новое отношение ко мне сестры. Она признала меня как равную ей. На это хочется ответить уважением и стать более ответственной, что потребует работы над собой.

Наташа, на самом деле ты старшая сестра в семье. Как тебе было в “шкуре” младшей?

Наташа. Сначала очень необычно. Но мне помогло то, что я хорошо знаю повадки своего младшего брата. В принципе я была в его “шкуре”. И находиться в ней не так-то приятно. Так что эта инсценировка была для меня хорошим уроком.

Таня, а тебе, в плане отношений с младшими братом и сестрой, удалось что-нибудь приобрести?

Таня. Вчера после репетиции я пришла домой, и первое, что я сделала, подарила двойняшкам большую книгу с картинками про животных. Эту книгу мне подарила моя крестная, когда я была совсем маленькой. По этой книге я училась читать. Я сказала, что они теперь уже большие, могут аккуратно обращаться с книгой, могут учиться по ней читать. Малыши очень радовались этому событию и важничали перед родителями. Мне было приятно. Вот это я и приобрела.

Вопросы к посредникам:

Трудно ли было проводить посредничество?

Катя. Я очень волновалась. Потом волнение пропало, но я все равно подглядывала в шпаргалку, чтобы не сбиться с вопросами.

Сергей. Я тоже волновался. Боялся ошибиться, поэтому заранее подготовил плакат с правилами. Когда задавал вопросы, шпаргалкой не пользовался, задавал я их немного по-другому, чем на репетиции, но так оказалось легче.

Отвлекала ли Вас кинокамера?

Сергей. Только сначала, а потом я на нее не обращал внимания.

Катя. Я тоже сначала думала, как бы не оказаться глупой и неумелой, а все это запишут. Потом забыла, что нас снимают. Все внимание было переключено на работу.



А теперь просмотрим запись, и подумаем, что можно было бы сделать по-другому. Внимательно следим за выполнением правил. (*Идет просмотр записи разрешения конфликта*).

Слово посредникам:

Сергей. Хотелось бы изменить позу. У меня поза очень напряженная, это может влиять на спорящих. Я бы несколько фраз мог повторить за Таней, перед тем, как задавать вопрос Наташе. Например, сказать так: “Таня сказала, что хочет наладить с тобой отношения. Что ты, Наташа, можешь ответить на это?”.

Катя. Я бы изменила тоже свою позу и, пожалуй, перестала бы сжимать кулаки. Еще я не стала бы нарушать правила и использовать другие слова вместо имени участников конфликта. Хотелось бы изменить некоторые интонации, сделать их более теплыми.

Слово клиентам:

Таня. Мне понравилось, как ребята работали. Меня вела Катя, у нее был очень заботливый вид, теплый голос, она сочувственно на меня смотрела. Что можно было бы сделать по-другому? Мне бы хотелось получить от посредников сочувствие по поводу стертого сочинения еще и на словах. Мне было бы это приятно.

Наташа. А мне понравилось, что Сергей ни словом, ни взглядом не выразил неодобрения по поводу моего поступка. Он был спокойным и заботливым. Понравилось, что ребята сказали, что рады за нас. Когда я подписывалась, что конфликт разрешен, рядом лежала карточка с правилами. Она напоминала мне об ответственности за выполнение соглашения. Мне было приятно, когда Таню остановили при упоминании моих старых гре-

хов. И хотя это была игра, я чуть не расплакалась, когда мы обнимались с Таней. Катя задала отличный вопрос, и при этом она улыбалась. Это было здорово! Что можно было бы сделать по-другому? Хотелось бы пожелать ребятам быть более раскованными и повторять самые полезные с точки зрения разрешения конфликта предложения за клиентами.

Конфликт “Бегство от змеи”

Женя. Здравствуйте. Мы собрались сегодня по просьбе Олега, чтобы помочь Олегу и Кате разрешить конфликт. Моим напарником будет Таня.

Таня. Мы с Женей благодарим вас за доверие и постараемся быть вам полезными в выходе из затруднительной ситуации. Вы уже знакомы с нашими правилами. Еще раз внимательно их прочтите. *(Таня дает ребятам карточки с написанными правилами, Женя читает их вслух).*

Женя. Олег, ты согласен выполнять правила при разрешении конфликта?

Олег. Обязуюсь.

Таня. Катюша, а ты согласна?

Катя. Да.

Женя. Во время разрешения конфликта важно, чтобы вы действительно желали его разрешить. Олег, поскольку инициатива разрешения конфликта принадлежит тебе, ответь, пожалуйста, насколько это важно для тебя?

Олег. Я очень хочу помириться с Катей, поэтому я и обратился к волонтерам.

Катя. Я бы этого тоже хотела, но не знаю, получится ли у нас примирение.

Таня. Главное, что вы оба хотите помириться. Все что здесь будет обсуждаться, останется в тайне. Катя, расскажи, из-за чего произошла ссора с Олегом?

Катя. Я бы не называла это ссорой. Просто Олег совершил поступок, которого я от него, ну, никак, не ожидала. После этого мое мнение о нем резко переменялось, мне не захотелось с ним больше поддерживать отношения.

Таня. Катя, какой поступок Олега привел к этому?

Катя. Дело было так. Мы ходили классом в поход. Остановились на берегу озера. С Олегом мы сговорились, что утром искупаемся, пока все спят. Так и сделали. Сидим мы на берегу, на солнышке греемся, и тут я заметила, что прямо на нас ползет длинная змея. Я Олегу говорю: “Смотри, какая змейка”. Он вскочил и побежал, только пятки засверкали. Я сижу и плачу. Змея остановилась, посмотрела на меня и поползла дальше. Я пожалела, что она меня не укусила, вот тогда бы Олегу действительно было стыдно.

Таня. Катя, что ты чувствовала, когда Олег убежал?

Катя. Мне было очень обидно. Мне было обидно, так как я всегда считала Олега очень надежным. Разочаровываться в нем было очень больно.

Таня. Да, Катя, представляю, что ты тогда переживала... Я тебе сочувствую.

Женя. Олег, а теперь ты расскажи, что случилось.

Олег. Все так и было. Только, когда я бежал, то еще и орал, как ужаленный. Я этих змей с детства боюсь. А уж потом, стыдно мне было так, хоть вешайся. Старался Кате на глаза не показываться.

Женя. Я сам боюсь змей и не знаю, как бы поступил в такой ситуации. Олег, а ты делал что-нибудь, чтобы помириться с Катей?

Олег. Я пытался у нее попросить прощения, но она даже глядеть на меня не хочет. Поэтому я и обратился за помощью, чтобы хотя бы поговорить с ней.

Таня. Катя, ты была обижена и не хотела разговаривать с Олегом. Но ты тоже хочешь разрешить конфликт, иначе бы мы здесь не собирались.

Женя. Олег, как ты считаешь, что можно сделать, чтобы восстановить отношения с Катей?

Олег. Я думаю, что нужно поговорить.

Таня. Катя, ты согласна выслушать Олега?

Катя. Я согласна выслушать и ответить, только я прошу Олега не оправдывать свой поступок.

Женя. Хорошо, Олег, чтобы тебе хотелось сказать Кате?

Олег. Катя, мне очень стыдно. Я вел себя как самый настоящий трус. Я понимаю, что мне нет оправдания. Но поверь, что я никогда бы не бросил тебя в беде, если бы опасность была серьезной. Ведь я знаю, что ты не боишься ни змей, ни ужей. Не воспринимай, пожалуйста, мой поступок как предательство. Ты не представляешь, как у меня мерзко на душе. Если хочешь, Катя, я возьму какую-нибудь змею голыми руками, хоть и умру от ужаса.

Таня. Катя, как ты относишься к предложению Олега и что ты можешь предложить сама?

Катя. Я положительно отношусь к его предложению. Интересно, где ты, Олег, возьмешь “какую-нибудь змею”?

Женя. Олег, ты сам предложил. Ну что ты теперь можешь ответить?

Олег. Я пойду в магазин, где продают змей. Пусть Катя сама выберет, какую змею мне взять в руки.

Таня. Ну что, Катя, как тебе такой вариант?

Катя. Олег, я понимаю, что ты хочешь реабилитироваться. Ну, а если ты действительно умрешь от ужаса, взяв в руки “какую-нибудь” змею, или она тебя укусит? Нет, я не согласна. Не нужны мне эти подвиги.

Таня. Катюша, а что ты можешь предложить сама?

Катя. Пусть Олег расскажет, как он будет действовать, если ситуация повторится.

Женя. Олег, ты согласен с предложением Кати?

Олег. Согласен. Если ситуация повторится, я, Катя, убегу вместе с тобой. Змее ничего плохого делать не буду, ты все равно не позволишь. Ну, а если ты откажешься убегать, то останусь вместе с тобой. И прости меня, пожалуйста. Я о своем бегстве буду помнить до конца жизни.

Таня. Катюша, что ты можешь на это ответить?

Катя. Олег, я больше не сержусь на тебя, и, конечно, прощаю. И надеюсь, что мне не придется об этом сожалеть.

Женя. Олег, ты не хочешь ответить Кате?

Олег. Катя, спасибо за то, что не держишь на меня зла. И еще спасибо, что никому об этом случае не рассказала.

Катя. Друзей не предают.

Таня. Есть еще какие-нибудь вопросы для обсуждения?

Катя. Все уже обсудили.

Олег. Я тоже так считаю.

Женя. Олег, что ты сейчас чувствуешь?

Олег. Мне хорошо.

Таня. Катя, а что чувствуешь ты?

Катя. Мне легко, спокойно, радостно и смешно, когда я вспоминаю, что Олег предложил взять голыми руками змею.

(Ребята смеются).

Женя. Тогда можно считать, что конфликт разрешен. Значит, никто из вас больше не будет вспоминать об этом случае. Распишитесь в графе “конфликт разрешен”

Таня. Я еще раз напоминаю вам, что все, о чем здесь говорили, здесь и остается. Тайна не разглашается.

Ребята расписываются, говорят спасибо и уходят.

Нарушались ли правила? — Группа считает, что было нарушение правил. В конце процедуры посредничества посредники вместо имен использовали местоимения.

Вопросы к клиентам и их ответы:

Катя, считаешь ли ты решение справедливым для себя?

Катя. Разрешение конфликта было справедливым для меня. Я помирилась с Олегом, судя по всему, по сценарию, я к нему равнодушна. Поэтому я выиграла.

Катя, но ведь тебе Олег предлагал достойную сатисфакцию — он хотел взять в руки змею, которую он ужасно боится. Что мешало тебе согласиться на его предложение?

Катя. Понимаете, если к человеку относишься хорошо, то нельзя, даже для наказания, подвергать его опасности. Это мое убеждение. Я думаю,

что, приняв предложение Олега, я бы проявила к нему жестокость. Мы все чего-то боимся. Я, например, мышей панически боюсь. Считаю то, что он признал вслух свой страх перед змеями, то, что он сам назвал себя трусом, уже о многом говорит. Я считаю это большей смелостью, чем взять в руки змею. Более того, я уверена, что Олег действительно в такой же ситуации будет вести себя по-другому.

Олег, ты очень быстро согласился на предложение Кати, не стал настаивать на том, что предложил сам. Это связано со страхом перед змеями или желанием не спорить с Катей?

Олег. Это связано и с тем, и с другим. Я посчитал предложение Кати более разумным, чем мое. Ее предложение вызывает у меня уважение, так как ею движет не месть и не обида, а желание, чтобы я стал лучше. В этом и состоит сотрудничество. С Катиной стороны, здесь еще и уступка и компромисс. Как уже отмечалось, справедливое решение содержит элементы уступок и компромисса.

Олег, ты считаешь решение справедливым для себя?

Олег. Я считаю его более чем справедливым. Я выиграл отношения, так же, как и Катя. Плюс получил хороший урок. Каждый из нас при разрешении конфликта что-то выиграл. Катя научилась прощать.

Олег, тебе не кажется, что от разрешения конфликта, ты выиграл больше, чем Катя.

Олег. Считаю. Но этот вариант был предложен не мной. Если вы можете предложить более справедливое для Кати разрешение конфликта, мы можем переиграть.

Катя. Мы удовлетворены разрешением конфликта. Об этом говорят наши чувства. А с чувствами не спорят. Я думаю, что разрешение конфликта было справедливым для нас обоих.

Вопросы к посредникам:

Трудно ли было проводить посредничество?

Таня. Я волновалась от начала и до слов Олега, что он возьмет в голые руки змею. Потом волнение пропало, когда все рассмеялись, и те, кто нас слушал, тоже. Я даже перестала подглядывать в шпаргалку, что сначала делала. Поняла, что нужно много тренироваться, чтобы свободно вести разрешение конфликта.

Женя. Я тоже волновался. Быть посредником труднее, чем быть клиентом — больше ответственности. Когда задавал вопросы, мне казалось, что это никакая не игра, а все на самом деле. Я чувствовал, как переживали Олег и Катя. Они настолько срослись с придуманной ролью, что нам с Таней тоже приходилось воспринимать конфликт как реальный. Шпаргалкой я не пользовался, вопросы выучил наизусть, чтобы глаз не спус-

коть с моего клиента. Причем выучил несколько вариантов задавания вопросов, чтобы чувствовать себя уверенно, но все равно волновался.

Отвлекала ли Вас кинокамера?

Женя. Я ее не видел и не слышал, не обращал на нее внимания.

Таня. Я сначала думала, как там я буду выглядеть, когда будем смотреть кассету. Но это было буквально несколько первых минут. Потом все мысли были, как помочь клиентам, и я забыла, что нас снимают. Все внимание было отдано разрешению конфликта.



А теперь просмотрим запись и подумаем, что можно было бы сделать по-другому. Внимательно следим за выполнением правил. *(Идет просмотр записи разрешения конфликта).*

Слово посредникам:

Женя. Я кручу головой, как филин. То на Катю смотрю, то на Олега. Нужно смотреть в основном на своего клиента.

Вопрос о том, что чувствует Олег, я не задал, потому что он сам сказал об этом. Когда Катя согласилась, чтобы Олег взял в руки змею, я смотрел на нее неодобрительно. Это ошибка. Мы не должны давать оценку даже мимикой. Хотелось бы изменить мимику. Но вот, когда Катя предложила свой вариант, я улыбнулся, мне это понравилось, я не хотел бы менять этот момент. Все положительное нужно оставлять.

Таня. Я бы изменила свою позу, стала бы более раскованной, не стала бы нарушать правила и использовать местоимения вместо имен. Хотелось бы изменить интонацию, где я напоминаю Кате, что она выразила желание разрешить конфликт. Здесь было нарушение равенства позиций.

Слово клиентам:

Катя. Мне понравилось, как работали посредники. Моим посредником была Таня. Она была заботлива, внимательна, сочувствовала мне. Мне нравилось, как она меня ласково называла — Катюшей. Напоминание о желании разрешить конфликт было полезным, но там нужно как-то изменить слова. Звучало это как-то начальственно. Что можно было бы сделать по-другому? Мне бы хотелось в конце еще пошутить, порадоваться. Надо подумать, как больше юмора использовать при разрешении конфликтов.

Олег. Мне понравилось, что Женя сказал, что он тоже боится змей. Я чувствовал, что Женя все-таки уважает меня, он ни разу никак не выразил неодобрения по поводу моего поступка, за который мне самому было стыдно. Женя был заботливым, спокойным. Он вел посредничество свободно, без шаргалки. Да, он крутил головой, но мне было не до этого.

Все внимание было на том внутреннем состоянии, которое я переживал как клиент. Когда я подписывался, что конфликт разрешен, мне действительно было хорошо. Я переживал конфликт как мой собственный. Я жутко боюсь змей, но подобная история произошла с одним из моих братьев. Он расстался со своей девушкой навсегда. Что можно было бы сделать по-другому? Я, пожалуй, присоединюсь к Кате. Можно было бы сделать конец повеселее. Хотя, мы и так смеялись.

4. Формирование умений активного слушания



Участники группы разбиваются на пары и расходятся парами по помещению, где занимаются.

а) Один участник рассказывает о своих впечатлениях от работы в мастерской, другой его внимательно слушает и кивает, а потом почти дословно повторяет рассказ. Затем они меняются ролями.

б) Участники группы собираются в круг. Предлагается каждому участнику дать информацию о своих соображениях по поводу организации волонтерской подростковой психологической службы. Но сначала нужно обобщить информацию, данную предыдущим рассказчиком.

Пример.

Наташа. Мне кажется, что мы можем столкнуться с такой проблемой. Наши ребята не привыкли к тому, что им кто-то может оказывать помощь в разрешении конфликтов. Они просто не будут обращаться за помощью. Поэтому необходима реклама, и возможно работа сначала с детьми помладше. Они привыкнут к посредничеству, и когда станут подростками, будут пользоваться услугами волонтеров.

Олег. Наташа считает, что непривычность услуги посредничества может привести к тому, что мы останемся без клиентов, и поэтому нужно начинать работать с детьми младшего возраста и заниматься рекламой.

Я думаю, что мы можем столкнуться с недоверием по поводу сохранения тайны посредничества. И здесь стоит только один раз проболтаться кому-нибудь, и все дело будет загублено. Поэтому нам нужно между собой договориться, что ни при каких обстоятельствах нельзя разглашать тайну. Это должно стать законом для всех нас.

Женя. Олег думает, что ребята с недоверием отнесутся к правилу сохранения информации в тайне, и нам нужно договориться, чтобы никогда разглашения тайны не произошло.

Меня волнует, будут ли посредники выбираться или назначаться, скажем, как дежурные по конфликтам. Если они будут назначаться, то тогда получается, что у наших клиентов нет выбора. Если кто-то из посредников не понравится, тогда ребята могут просто отказаться разрешать конфликт.

Катя. Женю волнует проблема права выбора ребятами посредников.

А меня заинтересовал такой вопрос. Кто будет разбирать конфликты между девочками? Я думаю, их устроят посредники — девочки, потому что перед мальчиками они могут стесняться. Также и мальчики, наверное, не захотят, чтобы их конфликт разрешали девочки, по той же причине. А вот если конфликт между мальчиком и девочкой, тогда и посредники должны быть и того и другого пола.

Сергей. Катю интересует вопрос выбора посредников в зависимости от пола спорящих. Она считает, что должно быть соответствие.

Я подумал, как можно организовать рекламу. Это можно сделать вместе с психологом на классных собраниях. А еще можно подготовить плакаты, обязательно красочные. На них нужно написать правила. Обязательно подчеркнуть, выделить, что гарантируется тайна разговора.

Таня. Сергей предлагает сделать рекламу волонтерской службе и подготовить красочные плакаты, выделить на них правило строгого соблюдения тайны разговора.

Меня волнует вопрос о нашем обыденном поведении. Ведь мы живые люди, мы можем разозлиться, нарушить правила общения. Не будет ли статус волонтера держать нас все время в напряжении?

Наташа. Таню волнует проблема достойного соответствия нашего поведения статусу посредника.

Мнение читателя

Меня волнует вопрос _____

По проблемам, которые Вы выделили, подготовьте конкретные предложения, рекомендации, сделайте плакаты, рисунки. Это часть Вашего домашнего задания.



А теперь выберите из заявленных проблем ту, которая **Вас всех больше всего интересует.**

- Проблема достойного соответствия поведения статусу посредника.
- Проблема обеспечения тайны разговора.
- Проблема выбора клиентами посредников (симпатии, пол и т.д.).
- Проблема рекламы посреднических услуг.
- Проблема непривычности посреднических услуг для сверстников.

Предположим, выбирается первая тема — проблема достойного соответствия поведения статусу посредника. Одному участнику предлагается сделать сообщение на эту тему. Второй участник обобщает сказанное и продолжает развивать тему, высказывая свои соображения по это-

му вопросу. Третий обобщает сказанное вторым и продолжает тему и т.д. При обобщении необходимо обращаться к предыдущему рассказчику лично, называя его по имени. Постарайтесь выразить свое понимание, отношение к обобщаемому материалу. Например, это может происходить так.

Таня. Поскольку я подняла этот вопрос, я начну его обсуждение. Очень часто люди, особенно взрослые, используют особое положение детей для манипуляций ими. Например, говорят: “Ты старшая, поэтому должна уступать, быть мудрее”. Не получится ли так, что мы услышим: “Ты волонтер подростковой психологической службы, а ведешь себя, так же, как и все”. Ведь мы не роботы, выполняющие инструкции общения, можем и сорваться, например, когда сильно разозлимся.

Катя. Таня, ты волнуешься, что твою позицию посредника могут использовать для манипуляций, и боишься, что ты не всегда сможешь быть образцом поведения. Я разделяю твои опасения. Более того, я уверена, что мы с этим столкнемся. Но ведь мы кое-что умеем, например, правильно реагировать на негативные суждения. Мы можем сказать себе, что это не трагедия, достойно ответить и спокойно делать свое дело дальше. По поводу срывов мое мнение таково. Они должны быть в минимальном количестве. Иначе у ребят не будет к нам доверия, как к людям, способным оказать психологическую помощь.

Сергей. Катя, ты считаешь, что мы можем использовать свои знания как для ответа на манипуляции, так и работы над собой, чтобы сделать количество срывов меньше. Мне тоже кажется, что срывы все-таки будут, но каждый срыв — это для нас внутренний конфликт, который нужно разрешить. Прорабатывая каждый срыв, можно научиться предотвращать их.

Женя. Сережа, ты считаешь, каждый срыв можно рассматривать как ситуацию внутреннего конфликта, который нужно разрешить. Т.е. срыв неприятен нам, и мы желаем так проработать его, чтобы предотвратить в будущем. Но срыв может приводить не только к внутреннему конфликту, но и внешнему. Мне кажется, что уже сейчас, обучаясь, мы можем смоделировать такие ситуации, разрешить их и подготовиться к тому, чтобы в будущем срывов не было. Находиться в страхе, что можешь совершить ошибку, очень неприятно. Я не хочу, чтобы моим волонтерством меня прекали.

Наташа. Женя, ты считаешь, что нужно подготовиться к ситуациям, в которых мы можем повести себя в противоречии со статусом посредника. Тогда мы будем знать и уметь действовать, когда столкнемся с реальной ситуацией. Я согласна, что это просто необходимо. Но вот, что меня волнует. Ведь упреки окружающих могут быть вполне справедливы. И вот здесь можно включить “стоп”, остановиться и подумать, что мы сейчас сделали и как это исправить. Мне кажется, иногда можно просто признать свою неправоту и извиниться.

Олег. Наташа, ты обратила внимание на ситуацию, когда упреки окружающих справедливы, и нужно быстро реагировать, чтобы выйти из конфликтной ситуации достойно. Этому нам тоже нужно учиться. А вот если ситуация экстремальная, например, драка. Нужно вмешаться, а когда растаскиваешь дерущихся ребят, то обязательно кого-нибудь, да стукнешь. Или тебя стукнут, тогда рука автоматически даст сдачи. Если я буду думать в тот момент как поступить, то боюсь, что моя помощь будет запоздалой. Мне кажется, могут быть ситуации, когда мы точно получим упрек, но здесь мы можем выбрать либо быть паиньками, либо получить негативные последствия по своему осознанному выбору. Причем, иметь на это право. Я понимаю, что это касается в первую очередь пацанов. Но мы ведь не только волонтеры, но еще и мужчины. Этому статусу тоже нужно соответствовать. В ответ на порицание, можно сказать: “Я не мог поступить иначе”. Или: “Я понимаю, что вы этого от меня не ожидали, как от волонтера, но мне не стыдно за мой поступок”. Если можно поступить по-другому, а поступаешь, как привык, нужно извиниться за срыв.

Таня. Олег считает, что мальчикам нужно соответствовать не только статусу волонтера, но и статусу мужчины. Потому что бывают ситуации, когда нужно вмешаться и применить силу. Тогда человек готов не только к чьему-то порицанию, но и готов принять его. Я полностью его поддерживаю. Здесь самое главное, чтобы, как отметил Олег, не было стыдно за свой поступок. Если же мы допустили ошибку – нужно ее признать. Я думаю, это касается как мальчиков, так и девочек.

Читателю предлагается продолжить обсуждение, ответив любому участнику мастерской или нескольким, на выбор.

Мнение читателя

5. Описание ситуаций, в которых волонтеры не оправдывают ожиданий окружающих в отношении своего поведения, слышат упреки в свой адрес

- Опишите ситуацию, назовите ее.
- Объяснить возможность ее возникновения.
- Продумайте свою реакцию, достойную реакции посредника.

На подготовку задания дается 25 минут. Участники имеют право проконсультироваться у ведущей и ее помощников.

Ситуация “Дай списать”

Олег. Я могу попасть в ситуацию, когда могу услышать упрек учителя за то, что дал списать. Отчего она возможна? На протяжении ряда лет я это делал. Если сейчас я откажусь, то просто испорчу отношения с ребятами. Мне этого не надо. В основном у меня списывают контрольные по математике. Делают это ребята, которым математика не дается. Списывать — для них единственная возможность получить положительную оценку, а больше тройки им все равно не поставят, так как учитель отлично знает, что контрольная списана, и догадывается у кого. Раньше мне это сходило с рук, но теперь, возможно, мне за это достанется. Если я услышу, что от меня этого не ожидали, я отвечу: “Мне жаль, что я Вас разочаровал”. Но никаких обещаний не делать этого впредь, давать не буду. Это будет нечестно.

Ситуация “Уступи, если ты посредник”

Наташа. Я могу столкнуться с упреком со стороны брата, если он будет что-то требовать от меня, на что я не согласна. Он может сказать: “А еще посредник, волонтер. Ты должна уступать мне, а не конфликтовать”. Думаю, я и от мамы могу это услышать. Такая ситуация возможна, потому что раньше от меня требовали уступок, потому что я старшая. Теперь добавляется и волонтерство. Как я могу отреагировать? Все зависит от того, что от меня будут требовать. Но я обязательно включу фразу: “Уступить — не значит решить справедливо, а мне хочется решить по справедливости, как меня и учили. Давай сделаем это вместе”.

Катя. Ситуация “Какой же ты волонтер, если споришь”. Я могу столкнуться с упреком со стороны отца, который любит решать за меня, не спрашивая моего мнения. Он может упрекнуть меня в неожиданной для него несговорчивости. Он может сказать: “Какой же ты волонтер, если споришь с отцом”. Обычно мне говорят: “Хорошая дочь не спорит с отцом”. Я могу на это ответить так: “Папа, я люблю тебя, но позволь мне быть такой же ответственной и самостоятельной, как ты”.

Ситуация “А еще волонтер”

Сергей. Я могу столкнуться с упреком со стороны взрослых, если попытаюсь кого-нибудь из ребят в школе наказать за мерзкий поступок. У меня есть такая привычка: идти по школе и давать пинки тем, кто маленьких обижает. Терпеть этого не могу, потому что меня самого обижали в начальной школе. Деньги отбирали, обзывались, пуговицы отрывали. Я, конечно, буду стараться поступать цивилизованно, но все может случиться. И тогда, конечно, я услышу: “Сила есть, ума не надо, а еще волонтер”.

Думаю, здесь можно ответить: “Простите, не сдержался”. Я не думаю, что такая ситуация обязательно случится, но она возможна. Еще я могу получить упрек со стороны учителей за разговоры на уроках. Если это случится, я думаю, будет стыдно. Здесь можно только извиниться. Но если это повторится несколько раз, я окажусь объектом для насмешек. Здесь есть, над чем подумать.

Ситуация “Волонтер, а опаздываешь”

Таня. Я думаю, могу услышать эту фразу от учителей. Я люблю читать по ночам. Утром сплю до последней минуты, поэтому часто опаздываю на первые уроки. Я постараюсь, чтобы этого не произошло, но думаю, что срыв возможен. Если это случится, я скажу, что мне стыдно за свое опоздание, потом буду стараться, чтобы этого не произошло. Хотя можно и заранее все это представить и не захотеть глупо выглядеть.

Ситуация “Заврался, а еще волонтер”

Женя. Это я, конечно, от сестры услышу. У меня есть привычка фантазировать про разные случаи, которые со мной происходят. Какое-нибудь событие я описываю, добавляя много того, чего на самом деле не было. Сестра часто ловит меня на враках, но я обычно пытаюсь доказать, что все мои рассказы чистая правда. То, что это произойдет, я абсолютно уверен, но отпираться от своих фантазий я не буду. Что я отвечу? Я скажу: “Жаль, что тебе не нравятся мои фантазии, а волонтерство здесь ни при чем. Я правила общения не нарушаю”.

Ситуация, волнующая читателя

6. Моделирование ситуации срыва и ее проработка в парах

А теперь представьте, что Ваши опасения подтвердились. То, о чем Вы волнуетесь, уже произошло. Как Вы можете это обсудить друг с другом?

Реплики, включая всех участников группы и ведущей:

- *Рассказать, что случилось и что делалось.*
- *Спросить, как бы хотелось, чтобы было в будущем.*
- *Что для этого нужно делать?*
- *Спросить о чувствах в начале беседы и потом.*

• Спросить, что человек думает по поводу происшествия и плана на будущее.

Составление плана беседы. Помогающие вопросы:

• Что случилось? (+ дополнительные вопросы для прояснения ситуации).

• Что чувствовали, когда это произошло?

• Что думаем по поводу случившегося?

• Что делали, и к чему это привело?

• Что хотим на будущее?

• Что для этого нужно сделать? (Когда? Как?)

• Что изменится в результате этого?

• Что сейчас чувствуем?

• Какие мысли появились?

Пример. Работа пары Сережа—Олег. Сережа – провинившийся волонтер, Олег ведет помогающую беседу.

Ребята садятся рядом.

Сережа. Олег, нужно поговорить. Я сегодня сорвался.

Олег. Расскажи, что произошло.

Сережа. Сегодня на перемене стал призывать одного парня из седьмого класса к порядку, он меня послал подальше, и я распустил руки.

Олег. Что такого сделал тот парень?

Сережа. Он отбирал деньги у пятиклассника.

Олег. Как ты пытался призвать его к порядку?

Сережа. Я крикнул, чтобы он прекратил и пообещал набить ему физиономию, если он опять сделает это. Он выругался, и я его ударил. Он сказал, что я не лучше его, а еще волонтер. У меня был приколот бейджик.

Олег. Что ты почувствовал, когда услышал это?

Сережа. Я смутился, почувствовал свою вину, мне стало неприятно.

Олег. И что ты подумал, когда это произошло?

Сережа. Я подумал, что я сорвался, и как-то надо исправлять положение.

Олег. Что же ты сделал для этого?

Сережа. Я сказал: “Я согласен, что можно было поступить как-то по-другому”, договорился об обсуждении этого случая с тобой.

Олег. А как хотелось бы поступить в такой же ситуации в будущем?

Сережа. Можно было бы подойти и спросить, что случилось. Выслушать обоих, если бы они захотели, и обратиться за советом к школьному психологу, дежурному учителю, в конце концов, к другим волонтерам за помощью, но не вершить самосуд.

Олег. Как ты поступишь в следующий раз, когда случится подобное?

Сережа. Я приглашу ребят в кабинет психолога, позову других волонтеров, и все вместе обсудим ситуацию.

Олег. Что изменится в результате этого?

Сергея. Не будет чувства вины за срыв.

Олег. Как ты себя сейчас чувствуешь?

Сергея. Спокойно.

Олег. Что ты думаешь по поводу того, что произошло?

Сергея. Я думаю, что смогу управлять собой в таких ситуациях.

7. Обобщение

а) Что нам дает взаимопомощь?

Реплики:

- Мы осознаем, что мы делаем.

- Мы освобождаемся от давления негативных чувств и успокаиваемся.

- Мы планируем наши стратегии на будущее в ситуации, которая может повториться.

- Мы становимся более уверенными в том, что сможем сделать лучше.

- Мы можем предупредить ошибки.

- Мы ощущаем, что мы не одиноки в наших проблемах.

б) В каких ситуациях вы можете обратиться друг к другу за помощью?

Реплики:

- Когда сами совершаем ошибки.

- Когда испытываем внутренний конфликт.

- Когда сомневаемся в своем решении.

- Когда попадаем в конфликтную ситуацию, связанную с другими людьми.

- Когда сомневаемся, как лучше помочь другому.

8. Роль вопросов о мыслях человека



Сравните то, как Вы работали друг с другом, беседуя о срыве, с используемой ранее моделью разрешения конфликтов.

Появились новые вопросы, выясняющие, что человек думает до и после разговора. Какую новую информацию мы получаем на основе этих вопросов? Мы узнаем о мыслях человека, которые определяют его поведение. Когда человек говорит, что он думает, что сможет управлять собой в аналогичной ситуации, он берет на себя ответственность за свое поведение в будущем и знает, каким образом это он сделает. Дополнительное включение этих вопросов в модель позволяет понять в комплексе чувства, мысли и поступки человека в ситуации, вызывающей проблему, и чувства и мысли в конце разговора, позволяющие спрогнозировать, как человек поступит в дальнейшем. Для нашей культуры мысли человека являются важнейшим фактором определения отношения к нему. Русский

язык А.С. Пушкин называл стихией для выражения мыслей. (Приводится отрывок из статьи А.С. Пушкина:¹ “Как материал словесности язык славяно-русский имеет неоспоримое превосходство пред всеми европейскими: судьба его была чрезвычайно счастлива. В XI веке древний греческий язык вдруг открыл ему свой лексикон, сокровищницу гармонии, даровал ему законы обдуманной своей грамматики, свои прекрасные обороты, величественное течение речи; словом, усыновил его, избавя таким образом от медленных усовершенствований времени. Сам по себе уже звучный и выразительный, отселе заимлет он гибкость и правильность. Простонародное наречие необходимо должно было отделиться от книжного; но впоследствии они сблизились, и такова стихия, данная нам для сообщения наших мыслей”).

9. Переход к модели разрешения конфликтных ситуаций (2-й уровень)

Предлагается четверке добровольцев (пара клиентов и пара посредников) изменить процедуру посредничества для смоделированной ранее конфликтной ситуации, путем включения дополнительных вопросов о мыслях конфликтующих.

Уже известная конфликтная ситуация теперь разрешается немного по-другому. Попробуем пронаблюдать, прочувствовать, как это повлияет на участников конфликта. Конфликт известен. Известна история. Посредники работают на основе углубленной модели. В их распоряжении список возможных вопросов. Работа снимается кинокамерой.

Конфликтная ситуация “Испорченные кассеты”

Наташа. Здравствуйте, Женя и Сережа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт, с просьбой о разрешении которого обратился Женя, а Сергей согласился на посредничество.

Олег. Для справедливого решения необходимо выполнять правила. Вы с ними уже знакомы, но мы с Наташей их напомним:

- Мы называем друг друга по именам.
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем.
- Мы уважаем друг друга.
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга.
- Мы сохраняем тайну разговора.
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была.
- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения.
- Мы спорим только по данному случаю.
- Мы **желаем** разрешить конфликт.

¹ Пушкин А.С. О предисловии г-на Лемонте к переводу басен И.А. Крылова. Собр. соч. в 6 тт., т. 6. С. 21.

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да.

Сергей. Согласен.

Олег. Сережа, ты действительно желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, несмотря на то, что мы здесь собрались по твоей просьбе, я тоже хочу спросить тебя, желаешь ли ты разрешить конфликт?

Женя. Да, для меня это важно.

Наташа. Тогда начнем. Женя, расскажи, что произошло?

Женя. У нас в классе месяц назад был организован "Огонек". За организацию отвечал Сергей. Он попросил меня принести для магнитофона кассеты, что я и сделал. На следующий день он мне вернул кассеты, но две из них оказались наполовину стертymi. Я сказал об этом Сергею, а он недоуменно пожал плечами, и на этом разговор закончился. На следующей неделе у нас опять будет в классе вечер. Сергей снова обратился ко мне с просьбой принести кассеты. Но я отказался. Тогда он меня обзвал жмотом.

Наташа. Женя, что ты почувствовал, когда это услышал?

Женя. Я обиделся, разозлился.

Наташа. Что ты подумал тогда, когда это произошло?

Женя. Я подумал, что Сергей меня ни в грош не ставит. Если меня просят о чем-то, я отдаю самое лучшее, то, что мне самому нравится. А меня еще и жмотом обзывают.

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

Сергей. Все было, как Женя рассказал, но я не знаю, кто испортил кассеты. Лично я этого не делал. Мне тоже жаль, у Жени всегда хорошие записи, поэтому я только к нему и обращался.

Олег. Сергей, когда Женя тебе сказал, что кассеты испорчены, как ты на это отреагировал? Какие чувства испытал?

Сергей. Я разозлился, но не на Женю, конечно, а на того, кто это сделал. Мне тоже стал обидно. Стараешься сделать как лучше, а оказываешься виноват.

Олег. Что ты подумал, когда Женя отказался принести свои кассеты для классного вечера?

Сергей. Я подумал, что Женя не хочет понять, как трудно все организовать одному. За всеми делами одному человеку невозможно уследить. Кто-нибудь что-нибудь да испортит. Хотя я не думаю, что это делается нарочно.

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

Женя. Я делал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока Сергей снова не обратился ко мне с просьбой принести записи для вечера. Здесь я запротестовал.

Олег. Сергей, а ты что делал?

Сергей. Я забыл про эти испорченные кассеты. Я не думал, что для Жени они так важны. Поэтому и обратился к нему снова. Со “жмотом” я, конечно, переборщил. Женя всегда делится всем, что у него есть. К нему всегда можно обратиться за помощью, и он не подведет.

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

Сергей. Я могу извиниться за “жмота”, могу достать новые записи взамен испорченных. Но я, к сожалению, не помню сейчас, что было на этих кассетах. Но я спрошу у Жени.

Наташа. Женя, а что можешь предложить ты?

Женя. Я согласен с тем, что предлагает Сергей. Одну кассету я уже переписал. А вторая оказалась редкой, у кого есть такая кассета, я не знаю.

Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?

Сергей. Женя, ты мне дай название записи, я поспрашиваю у ребят, найду и запишу для тебя. Ты извини, что так получилось. Я, конечно, виноват, что не проследил за твоими кассетами. Ведь брал у тебя их я. Знает, мне и отвечать.

Наташа. Женя, ты согласен?

Женя. Конечно, согласен. И еще, я принесу кассеты для классного вечера и попрошу сам ребят обращаться с ними поаккуратнее. Я понимаю, что одному человеку за всем уследить трудно. Я возьму музыкальную часть вечера на себя.

Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?

Сергей. Я могу сказать Жене спасибо за понимание. Вдвоем будет легче все организовать. А магнитофон я свой принесу.

Наташа. Женя, может быть, ты хочешь предложить что-нибудь еще?

Женя. Нет, вроде все решено.

Олег. Сергей, что еще можно было бы сделать прямо сейчас?

Сергей. Я хочу сказать Жене несколько слов. Женя, извини за “жмота”. Я был не прав. В действительности, я никогда так о тебе не думал. Просто я злился на свою безалаберность. Я часто не помню, кому я чего даю. А когда мне возвращают кассеты, даже не проверяю, в каком они состоянии. Вернули, и ладно. Но это не повод считать, что все люди должны быть такими.

Женя. Сергей, я понял. Я больше не обижаюсь. Ты меня тоже извини, что раньше не предлагал свою помощь. Наверное, бегать и просить что-то для общего дела, не так уж приятно.

Наташа. Женя, что ты сейчас чувствуешь?

Женя. Я испытываю удовлетворение, радость, что конфликт разрешился.

Олег. Сережа, а какие чувства ты испытываешь сейчас?

Сергея. Удовлетворение, легкость.

Наташа. Женя, а что ты думаешь по поводу того, что произошло?

Женя. Нельзя смотреть на ситуацию только со своей точки зрения. Нужно понимать состояние другого человека.

Олег. А ты, Сергей, что думаешь?

Сергей. Я думаю, как часто наше невнимание к другому человеку может превратиться в обиду, непонимание, конфликт.

Наташа. Ребята, Вы отметили очень важную для общения вещь: необходимость внимания к другому человеку, понимание его состояния. Это здорово! Женя, Сережа, поскольку Вы между собой обо всем договорились, то можно считать, что ваш конфликт разрешен. Мы с Олегом рады, что это произошло.

Олег. Раз конфликт разрешен, то распишитесь на бланке заявки в соответствующей графе, вот здесь. (*Ребята расписываются*). Желаем вам хорошо организовать вечер и повеселиться.

Ребята улыбаются, прощаются, говорят спасибо.

Группа просматривает две записи. Работу по модели первого уровня и работу по модели второго уровня. Ставится задача определить разницу в развитии ситуации в сторону разрешения конфликта, настроения, эмоциональном состоянии клиентов в первом и втором случае. Во время просмотра делаются короткие записи. После просмотра подготавливаются краткие сообщения.

Обсуждение

Таня. Ситуация конфликта не изменилась. Его участники тоже. Но процесс разрешения конфликта стал другим. Участники конфликта с большим желанием шли навстречу друг другу. Если раньше предложение об участии Жени в подготовке вечера исходило от Сергея, то теперь оно исходит от самого Жени. Причем, он делает это искренно, это видно по его лицу, заинтересованным жестам. Никто не говорил ему, что нужно это делать, это произошло спонтанно. Когда Сергей соглашается на его предложение, на лице Жени видна радость. Стали более яркими чувства. Это определили и сами участники в конце посредничества. Мысли участников в конце процедуры посредничества как бы скрепляют все, что было достигнуто при разрешении конфликта. Больше надежды, что конфликт действительно разрешен.

Катя. Я тоже это заметила. Я обратила внимание, как менялись лица участников конфликта. Они светлели, ребята улыбались, когда принимались их предложения, когда говорили о чувствах, которые их объединяли (обида, злость). Ребята смотрели друг на друга в течение второй половины процедуры. Наглядно было видно, как менялось их настроение. Я думала, что когда встанет вопрос о мыслях, ребята начнут запинаться, но все вышло наоборот, они говорили свободно то, что думают, и их мысли

во многом определили ход разрешения конфликта. Ведь Женя думал, что Сергей его “в грош не ставит”. А все последующие ответы Сергея разубеждали его в этом. Сергей думал, что Женя не понимает, как трудно одному человеку организовать вечер и за всем проследить. Все ответы Жени, его предложения говорят о желании понять и, в конечном счете, понимании. В первом варианте разрешения конфликта нам казалось, что больше от разрешения конфликта выиграл Сергей, хотя они с Женей признали справедливость общего решения. Во втором варианте не возникает вопроса о справедливости решения. Оно очевидно.

Женя. Мне показалось, что я сам был каким-то другим. Мне действительно очень хотелось разрешить конфликт, как заметила Таня, и мне захотелось помочь Сергею, я шел навстречу в разрешении конфликта, это заметила Катя. Я испытывал сочувствие к нему. Т.е. его мысли изменили мое отношение к тому, что произошло, вызвали другие чувства. Но и мысли появились новые, о них никто не спрашивал в середине процедуры. Да, и не надо. И так ясно, что появились мысли, что я тоже несу ответственность за то, что случилось.

Сергей. Для меня тоже оказались важными мысли Жени. Ведь он обиделся не столько из-за испорченных кассет, сколько из-за моего невнимания к этому происшествию, из-за обидных слов. Когда я понял это, я старался показать, что на самом деле это не так. Обидное слово – это месть за непонимание. И мы пошли навстречу друг другу, посредники только помогали. Настроение стало приподнятым, чувства – приятными. Это девочки отметили. Помогло разрешению конфликта и то, что я взял на себя ответственность за порчу кассет. Это произошло как-то само, я ничего не обдумывал заранее. Отчего это произошло? Наверное, от сочувствия, после того, как Женя сказал, о чем он думает, что чувствует.

Наташа. Мне, как посреднику, было легче работать во втором случае, именно потому, что участники конфликта проявили понимание. Мне показалось, что это другие клиенты, более ответственные, что ли. В середине процедуры я почувствовала, что мы с Олегом уже играем не самую главную роль в разрешении конфликта. Клиенты старались понять друг друга, помочь друг другу, это все отметили. Мне кажется, что перед процедурой посредничества полезно пообщаться с конфликтующими и настроить их на разрешение конфликта. Понятно, что при разрешении реального конфликта работать будет труднее.

Олег. Я думал, что будет неинтересно разрешать один и тот же конфликт второй раз. Но все оказалось иначе. Ребята по-другому отвечали, реагировали друг на друга. Другие были лица, чувства, настроения. Явно просматривалось сочувствие друг к другу, желание понять, желание разрешить конфликт, даже был азарт какой-то. Потом они стали улыбаться. Мне это очень понравилось, возросла уверенность, что мы делаем очень нужное дело. Но ведь мы с Наташей тоже были другими. Мы вели себя

свободно, более уверенно, это видно в видеозаписи. Это тоже облегчило разрешение конфликта. В какой-то момент я почувствовал, что мы все четверо — одна команда.



Поскольку Вы осознали роль вопросов о мыслях в разрешении конфликтов, Вам нетрудно будет перейти к работе по модели, фокусирующей нас на единстве чувств, мыслей и поведения участников конфликта. Вам предлагается разбиться на пары и подготовиться к работе на следующем занятии в качестве участников конфликта. Посредников Вы выберете на следующем занятии. Просьба держать содержание конфликта в тайне. Это вторая часть домашнего задания.

10. Подведение итогов занятия

- Что узнали нового, чему научились?
- Какие чувства испытывали в ходе занятия?
- Какие из них хочется обсудить?
- Какие новые мысли появились по поводу того, чему мы учимся?
- Что можно предложить по ведению группы?

11. Домашнее задание

а) Подготовить конкретные предложения, рекомендации, плакаты, рисунки и т.п. по заявленным темам при обсуждении проблемы организации волонтерской службы. Все наглядные материалы будут использованы при закрытии группы.

б) Смоделировать в парах конфликтную ситуацию.

в) Подготовиться к разрешению конфликтных ситуаций по модели третьего уровня.

Внимание!

Ситуацию держать в тайне, заранее посредников не выбирать!

Занятие 6

Моделирование конфликтных ситуаций и их разрешение (3-й уровень)

1. Обсуждение событий, прожитых вне группы

Внимание к конфликтным ситуациям прошедшего дня и стратегиям, используемым в процессе их разрешения. Разрешение конфликтов, возникших между участниками группы. Ожидания по поводу текущего дня. Выражение чувств, мыслей.

2. Повторение правил группы

Творчество участников группы.

3. Обзор знаний и умений, полученных на прошлых занятиях (Кратко и в диалоге)

- Посредничество и его процедура.
- Рабочая стадия посредничества (три модели).
- Помогающая беседа.

4. Предложения по организации волонтерской службы (домашние заготовки)

Наташа. Я предлагаю сотрудничество волонтеров с классными руководителями младших классов. Если у детей возникают конфликты, классный руководитель может предложить им альтернативу: разобраться при помощи взрослых, либо воспользоваться услугами посредников. Если дети выберут посредничество, мы будем оказывать помощь. Чтобы такое сотрудничество возникло, нам нужно вместе с психологом школы выступить на педсовете и предложить свои услуги. Постепенно посредничество станет привычным, и дети сами будут обращаться за помощью.

Олег. Я выразил на прошлом занятии опасение, что мы можем столкнуться с недоверием по поводу сохранения тайны посредничества. Я составил текст клятвы волонтера.

Клятва волонтера

Я, волонтер подростковой психологической службы, торжественно обещаю, что ни при каких обстоятельствах не раскрою тайну личной информации людей, которые обратятся ко мне за помощью. Исключением является информация об угрозе жизни человеку. Я принимаю ответственность за свое обещание и клянусь его выполнять.

Перед тем, как вступить в ряды волонтеров, приколоть бейдж волонтера, необходимо пройти через присягу. Хорошо бы, чтобы после принятия присяги, прозвучала торжественная музыка, например, гимн нашего города.

Женя. Мною была поставлена проблема выбора клиентами посредников. Я предлагаю организовать дежурство, каждому отвечать за определенный день недели. Заявки на посредничество принимает дежурный по конфликтам или школьный психолог. Если конфликт требует немедленного разрешения, это может сделать дежурный с помощью психолога. На это, конечно, требуется согласие конфликтующих. Если ребята попросят, чтобы их конфликт разрешали определенные посредники, то нужно сообщить им, когда они могут это сделать и назначить дату и время встречи с посредниками. В любом случае, предпочтения участников конфликта необходимо учитывать.

Катя. Мною был поставлен вопрос выбора посредников в зависимости от пола спорящих. Я считаю, что должно быть соответствие. Но это мое мнение, у участников конфликта оно может быть другим. Поэтому я разработала права участников конфликта:

- Участник конфликта имеет право выбрать ведущего его посредника.
- Участник конфликта имеет право на разбор конфликта посредниками определенного пола.
- Участник конфликта имеет право на тайну раскрытой им информации.

И правила посредничества, и права участников конфликта должны быть отражены в рекламе.

Сергей. Я занимался вопросом рекламы. Думаю, что нужно сделать стенд “Волонтерская подростковая психологическая служба”. Предлагаю следующие разделы:

1) Обращайтесь к нам, если вы попали в конфликтную ситуацию, затрудняетесь принять решение, у вас есть потребность поговорить о том, что вас волнует.

2) Мы приветствуем:

- *Равенство позиций.*
- *Уважение.*
- *Справедливость решения.*
- *Отсутствие обвинений и осуждения.*
- *Спокойную обстановку обсуждения конфликтной ситуации.*

3) Мы гарантируем **соблюдение тайны личной информации.**

Исключение составляет информация об угрозе жизни.

4) Вы можете выбрать:

- *волонтера, с которым хотите поговорить;*
- *посредников для разрешения конфликта.*

5) Правила посредничества.

- 6) Фотографии посредников.
- 7) График дежурства волонтеров.

В четвертом пункте могут быть записаны права участников конфликта, как это предложила Катя.

Таня. Меня волнует вопрос о соответствии нашего поведения статусу волонтера. Олег предложил клятву волонтера. Я предлагаю включить в нее предложение: “Я обязуюсь дорожить честью волонтера” (перед последней фразой).

5. Разрешение смоделированных конфликтных ситуаций

Участники смоделированных конфликтов делают свой выбор относительно посредников. Организуется пространство и начинается посредничество. Вся работа записывается на кинокамеру.

Конфликтная ситуация “Предательство”

Наташа. Здравствуйте, Таня и Катя. Мы с Женей поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о помощи в конфликтной ситуации обратилась Катя, а Женя согласилась на посредничество.

Женя. Наташа вас уже познакомила с правилами справедливого разрешения конфликта, поэтому я их только напомню. *(Зачитывает правила, написанные на плакате).*

Наташа. Девочки, вы согласны с правилами?

Катя. Я согласна.

Таня. Я тоже согласна.

Женя. Катя, что ты ожидаешь от нашей совместной работы?

Катя. Я хочу помириться с Таней.

Наташа. А ты, Таня?

Таня. Мне неприятна ситуация, в которую попали мы обе. Мне хотелось бы, чтобы все закончилось хорошо.

Женя. Катя, расскажи, что случилось?

Катя. Мы с Таней дружим с первого класса. Две недели назад мы с Таней гуляли недалеко от дома, где я живу. Во дворе бегала собака, она почему-то набросилась на Таню. Я побежала за папой, чтобы он помог. Когда мы выбежали во двор с отцом, это было буквально через несколько минут, Тани уже во дворе не было. Мы с папой искали ее, пошли к ней домой, Таня была дома, но разговаривать со мной не захотела. Когда мы с папой вернулись домой, я позвонила Тане по телефону, но Таня, услышав мой голос, бросила трубку.

Женя. Катя, что ты почувствовала, когда Таня бросила трубку?

Катя. Мне стало и обидно, и стыдно. Обидно, что Таня не захотела выслушать меня, и стыдно, что я испугалась собаки, струсила.

Женя. Катя, что ты думала при этом?

Катя. Я думала, что Таня не простит того, что случилось.

Наташа. А теперь, ты, Таня, расскажи, что произошло?

Таня. На меня во дворе набросилась собака. Я хотела поднять мячик, а это оказался мячик собаки, как мне объяснил ее хозяин, поэтому она и набросилась на меня. Собака толкнула меня лапами, и я упала, но хозяин тут же ее отогнал. Я поднялась, стала отряхиваться. Смотрю, а Кати нет. Тут я поняла, что подруга просто бросила меня в беде.

Наташа. Таня, что ты почувствовала, когда поняла это?

Таня. Я почувствовала себя отвратительно, ужасно. Я обиделась, разозлилась на Катю.

Наташа. Таня, что ты подумала, когда это произошло?

Таня. Я подумала, что Катя не очень надежный друг, она предала меня.

Женя. Катя, что ты делала, чтобы помириться с Таней?

Катя. Сначала я пыталась поговорить с Таней по телефону, но каждый раз она бросала трубку. В школе я не решалась с ней заговорить. Мы не смотрели друг на друга, не подходили друг к другу близко. Я так измучилась за время ссоры, я плакала. Я не смогла больше это терпеть и обратилась за помощью к волонтерам.

Наташа. Таня, а что ты предпринимала, чтобы разрешить конфликт?

Таня. Я ничего не делала, чтобы помириться. Я видела, что Катя переживает, но ничего не могла поделать с собой. Мне не хотелось выслушивать ее оправдания, хотя мне тоже было одиноко.

Наташа. Значит вы, Таня и Катя, дружите много лет. Случилось так, что сейчас ваша дружба проверяется на прочность. Вы обе переживаете. Как вы считаете, что можно сделать, чтобы помириться?

Женя. Что ты можешь предложить, Катя?

Катя. Я хочу попросить прощения у Тани за то, что я ее предала.

Наташа. Что ты можешь ответить на это, Таня? Что можешь предложить сама?

Таня. Я понимаю, что своим нежеланием поговорить с Катей только нагнетала обстановку. Я сама измучилась, и Катя тяжело переживала конфликт. Я, конечно, согласна ее выслушать и ответить.

Женя. Катя, что ты можешь сказать?

Катя. Таня, прости меня. Я понимаю, что поступила подло. Но мне без тебя очень плохо. Мы сейчас говорим о том, что произошло. Этого бы не было, если бы ты не согласилась на посредничество. Я очень тебе благодарна за это.

Наташа. Таня, что ты можешь ответить на это?

Таня. Я тебя уже простила, Катя. Мне жаль, что такая история с нами произошла. Мне не хотелось бы, чтобы она повторилась. Я по-прежнему хочу с тобой дружить.

Катя. Она не повторится. Теперь я боюсь потерять подругу значительно больше, чем собак.

Женя. Катя, что ты сейчас чувствуешь?

Катя. Мне радостно. Я счастлива.

Наташа. А ты, Таня, какие чувства переживаешь сейчас?

Таня. Мне хорошо, радостно, легко. Оказывается, когда прощаешь, на душе очень приятно.

Женя. Значит, вы помирились, ваша дружба не разрушилась. Хорошо.

Наташа. Таня, а что ты думаешь по поводу того, что произошло?

Таня. Я думаю, что нельзя по одному поступку судить о человеке. У нас раньше были с Катей неприятности, но мы выходили из них вместе. Еще я думаю, что после этого случая наша дружба с Катей будет еще крепче.

Женя. Катя, а что ты думаешь по поводу этого случая?

Катя. Я думаю, что ничего нет дороже дружбы, что в минуту опасности нужно быть рядом с другом.

Наташа. Катя и Таня, а что вы можете сделать прямо сейчас?

Таня. Мы можем обнять друг друга, ведь мы так соскучились. (*Девочки обнимаются*).

Женя. Сразу видно, что подруги.

Наташа. Подруги, которые помирились. Конфликт разрешен. Для нас это тоже большая радость. Осталось только расписаться в графе “конфликт разрешен”. (*В этот момент Женя включает магнитофон, звучит приятная спокойная мелодия*).

Девочки ставят свои подписи, прощаются, говорят спасибо.

Обсуждение

Было ли нарушение правил? Ребята считают, что нет.

Вопросы к клиентам:

Насколько Вы удовлетворены работой посредников?

Таня. Меня вела Наташа. Она не говорила слов сочувствия, но сочувствие было написано на ее лице. Она говорила спокойным голосом, смотрела на меня. Мне было приятно сотрудничать в такой обстановке.

Катя. Когда мы с Таней моделировали конфликтную ситуацию, я ей сказала, что Женя наверняка скажет, что тоже боится собак. Он не сказал, но посмотрел на меня так сочувственно и вздохнул. Мне показалось, что он дает мне знак: “Катя, спокойно, я с тобой”. Приятна была очередная выдумка Жени, включить в конце музыку. Музыка соответствовала нашим чувствам, усиливала их, наполняла нас нежностью. Когда я буду разрешать конфликты в качестве посредника, обязательно буду использовать Женин прием. Мне понравилась работа моего посредника.

Катя, в одном из разыгранных конфликтов ты выступала жертвой предательства. Сегодня ты выступала в роли человека, бросившего подругу в беде. В какой роли тебе было труднее по чувствам?

Катя. В роли предающей стороны быть намного труднее. Когда тебя предали, твое дело правое, никаких угрызений совести. Когда предаешь сам, ищешь оправдания предательству, а это не работает. Люди ожидают от тебя именно оправданий и презирают за это. Тебя простят тогда, когда примешь ответственность за свое предательство и покаешься. Побывать и в той и другой роли очень полезно при моделировании конфликтных ситуаций. Польза от этого — понимание, что происходит с участниками конфликта в таких ситуациях.

Вопросы к посредникам:

Чем Вы можете объяснить, что не включили последний вопрос: “Чему вас научил конфликт?”.

Наташа. Ребята сказали об этом сами, когда говорили о своих мыслях.

Женя, не было ли у тебя ощущение неловкости, ведь ты участвовал в разрешении девчачьего конфликта?

Женя. Ощущения неловкости не было, ведь мы здесь сдружились, доверяем друг другу, но в реальной ситуации это ощущение вполне может быть. Мы это уже обсуждали. В принципе, Катя и Таня могли выставить условие — разрешение конфликта девочками.

Просмотр записи разрешения конфликта.

Что можно было сделать по-другому?

Слово посредникам:

Наташа. Мне не понравилась я сама в начале, слишком официальная. Не мешало бы хотя бы улыбнуться. Можно было бы задать вопрос: “Что можно сделать еще?”, тогда девочки смогли бы побольше поговорить друг с другом. А так, вроде ничего получилось.

Женя. А я бы его не задавал. Это бы затянуло обсуждение, а девочки и так пострадали. Я бы еще и вначале музыку поставил, чтобы она звучала, пока мы усаживались, настраивались на работу. В принципе, я доволен нашей работой.

Группа аплодирует и переходит к рассмотрению следующей конфликтной ситуации. Катя и Олег узнают, что их выбрали в качестве посредников. Подходит Дима и дает им инструкции.

Конфликтная ситуация “Новенький”

За столом переговоров сидит Дима (Дмитрий Степанович), он играет роль директора школы. Входят Катя и Олег.

Олег и Катя. Здравствуйте Дмитрий Степанович. Вы нас вызывали?

Дмитрий Степанович. Здравствуйте ребята, садитесь. Мне нужна ваша помощь. Вчера в школу поступил новенький ученик Женя. За один день он успел взбудоражить весь класс. Вчера его хотели избить, но по-

мешал учитель физкультуры. Организатором избиения выступал Сергей, он мне в этом признался. И Сергей, и Женя не из нашего микрорайона. Я им предложил альтернативу: либо они разрешают свой конфликт с помощью волонтеров, либо уходят из школы оба. Ребята выбрали посредничество. Сергей попросил, чтобы посредниками выступали ты, Олег, и ты, Катя. Жене все равно, кто будет посредником, он тут никого не знает. А теперь посмотрите в окно, вон там, на скамеечке, сидят Серегины дружки и ждут результатов. В общем, я на Вас надеюсь, ребята. Могу я пригласить бузотеров для разрешения конфликта?

Олег. Дмитрий Степанович, подождите минутку. Нам с Катей нужно договориться, кто кого из участников конфликта будет вести.

Дмитрий Степанович. Конечно, конечно. Делайте все, что вам необходимо.

Олег. Катя, я не могу вести Сергея, мы с ним дружим. Мне придется взять новенького.

Катя. Нет проблем. Вопрос, как мы будем представлять правила? Сергей их знает, а вот новенький услышит впервые.

Олег. Давай сделаем так. Ты озвучишь правила, а я дам им карточки с написанными правилами. Идет?

Катя. Ладно, а ты сделаешь вступление. Хорошо?

Олег. Договорились.

Дмитрий Степанович. Ну что, волонтеры, я могу теперь позвать ребят?

Олег. Мы готовы.

Дмитрий Степанович приводит Женю и Сергея. Катя и Олег встают.

Дмитрий Степанович. Знакомьтесь Женя, это наши волонтеры, Катя и Олег, уважаемые в нашей школе люди. Надеюсь, им удастся уладить ситуацию. После разговора я попрошу меня позвать. Олег, будь добр, я буду в кабинете физики. Ну, всего доброго. *(Уходит)*.

Олег. Присаживайтесь. Ты, Сергей, рядом с Катей, а ты, Женя, рядом со мной. Нам приятно с Катей, что Вы решили уладить конфликт и выбрали нас в качестве посредников. У нас действуют правила, с ними Вас познакомит Катя. Точнее, Катя познакомит с ними Женю, а Сереже только напомним. Чтобы правила были перед глазами во время разрешения конфликта, мы Вам даем еще карточки, на которых они написаны.

Катя. Правила такие:

- Мы желаем разрешить конфликт.
- Мы уважаем друг друга, слушаем друг друга внимательно, не перебиваем, называем друг друга по именам.
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга.
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была.
- Мы спорим только по данному случаю и строго придерживаемся выработанного соглашения.

- Мы сохраняем тайну происходящего здесь.

Олег. Женя, ты действительно хочешь разрешить конфликт?

Женя. Конечно, хочу. Мне здесь учиться хочется. Я из-за своего характера уже седьмую школу меняю.

Катя. А как ты настроен, Сергей?

Сергей. Я тоже хочу уладить конфликт. Я в этой школе с первого класса учусь.

Олег. А теперь расскажите, что случилось.

Катя. Начни, пожалуйста, ты, Сергей.

Сергей. Вчера к нам в класс поступил новенький, Женя. На первом же уроке он стал делать замечания ребятам, за то, что они разговаривали. Это звучало так: “Замолчите, вы мешаете мне слушать учителя”. На втором уроке он продолжил делать замечания и получил за это одобрение учителя. Так продолжалось весь день. Перед последним уроком я предложил ребятам проучить его. Мы собрались компанией и договорились не бить его всем вместе, а каждому треснуть его по разочку. Нас услышал учитель физкультуры, он проводил Женю до дома. Ну, а мы всей компанией держались позади. Пришлось ехать на метро. Утром нас вызвал Дмитрий Степанович. Я признался, что был организатором. Директор сказал: “Либо миритесь, либо обоих вытворю из школы”. Мы, конечно, выбрали первый вариант.

Катя. Сережа, что ты почувствовал, когда это услышал?

Сережа. Я испытал самую настоящую злость.

Катя. На кого ты, Сережа, разозлился?

Сережа. На новенького, конечно.

Катя. Что ты думал при этом? Пожалуйста, Сережа, называй Женю по имени.

Сережа. Я подумал, что жил, учился себе спокойно в этой школе столько лет, и вот приходит Женя, я вступаю с ним в конфликт, и теперь мне нужно искать, где учиться дальше. Меня это не устраивает, лучше уж я с ним помирюсь.

Олег. Женя, а теперь ты расскажи, что произошло.

Женя. Это уже моя седьмая школа. Я пришел сюда, потому что нам сказали, что в школе порядок, учителя хорошие. А тут на уроках разговаривают. Я не могу ничего понять, когда кто-то говорит. Вот я и стал делать замечания. Что здесь плохого? А меня хотели за это избить после уроков. Я это сразу понял, меня и раньше били за такие дела. Ваш директор сказал, что исключит меня из школы, если не будет улажен конфликт. Я согласился.

Олег. Женя, что ты почувствовал, когда Дмитрий Степанович пообещал исключить тебя из школы?

Женя. Я разозлился. Меня побить хотели, меня же и из школы хотят исключить.

Олег. На кого была направлена твоя злость, Женя?

Женя. На всех, на Сергея, директора школы, других ребят.

Олег. Что ты думал по поводу случившегося?

Женя. Я подумал, что и в этой школе я никому не нужен.

Катя. Сережа, когда Вам с ребятами не понравилось, что Женя делает вам замечания на уроках, что Вы сделали, чтобы разрешить конфликт?

Сережа. Мы подошли к нему и сказали: “Заканчивай представление, а то нарвешься”. Но Женя как будто нарочно, стал выступать еще больше.

Олег. А ты Женя, что делал, чтобы уладить ситуацию?

Женя. Я делал все, чтобы эта ситуация накалилась, особенно после предупреждения. Ведь если бы я уgomонился, они бы решили, что я струсил. Ведь мне в открытую угрожали — “а то нарвешься”.

Катя. Получилось так, что угрозы способствовали усугублению конфликта, а действия Жени еще больше разозлили ребят. *(Пауза)*. Что Вы можете предложить по урегулированию конфликта? Сергей, какие будут у тебя предложения? Что можно сделать?

Сережа. Я предлагаю спокойно поговорить, как нам дальше себя вести, чтобы подобные конфликты больше не возникали.

Олег. Женя, что ты можешь ответить Сереже и предложить сам?

Женя. Я согласен обсудить все спокойно. И еще мне хотелось бы узнать, отчего ребята на меня так разозлились.

Катя. Сережа, что ты можешь сказать в ответ?

Сережа. У нас в школе обычно на уроках не разговаривают так, чтобы мешать друг другу. Если что, мы шепотом говорим. Вчера кто-то сказал чуть громче, но даже учитель не сделал замечания. А Женя встал в позу администратора. Ребятам это не понравилось, и они стали нарочно громко разговаривать. Женя еще больше разошелся, и так целый день. В результате помotalи нервы учителям. Если бы не было, Женя, твоего первого выступления, то день прошел бы нормально. Я понимаю, что своими угрозами мы только больше разозлили тебя. Эта наша ошибка. Меня интересует, с чем была связана твоя администраторская реакция на разговор ребят на уроке?

Женя. Знаешь, Сергей, я еще когда в школу шел, знал, что меня сегодня отлупят. Так всегда было. Всегда находилась причина, не за то, так за это. Я не знаю, отчего я себя вел как идиот. Может, я нарочно нарывался.

Сергей. А ребята подумали, что ты показываешь свое превосходство.

Женя. И в мыслях не было. *(Пауза)*.

Олег. Женя, а как бы тебе хотелось видеть конец этой истории?

Женя. Мне хотелось бы остаться в этой школе, подружиться с ребятами.

Олег. А что для этого можно сделать?

Женя. Можно извиниться перед ребятами, например, перед Сергеем сегодня, а завтра перед ребятами. Не провоцировать конфликты.

Катя. Сергей, что ты можешь ответить на это?

Сергей. Я согласен выслушать извинения Жени и принести ему свои извинения.

Олег. Женья, тебе слово.

Женья. Сергей, мне жаль, что у тебя из-за меня неприятности. Я сожалею, что так себя вел. Извини, если можешь.

Катя. Сережа, что ты можешь сказать в ответ?

Сережа. Я извиняю тебя, Женья. И ты меня извини за угрозы и возможную драку. Я сожалею о своем поступке. Я тебе обещаю, что никто из ребят тебя не тронет.

Женья. А я обещаю не давать для этого повода. Завтра я встану перед классом и скажу, что каюсь за дурацкое поведение.

Катя. Женья и Сережа, вы хотите еще что-нибудь обсудить?

Сережа. Все сказано.

Олег. Женья, а твое мнение?

Женья. Я согласен с Сергеем.

Катя. Сережа, какие чувства ты сейчас испытываешь?

Сережа. Я спокоен. Я рад, что конфликт разрешен.

Олег. А ты, Женья, что сейчас чувствуешь?

Женья. Я чувствую себя замечательно.

Катя. Сережа, что ты думаешь по поводу того, что случилось?

Сережа. Я думаю, что нельзя горячиться, когда что-то не нравится. Нужно успокоиться и разобраться, чтобы не попасть в неприятную историю.

Олег. А ты, Женья, что думаешь по поводу данного случая?

Женья. Я думаю, что не обязательно планировать неприятности, когда их может и не быть. Я думаю, что сам умею создавать неприятные истории, что нужно избавляться от этого.

Олег. Спасибо. Я думаю, что конфликт можно считать разрешенным. Мы предлагаем вам расписаться в графе “конфликт разрешен”. (*Ребята расписываются*). Тебе, Женья, может помочь наш школьный психолог, я имею в виду, не создавать неприятные ситуации, от чего ты хочешь избавиться.

Катя. Нам приятно, что удалось Вам помочь.

Женья. Спасибо, я с удовольствием буду заниматься с психологом.

Сережа. Спасибо.

Олег. Подождите немного, я схожу за Дмитрием Степановичем. Пойду его обрадую.

Катя включает магнитофон, звучит спокойная мелодия. (*Олег возвращается назад вместе с директором школы*).

Дмитрий Степанович. Я знал, что волонтеры не подведут. Спасибо. Значит, конфликт улажен. Хорошо. Сергей, я хочу тебя попросить взять шефство над Женьей, пока он не адаптируется в нашей школе. А волонтеры помогут, школьный психолог тоже.

Сергей. Нет проблем.

Обсуждение

Было ли нарушение правил? Ребята считают, что нет.

Вопросы к клиентам:

Насколько Вы удовлетворены работой посредников?

Женя. Меня вел Олег. Мне понравилось его отношение ко мне, спокойное, внимательное, безоценочное. Мне понравилась работа моего посредника.

Сереза. Мой посредник – Катя. На мой взгляд, она отлично справилась, ведь ситуация была трудная. Когда мы с Женей моделировали конфликтную ситуацию, мы понимали, что она не является простой. Но очень хотелось проиграть разрешение этого конфликта волонтерами. У нас была похожая ситуация в школе. Она была разрешена школьным психологом.

Сереза, а в реальности, ты согласился бы взять шефство над новеньким, из-за которого ты попал в неприятную ситуацию?

Сереза. А почему бы и не согласиться? Во-первых, я попал в неприятную ситуацию по своей воле. Со стороны новенького была провокация, я на эту провокацию попался. Во-вторых, как волонтер, в реальной ситуации я просто обязан шефствовать над новенькими. В-третьих, я себе такого поведения, как организация драки, просто не позволю.

Женя, а как тебе кажется, сможет новенький прижиться в этой школе?

Женя. Мне кажется, что именно в такой школе он и может прижиться. Посмотрите, в других школах новенького били, а здесь разбирают конфликт его же сверстники.

Женя, тебе не мешало, что среди посредников была девочка? Ведь конфликт был мальчишеский.

Женя. Я понимаю, почему задан вопрос. Это к тому, что я выступал за соответствие пола участников конфликта полу посредников. Мне не мешало, что среди посредников была девочка. Скорее, наоборот. Может быть, это связано с тем, что это была Катя. Может быть, другая девочка мне бы мешала.

Зачем понадобилось вводить директора школа при моделировании конфликтной ситуации?

Сереза. Мы с Женей, когда моделировали конфликт, понимали, что в реальности волонтерам не предложат его разрешать. Здесь нужна работа психолога. Нам хотелось проверить, справятся ли с этим конфликтом ребята. Тогда мы придумали обращение к волонтерам директора школы.

Женя. Есть еще один момент. Нам хотелось бы, чтобы между волонтерами и директором школы были такие отношения, как показаны в смоделированной конфликтной ситуации.

Вопросы к посредникам:

Чем Вы можете объяснить, что не включили последний вопрос “Чему Вас научил конфликт?”.

Олег. У нас клиенты умные, они сами об этом сказали.

Когда ребята стали разговаривать друг с другом, не показалось ли Вам, что Вы потеряли управление разрешением конфликта?

Катя. Еще как показалось. Я растерялась, думала, что завалю посредничество. А Олег мне указал на вопрос модели, я его использовала, и мы выплыли. Конечно, предложенная ситуация для психолога, а не волонтеров. Не случайно Олег ухватился за желание Жени избавиться от привычки создавать неприятные ситуации и сказал о возможной помощи со стороны психолога. Но ситуация, конечно, была интересной. Заставку ребята мастерски придумали. Женя подумал и о музыке. Глазами мне указал на магнитофон, я его и включила.

Просмотр записи разрешения конфликта.

Что можно было сделать по-другому?

Слово посредникам:

Катя. Мне не понравилось, как я сижу с круглыми глазами, растеряна, смотрю на Олега. Всем своим видом показываю, что не знаю, что делать дальше. Хотела бы это вообще из пленки убрать. Здесь на пленке пауза и минуты не длится. А мне тогда показалось, что прошло много времени.

Олег. Я считаю, что ничего страшного не произошло. Паузы бывают и у психологов. Иногда нужно остановиться и подумать, какой вопрос лучше задавать. Хуже, когда вопросы уводят ребят от разрешения конфликта. Мне понравилось разрешать этот конфликт. Когда ребята стали разговаривать, мы с Катей остались как бы в стороне. Я тоже запаниковал. Это в записи конфликта видно очень хорошо. Тут у меня глаза круглые. И вдруг я понял что нужно спросить и как. А дальше все легче пошло. Я думаю, нам не нужно бояться этих пауз.

Группа аплодирует и переходит к рассмотрению следующей конфликтной ситуации.

Конфликтная ситуация “Дискоотека”

В роли конфликтующих выступают Наташа и Олег. В качестве посредников они выбирают Таню и Сергея.

Таня. Мы собрались вместе, чтобы разрешить конфликт между Наташей и Олегом. Заявка поступила от Наташи, Олег согласился на посредничество.

Сергея. Мы желаем разрешить конфликт справедливо, поэтому нам нужно придерживаться правил: уважать друг друга, называть по именам, слушать внимательно, не перебивая, говорить правду, не вспоминать про-

шлые обиды. Мы желаем разрешить конфликт, придерживаемся достигнутого соглашения и соблюдаем тайну личной информации. Вы согласны выполнять правила? Олег?

Олег. Да. Согласен.

Таня. А ты, Наташа, согласна?

Наташа. Я буду выполнять правила.

Таня. Наташа, насколько важно для тебя разрешить конфликт?

Наташа. Я не хочу, чтобы из-за одного случая разрушились хорошие взаимоотношения, которые у нас были с Олегом.

Сережа. Олег, а для тебя важно разрешение конфликта?

Олег. Конечно.

Таня. Хорошо. Наташа, расскажи, пожалуйста, что случилось?

Наташа. В субботу мы с Олегом договорились идти на дискотеку. Но так получилось, что ко мне приехала двоюродная сестра из другого города и попросила меня сходить с ней в театр. Я сказала Олегу, что не пойду на дискотеку. Он ответил, что не пойдет тоже. Спектакль закончился раньше, чем мы с сестрой ожидали. Она захотела пойти потанцевать, и мы пошли на дискотеку, всего на час. Там я увидела друзей Олега, но не была уверена, что они меня заметили, народу было очень много. В воскресенье позвонил Олег и спросил, понравилась ли нам пьеса. Я сказала, что да. Он удивился и сказал, что знает, что мы с сестрой были на дискотеке. Я хотела ему все объяснить, но он повесил трубку, а на повторные звонки не отвечал.

Таня. Наташа, что ты чувствовала, когда звонила Олегу, но никто не брал трубку?

Наташа. Главным чувством была обида, но еще и чувство вины. Я обиделась на Олега из-за недоверия, а на его друзей за сплетни. Я чувствовала свою вину, что не позвонила Олегу после спектакля.

Таня. Наташа, а что ты подумала, когда Олег не захотел разговаривать с тобой о том, что произошло?

Наташа. Я подумала, что Олег не доверяет мне. А без доверия не может быть хороших отношений.

Сережа. Олег, а теперь ты, расскажи, пожалуйста, что случилось.

Олег. Ребята позвонили мне вечером и сказали, что видели Наташу на дискотеке, они интересовались, поссорились мы или нет. Я сказал, что не знаю. На следующий день я позвонил Наташе, спросил о спектакле. Я ожидал, что она скажет мне правду, но она не сделала этого. Я решил, что раз Наташа не говорит правду, то ей есть что скрывать. Я тогда не знал, что они успели и на спектакль, и на дискотеку. Разговаривать мне с ней расхотелось.

Сережа. Олег, что ты почувствовал, когда не получил от Наташи ожидаемого ответа?

Олег. Я почувствовал злость, обиду, разочарование.

Сергея. Олег, что ты подумал?

Олег. Я подумал, что Наташа пытается меня обмануть.

Таня. Наташа, что ты делала, чтобы прояснить ситуацию?

Наташа. Я ничего не делала. Я решила, раз Олег не хочет разговаривать, не надо, я тоже не буду. А потом решила, что все-таки нужно разрешить этот конфликт, потому что я не хочу, чтобы обо мне думали хуже, чем я есть на самом деле. И, конечно, дорожу отношениями.

Сергей. Олег, а ты что-нибудь делал для разрешения конфликта?

Олег. Я тоже ничего не делал. Я решил, что моей вины в этой ситуации нет, поэтому не от меня должна исходить инициатива разрешения конфликта, хотя ничего хорошего моя стратегия не дала.

Таня. Получилось так, что Наташа обиделась на Олега за недоверие, а Олег за то, что Наташа не рассказала, что была на дискотеке. Наташа, как ты считаешь, что можно сделать для примирения?

Наташа. Я хочу дать объяснение, почему я в начале разговора не сказала о дискотеке. От Олега мне хотелось бы услышать объяснение причины, по которой он прервал разговор. Я думаю, что, выяснив это, мы сумеем помириться.

Сергея. Олег, что ты можешь ответить или предложить?

Олег. Наташа, мне нравится то, что ты предложила. Я могу объяснить, почему я бросил трубку и оборвал разговор. Я ожидал, что ты скажешь о дискотеке, а ты не сказала. Это ударило по моему самолюбию.

Таня. Наташа, что ты можешь ответить Олегу?

Наташа. Я не стала говорить о дискотеке, так как не хотела расстраивать тебя. Ведь я не знала, что твои друзья сообщили тебе об этом, я решила, что они не заметили меня. Я понимаю сейчас, что независимо от того, заметили они меня или нет, нужно было тебе сказать, что мы зашли туда на чуть-чуть. Олег, я хочу сказать тебе, что жалею, что не сделала этого. Если бы ты спросил меня, была ли я на дискотеке, я бы ответила честно, что заходила туда на час, не более. Я сожалею, что так случилось.

Сергея. Олег, что ты можешь ответить, предложить?

Олег. Я жалею, Наташа, что не задал тебе этого вопроса. Сожалею, что бросил трубку, не закончив разговор. Извини.

Наташа. А ты меня извини за то, что узнал о дискотеке от друзей, а не от меня. Я обещаю, что не буду от тебя больше ничего скрывать. А ты, если что-то хочешь узнать обо мне, спрашивай у меня, ведь иногда можно получить лживую информацию со стороны. Договорились?

Олег. Договорились.

Сергея. Олег, ты хочешь еще что-нибудь обсудить или предложить?

Олег. Да, вроде мы все обсудили.

Таня. Наташа, а ты как думаешь?

Наташа. По-моему, все ясно.

Сергея. Олег, что ты чувствуешь сейчас?

Олег. Удовлетворение.

Таня. Наташа, а какие чувства испытываешь ты?

Наташа. Радость, что конфликт разрешился.

Сергея. Олег, что ты думаешь по поводу этого случая?

Олег. Я думаю, что нельзя судить о человеке, не выслушав его, что информацию нужно получать из первых рук.

Таня. Наташа, а что ты думаешь по поводу этой истории?

Наташа. Я думаю, что не нужно ничего скрывать от человека, отношениями с которым дорожишь.

Сергея. Спасибо за взаимопонимание. Мы всегда радуемся, когда конфликт разрешен. Мы просим Вас поставить свои подписи в графе “конфликт разрешен”. (*Звучит музыка. Ребята расписываются на бланке заявки*).

Группа аплодирует.

Обсуждение

Было ли нарушение правил? Ребята считают, что нет.

Вопросы к клиентам:

Насколько Вы удовлетворены работой посредников?

Наташа. Меня вела Таня. От нее исходило спокойствие, которое действовало на меня, вселяло уверенность, что все закончится хорошо. Я ей благодарна.

Олег. Когда мы с Наташей моделировали конфликтную ситуацию, мы сомневались, согласятся ли в реальности ребята на разрешение такого конфликта. Я сейчас прошел через эту ситуацию и могу сказать, что в подобной ситуации я бы согласился на посредничество. Посредники создали атмосферу сотрудничества, ощущалось равенство позиций, это было приятно. Музыка в конце разрешения конфликта была к месту, соответствовала нашим чувствам. Мне понравилась работа моего посредника, она была деликатной.

Олег, ты по натуре деликатный человек, мог ли ты бросить трубку во время разговора с девушкой?

Олег. Я думаю, что все может быть, я не ангел, не робот, а живой человек. Если приревную кого-нибудь, то может и сделаю что-нибудь не то, психологически неграмотное. А может, захочу это сделать и вдруг вспомню смоделированный с Наташей конфликт и поступлю по-другому.

Олег, а почему ты не назвал это чувство – ревность – при разрешении конфликта.

Олег. Я думаю, что ни один нормальный парень в этом не признается, даже волонтер.

Наташа, а тебе не приходилось самой сталкиваться с такой ситуацией?

Наташа. Приходилось. Только пришлось рассориться на два месяца, подружиться с другим парнем и понять, что совершила ошибку. Я набралась смелости, подошла и сама объяснилась. Хорошо, что человек пошел мне навстречу.

Вопросы к посредникам:

Не казалось ли Вам, что Вы подглядываете в замочную скважину, разрешая этот конфликт?

Сергея. У меня было чувство большой благодарности ребятам за то, что они доверили нам оказать помощь в разрешении этого конфликта. Очень хотелось это доверие оправдать. А в замочную скважину подглядывают без разрешения.

Таня. У меня тоже было чувство, которое я бы определила как трепетное. Я чувствовала огромную ответственность за то, что происходило. Думаю, такого рода конфликты должны обязательно разрешать посредники — мальчик и девочка. Я была настроена на Наташу, а Сергей на Олега. Связь между нами чувствовалась.

Просмотр записи разрешения конфликта.

Что можно было сделать по-другому?

Слово посредникам:

Таня. Я смотрю на себя в записи, и мне кажется, что это не я. Это какая-то другая Таня. И знаете, мне она нравится. Я не хочу ее критиковать.

Сергея. А я бы по-другому представил правила, другим тоном. Очень уж серьезно получилось, как бы свысока. А потом все было нормально, я доволен нашей работой. Испытываю чувство самоуважения.

Группа аплодирует.

6. Релаксация



Сталкиваясь с ситуациями, вызывающими сильную тревогу, мы рискуем своим психическим здоровьем. Чтобы защитить себя, необходимо овладеть способами снятия напряжения. Одним из них является релаксация.

Мышечная релаксация по Джекобсону

Задачи:

- ✦ научиться осознавать разницу между напряжением и расслаблением;
- ✦ освоить процедуру самоконтроля, чтобы уметь снижать состояние тревожности и напряжения.

Подготовка:

Сядьте, откинувшись на спинку кресла (стула). Опустите по бокам руки. Закройте глаза и задержите дыхание, по крайней мере, на 5 секунд. Держите глаза закрытыми. Медленно выдохните воздух порциями. Сделайте глубокий вдох, задержите дыхание, а теперь – выдох.

Процедура релаксации:

Ладони и руки. Вытяните ведущую руку и сожмите пальцы в кулак. Почувствуйте напряжение в руке и предплечье. Теперь разожмите пальцы и свободно опустите руку. Почувствуйте расслабление. Снова сожмите пальцы ведущей руки в кулак. Вы чувствуете напряжение. Разожмите пальцы и свободно опустите руку. Вы чувствуете расслабление. Сконцентрируйтесь на разнице между напряжением и расслаблением.

Ладони и руки. Вытяните другую руку (ту, которая не является ведущей) и сожмите пальцы в кулак. Почувствуйте напряжение в руке и предплечье. Теперь разожмите пальцы и свободно опустите руку. Почувствуйте расслабление. Снова сожмите пальцы руки в кулак. Вы чувствуете напряжение. Разожмите пальцы и свободно опустите руку. Вы чувствуете расслабление. Сконцентрируйтесь на разнице между напряжением и расслаблением.

Бицепсы.

а) Согните в локте ведущую руку. Напрягите бицепсы. Осознайте и прочувствуйте напряжение. Теперь расслабьте бицепсы. Осознайте и прочувствуйте расслабление. Снова напрягите бицепсы, а теперь расслабьте их, разогнув руку. Вдохните глубоко и задержите дыхание. Выдохните воздух в несколько приемов.

б) Согните в локте неведущую руку. Напрягите бицепсы. Осознайте и прочувствуйте напряжение. Теперь расслабьте бицепсы. Осознайте и прочувствуйте расслабление. Снова напрягите бицепсы, а теперь расслабьте их, разогнув руку. Вдохните глубоко и задержите дыхание. Выдохните воздух в несколько приемов. Почувствуйте расслабление в руках.

Верхняя часть лица. Напрягите мускулы лба, подняв брови так высоко, насколько это возможно. Задержите напряжение на 5 секунд и почувствуйте нарастающее напряжение. Расслабьте мышцы лба и почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением. Снова напрягите мускулы лба, подняв брови так высоко, насколько это возможно. Задержите напряжение на 5 секунд и почувствуйте нарастающее напряжение. Расслабьте мышцы лба. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Глаза. Зажмурьте крепко глаза. Почувствуйте напряжение вокруг глаз. Расслабьте мышцы и почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением. Снова зажмурьте крепко глаза. Почувствуйте напряжение

вокруг глаз. Расслабьте мышцы и почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Язык и челюсти. Сожмите челюсти, прижмите зубы крепко друг к другу. Напрягите язык, попробуйте улыбнуться с гротеском. Расслабьте челюсти и язык. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением. Снова сожмите челюсти, напрягите язык, а теперь расслабьтесь. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Губы. Сожмите крепко губы, почувствуйте напряжение. Расслабьте мускулы вокруг рта. Снова сожмите крепко губы, почувствуйте напряжение. Расслабьте мускулы вокруг рта. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Дыхание. Сделайте глубокий вдох, задержите дыхание, а теперь толчками выдохните воздух в несколько приемов. Снова сделайте глубокий вдох, задержите дыхание и толчками выдохните воздух. Наслаждайтесь чувством расслабления рук, головы, рта.

Шея.

а) Напрягите переднюю часть шеи так, как будто хотите прижать подбородок к груди, и в то же время приложите встречное напряжение, чтобы этого не произошло. Расслабьте мышцы. Снова напрягите переднюю часть шеи так, как будто хотите прижать подбородок к груди, и в то же время приложите встречное напряжение, чтобы этого не произошло. Расслабьте мышцы. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

б) Откиньте голову назад, напрягите заднюю часть шеи так, как будто вы хотите коснуться головой спины, но в то же время толкайте ее вперед, чтобы этого не произошло. Почувствуйте напряжение. Расслабьтесь. Снова напрягите заднюю часть шеи. Расслабьтесь. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Грудь и плечи.

а) Разверните назад плечи так, чтобы лопатки почти соприкоснулись. Теперь расслабьте мышцы. Снова напрягите плечи, расслабьтесь. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Теперь сделайте усилие, как будто вы хотите свести плечи вместе спереди. Расслабьте мышцы. Снова напрягите плечи и снова расслабьте. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

б) Теперь напрягите плечи так, как будто хотите коснуться ими глаз. Задержите напряжение. Расслабьтесь. Снова напрягите плечи так, как будто хотите коснуться ими глаз. Задержите напряжение. Расслабьтесь. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Дыхание. Сделайте глубокий вдох. Задержите дыхание на 7 секунд. Быстро выдохните. Еще раз сделайте глубокий вдох. Задержите дыхание на 7 секунд. Быстро выдохните. Вы чувствуете расслабление.

Живот. Напрягите мускулы живота, сделайте его крепким как узел. Расслабьте мускулы. Снова напрягите мускулы живота, сделайте его креп-

ким как узел. Расслабьте мускулы. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Ягодицы. Напрягите ягодицы, притянув их друг к другу. Задержите напряжение. Расслабьтесь. Снова напрягите ягодицы, притянув их друг к другу. Задержите напряжение. Расслабьтесь. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Бедра. Напрягите бедра. Задержите напряжение, а затем резко сбросьте его. Снова напрягите бедра. Задержите напряжение, а затем резко сбросьте его. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Пальцы ног.

а) Направьте пальцы ног с напряжением так, чтобы они указывали на голову. Задержите напряжение, расслабьтесь. Снова направьте пальцы ног с напряжением так, чтобы они указывали на голову. Задержите напряжение, расслабьтесь. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

б) Теперь оттяните носки ног вперед. Задержите напряжение, а затем быстро освободите мышцы. Почувствуйте разницу в ощущениях. Снова оттяните носки ног вперед. Задержите напряжение, а затем быстро освободите мышцы. Почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

Все тело расслаблено. Ощутите расслабленность, тепло, спокойствие. Вспомните место и время, когда вам было так же спокойно, так же приятно, тепло и безопасно.

Выход. Представьте себе какой-нибудь цветок. Какой у него стебель, лепестки, сердцевина. Загляните туда. Рассмотрите хорошенько. Считаем от трех до одного. Три. Смотрим на цветок. Испытываем комфорт, уверенность. Два заглядываем в сердцевину цветка. Он доверчиво раскрыт для нас. Один. Мы открываем глаза, тянемся, как просыпающаяся кошка.

7. Стратегии поведения рядом со спорящими



Люди, находящиеся в конфликте, как правило, гnevаются друг на друга. Находясь рядом с ними, необходимо вести себя психологически грамотно: способствовать спокойствию и снижать напряжение, способствовать тому, чтобы те, кто конфликтует, направляли свою энергию на разрешение конфликта. Что поможет этому? Вот несколько рекомендаций:

✦ Оставайтесь спокойными — Вы окажете своим спокойствием благотворное влияние на спорящих. Запомните, если спорящие показывают свой гнев, не принимайте его, как относящийся к Вам лично. Старайтесь не терять хладнокровия и терпения.

✦ Уважайте пространство, в котором находится человек. Если он зол, не садитесь к нему слишком близко. Прикосновение к обозленному человеку усиливает его злость. Не используйте невербальный язык (мимика, жесты, взгляд, поза), который может быть понят как угроза.

✦ Позвольте участникам конфликта открыто обсуждать свои чувства. Не судите и не обвиняйте их. Следите, чтобы во время разговора спорящие оставались на своих местах.

8. Обсуждение возможных проблем сверстников и степени участия в них волонтеров

- Общение со сверстниками.
- Общение с родителями.
- Общение с учителями.
- Выбор профессии.
- Употребление и злоупотребление алкоголем, наркотиками, летучими психоактивными веществами, компьютерными играми.
- Ложь.
- Воровство.
- Долги.
- Другое.

Посредник может выступать в роли конфликт-менеджера.¹ В этом случае он замечает конфликты, происходящие в школе, вступает в контакт со спорящими детьми и предлагает свою помощь. Процесс посредничества, проводимый конфликт-менеджером, рассматривается следующим образом:

- Приблизьтесь к спорящим.
- Успокойте их, если необходимо.
- Представьтесь и спросите их имена, если вы еще не знакомы.
- Объясните свою компетентность.
- Получите согласие.
- Объясните процесс сотрудничества.
- Начните процесс посредничества:
 - а) не делай предположения;
 - б) слушай;
 - в) повтори услышанное;
 - г) проясняй;
 - д) получай больше информации;
 - е) предлагайте множество решений;
 - ж) достигни соглашения.
- Закончи на позитивной ноте. Поздравляй: празднуй, трясись, улыбайся, обнимай.²

¹ Колеченко А.К. Ученическое посредничество в школьных конфликтах. (Конфликт-менеджмент в школе). СПб.: УПМ, 1998.

² Там же. С. 28.

Но прежде, чем предлагать помощь, необходимо проанализировать, насколько она уместна с вашей стороны. Определить меру своего участия в проблеме сверстника можно провести по схеме, предлагаемой В.А. Сониным:³

а) Можем ли мы разрешить это сами или нуждаемся в помощи нейтрального третьего лица?

Кто может исполнить эту роль для нас?

б) Подходит ли мне роль посредника в данной ситуации? Как я должен подготовиться, разъяснить свою роль участникам?

Могу ли я создавать атмосферу, в которой люди могут открыться, найти общий язык и выработать собственное решение?

Что может помочь этому?

Ниша посредника-волонтера – общение со сверстниками, неформальный разговор по любой другой проблеме с рекомендацией обратиться к профессиональному психологу, учителю, родителям.

9. Подведение итогов занятия

- Что узнали?
- Какие чувства испытывали?
- Что можно предложить по ведению группы?
- Новые мысли.

10. Домашнее задание

а) Разбейтесь на пары и смоделируйте ситуацию неформальной беседы со сверстником по одной из выделенных проблем сверстников. В качестве основы неформальной беседы могут быть использованы известные модели разрешения конфликта, помогающей беседы, принятия решения. Выбор за вами. Анализ конфликтной ситуации можно провести по схеме В.А. Сониной (см. приложение 5).

Подготовьте вариант беседы для представления в группе.

б) Подготовьтесь к закрытию группы. Используйте все, что вы нарисовали, сочинили.

³ Сонин В.А. Психологический практикум: задачи, этюды, решения. – М.: Московский психолого-социальный институт Флинта, 1998. С.100.

Занятие 7

Ответственность. Закрытие группы

1. Обсуждение событий, прожитых вне группы

Внимание к конфликтным ситуациям прошедшего дня и стратегиям, используемым в процессе их разрешения. Разрешение конфликтов, возникших между участниками группы. Ожидания по поводу текущего дня. Выражение чувств, мыслей, проработка тревожности, связанной с закрытием группы.

2. Повторение правил группы

Творчество участников группы.

3. Обзор знаний и умений, полученных на прошлых занятиях (Кратко и в диалоге)

- Посредничество и его модели.
- Неформальная беседа.
- Помогающая беседа.
- Ниша волонтера-посредника.

4. Моделирование ситуации неформальной беседы (Домашние заготовки)

Смоделированные ситуации представляются и записываются кинокамерой.

Пример.

Сережа. Олег, что с тобой происходит? Ты выглядишь взволнованным и огорченным. Тренировку пропустил.

Олег. Я попал в неприятную ситуацию.

Сережа. Олег, может ты поделишься? Расскажи, что произошло.

Олег. Я взял деньги в долг, тысячу на месяц. Купил брату запчасти для мотоцикла. Брат вернется из командировки через десять дней и вернет деньги. Прошло только две недели, но парень, который мне их одолжил, требует вернуть долг. У него изменились обстоятельства, и я понимаю, что нужно вернуть долг как можно быстрее. Иначе, я его подведу. Но ума не приложу, где деньги достать? Я уже спрашивал у всех, у кого можно. Но ни у кого нет таких свободных денег. Просто не знаю, что и делать. Родителям боюсь заикаться о долге, они будут огорчены, так как не одобряют увлечение брата мотоциклом. Они были рады, когда мотоцикл сломался.

Сереза. Олег, я понял, что ты пытался занять у ребят сразу всю сумму. А может, можно придумать сделать что-нибудь по-другому?

Олег. Можно, конечно, попытаться собрать эту сумму по крохам, но это так неприятно каждому объяснять что да зачем. Хотя это, конечно, вариант.

Сереза. Я понимаю, что это неприятно, но позволяет собрать хотя бы часть суммы. Но, Олег, может быть, есть еще какой-нибудь способ достать недостающую сумму?

Олег. Можно попросить немного у родителей, можно немного заработать в выходной день.

Сереза. А где ты можешь заработать?

Олег. У меня есть приятель, который по воскресеньям продает газеты в электричках. Можно пойти вместе с ним. Но это будет через три дня, а деньги нужно вернуть сегодня.

Сереза. Я подумал, что тоже мог бы пойти с тобой продавать газеты в воскресенье. А кто еще может пойти с тобой?

Олег. Я могу предложить это своим друзьям. Думаю, они мне не откажут, тогда деньги можно занять только на три дня. Это будет легче.

Сереза. Что мешает обратиться за помощью к родителям, ведь они все равно когда-нибудь узнают, что ты купил запчасти для мотоцикла?

Олег. В принципе, на три дня мне они деньги дадут. Можно сказать, что они нужны для кого-то другого, но, честно говоря, врать им не хочется.

Сереза. Как же ты поступишь?

Олег. Поговорю с отцом, расскажу о покупке запчастей, попрошу в долг на три дня. В воскресенье с ребятами попробуем отработать все сумму. Если ты, Сергей, поможешь, я не откажусь.

Сереза. Я же сам предложил помощь, думаю, и другие ребята не откажутся. Когда ты будешь разговаривать с отцом?

Олег. Поеду к нему на работу прямо после разговора с тобой. Нужно торопиться.

Сереза. Тогда, удачи. Позвони мне вечером.

Олег. Хорошо. Пока.

Обсуждение

Вопросы к волонтеру:

Сергей, ты предложил свою помощь человеку в решении проблемы. Не может ли оказаться так, что ты станешь жить проблемами других людей, вместо того, чтобы решать свои?

Сереза. Это была дружеская беседа. Друзей нужно выручать, независимо от того, волонтер ты или нет.

Сергей, с чем связано то, что не задавался вопрос о чувствах человека, с которым разговаривал?

Сергея. Я думаю, что этот вопрос не был необходимым. Я заметил тревогу у человека и спросил, что случилось. В конце разговора Олег был настроен действовать, торопился действовать, значит, тревога сменилась озабоченностью. Это было видно по его мимике, жестам. Зачем спрашивать, что и так ясно.

Вопросы к клиенту:

Олег, тебе не кажется, что Сергей тебе навязал решение поговорить с отцом?

Олег. Я бы этого не сказал, хотя, признаю, что влияние Сергея на принятие этого решения было. Бывают ситуации, когда необходимо обратиться к родителям, чтобы не попасть в более глубокий конфликт.

Олег, не получится ли так, что обращаясь за помощью к родителям, ты переложешь на них решение проблемы?

Олег. Я согласен с этим только частично, так как собираюсь зарабатывать деньги. И к кому обращаться за помощью в трудную минуту, как не к самым близким людям, да еще к тем, кто действительно может помочь.

Промотр записи беседы.

Вопросы:

Что можно было сделать по-другому?

Сергея. Можно было бы не так явно давать советы, предоставить Олегу большую свободу в принятии решения.

Что бы это изменило?

Сергея. Моя ответственность за выбор уменьшается, а Олега — возрастает.

Олег, какой вариант тебя больше устраивает?

Олег. Я могу выслушать много советов, но решение все равно принимаю я. Лично для меня советы Сергея не являются проблемой, потому что, если что-то не получится, я не буду его за это упрекать. Другое дело, если человека знаешь не очень хорошо, то здесь прямые советы давать опасно. Он может им последовать, и тогда волонтер может быть обвинен в случае неудачи. Но Сергей не давал мне прямых советов, его предложения носили характер вопросов, на которые нужно было ответить мне.

5. Ответственность (Режим диалога в сочетании с минилекцией)



Какого человека можно назвать ответственным?

- Того, кто отвечает за свои действия.

За что мы можем отвечать?

- За свой поступок.
- За свое поведение.
- За выполнение поручения, работы, учебного задания.
- За свой выбор, решение.
- За последствия нашего выбора, поведения для нас и других людей.
- За свою жизнь.

Перед кем мы можем отвечать за свои действия?

- Перед тем, кто поручил ему что-то сделать.
- Перед другими людьми, обществом.
- Перед самим собой.

Как мы можем ответить за свои действия в случае неудачи?

- Признаться в том, что мы сделали.
- Принять на себя вину за негативные последствия того, что мы сделали.
- Принять наказание, если мы нарушили правила или преступили закон.
- Наказать самих себя.
- Проанализировать ситуацию неудачи и извлечь урок.
- Предпринять действия, исправляющие ситуацию.

Что с вашей точки зрения является самым эффективным ответом на неудачу из перечисленных вами вариантов ответных реакций человека на неудачу?

- Анализ ситуации.
- Извлечение урока.
- Изменение ситуации в лучшую сторону.

Как мы можем ответить за свои действия в случае успеха?

- В случае успеха нас обычно не призывают к ответу.
- Успех может быть вознагражден, человек принимает награду, поощрение, одобрение.
- Мы успеху радуемся, у нас растет самоуважение.
- В случае успеха, человек сам себя может как-то поощрить.

Как человек может относиться к ответственности?

- Он может считать ответственность обременительной, пытаться переложить ее на чужие плечи.
- Он может испытывать гордость за то, что на него возложили ответственность делать все, чтобы ее оправдать.
- Он может сам принять на себя ответственность.
- Он может не позволять себе быть безответственным.

За чью судьбу человек может принять ответственность?

- За свою собственную.
- Частично за судьбу других людей, если он может как-то повлиять на это.

• Частично за судьбу страны, например, при защите государственной границы. Во время войны люди принимают ответственность за защиту отечества. В мирное время мы принимаем ответственность за выполнение законов. Чем больше людей выполняет законы, тем безопаснее жить в стране.

• Частично за судьбу нации.

За что мы принимаем ответственность как волонтеры?

• За соблюдение правил общения, правил посредничества.

• За соблюдение конфиденциальности.

• За порядок и безопасность участников конфликта при проведении посредничества.

• За свое собственное поведение.

• За эффективность действий посредничества, зависящих от нас.

Каким образом то, что вы делаете, может повлиять на окружающих?

• У тех, кто раньше был в конфликте, меняются чувства, мысли, настроение.

• Кто сомневался в своем решении, делает его, разрабатывает план и действует.

• Взволнованные или раздраженные люди из окружения конфликтующих участников успокаиваются.

• Кто раньше терпел поражение в конфликтных ситуациях, начинает верить в возможность справедливого разрешения конфликта. Он учится, как его добиваться.

• Организация примирения позволяет сохранить друзей и душевное равновесие.

Несем ли мы ответственность, если нам не удастся примирить спорящие стороны?

Мнения:

• Мы несем ответственность за то, что не смогли примирить спорящих.

• Мы не отвечаем за это, так как примирение — выбор участников конфликта.

• Если мы не смогли обеспечить выполнение правил, то несем ответственность за результат посредничества.

• Если участники конфликта на самом деле не желали его разрешить, а только заявили об этом, волонтер не отвечает за разрешение конфликта.

• За результат посредничества несут ответственность и волонтеры, и участники конфликта.

• Посредничество — это сотрудничество, и каждый в этом процессе отвечает за что-то.

Как видим, мнения по этому вопросу, разные. Ученые считают, что принятие ответственности за причины неудачи, фокусируют человека на

прошлом. Принятие ответственности за преодоление неудач обращает нас к настоящему и будущему. Для человека полезным является видение внешних причин неудач, независящих от него, и принятие ответственности за преодоление неудач. Такая позиция позволяет человеку “сохранить уверенность в себе, активную позицию и чувство владения ситуацией, не приобретая попутного чувства всеобъемлющей вины и эмоциональной дезадаптации”.¹

Если у нас что-то не получилось при разрешении конфликта, мы можем сказать себе: “Ситуация такова, что нам не удалось помочь ребятам разрешить конфликт. Что я могу сделать по-другому в следующий раз?”. В каждой конкретной ситуации “другое” будет особенным. Может быть, мы остановим посредничество, когда увидим явное нежелание разрешить конфликт его участниками. Может, мы в следующий раз откажемся разрешать сложный конфликт и сразу же передадим его психологу. Может быть, в следующий раз мы заранее поработаем с участниками конфликта, чтобы лучше подготовить их к разрешению конфликта. Может, эту работу проделает профессиональный психолог, а мы подключимся на стадии посредничества.

Здесь мы должны учесть тот факт, что при официальном разрешении конфликта обязательно присутствует советник волонтеров, который прислушивается, сидя в сторонке, и может в любую минуту прийти на помощь. Неразрешение конфликтующими сторонами конфликта с Вашей помощью не означает, что работа закончена. Дальнейшая работа будет проводиться психологом. Конфликт, в конечном счете, будет разрешен. И в его разрешении будет и доля вашего труда.

Ответ читателя на предложенные вопросы:
Какого человека можно назвать ответственным?

За что мы можем отвечать?

Перед кем мы можем отвечать за свои действия?

Как мы можем ответить за свои действия в случае неудачи?

Что с Вашей точки зрения является самым эффективным ответом на неудачу из перечисленных Вами вариантов ответных реакций человека на неудачу?

Как мы можем ответить за свои действия в случае успеха?

¹ Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология. – СПб.: ЗАО «Издательство “Питер”», 1999. С. 101.

Как человек может относиться к ответственности?

За чью судьбу человек может принять ответственность?

За что мы принимаем ответственность как волонтеры?

Как то, что вы делаете, может повлиять на окружающих?

Несем ли мы ответственность, если нам не удастся примирить спорящие стороны?

Проблема ответственности человека поднимается во многих психологических концепциях. Одной из них является терапия реальностью. Этот подход был разработан Глассером.² Он фокусируется на ответственности человека за свою жизнь, а поведение человека рассматривает, как попытку реализовать желание, целенаправленно уничтожить разницу между тем, что у человека есть, и тем, чего он хочет достичь. Основными положениями теории являются утверждения:

- Мы сами себя создаем и несем ответственность за свою жизнь, в том числе за свой характер, за поведение, за то, кем мы стали.
- Так как выбор всегда за нами, то мы отвечаем за то, что мы думаем, чувствуем и делаем, за состояние нашего тела.
- Поведение направлено на удовлетворение базовых потребностей: принадлежать, властвовать, быть свободными, развлекаться и физически выжить. Эти потребности регулируют наше поведение.
- **Потребности необходимо удовлетворять таким образом, чтобы при этом не страдали другие люди.**
- Каждый человек реагирует на внешние стимулы, опираясь на свои ценностные ориентации.
- Человек стремится к тому, чтобы внешний мир как можно больше соответствовал его внутреннему миру.

Ключевые концепции:

Человек в течение всей своей жизни развивает и расширяет спектр своих желаний. Наши желания — это образы того, что бы мы хотели иметь и кем бы хотели стать. Эти образы олицетворяют наши потребности.

Общая цель терапии реальностью — **помочь людям найти лучшие пути удовлетворения своих потребностей**. Терапия направлена на то, чтобы дать людям психологическую силу принять ответственность за свою жизнь; помочь им научиться жить более эффективно; помочь восстановить контроль над своей жизнью. Терапия реальностью стимули-

² Glasser W. Reality therapy. New York, NY: Harper and Row, 1965.

рует на исследование того, что человек делает, думает и чувствует, чтобы понять, что существуют лучшие способы организации эффективной жизни. Как достигается цель? В психологическом консультировании на основе терапии реальностью ведущее место занимают гармоничные отношения терапевта и клиента. Основой отношений являются уважение, поддержка, подключение к миру клиента. Если есть взаимоотношения, то есть и база для работы с клиентом. Терапевт никогда не критикует клиента, что бы он ни говорил, ни делал. Он принимает его таким, каков он есть. Люди не идеальны, но, как считает Глассер, об этом не следует им говорить. Человек может изменить собственное поведение, если у него есть мотивы для этого. Люди приобретают мотивы для изменения поведения:

- Когда они находят, что их настоящее поведение не дает того, чего они хотят.
- Когда они поверят, что могут выбрать другое поведение, которое приблизит их к тому, чего они хотят.

Работая со сверстниками, мы помогаем им увидеть, осознать, что существующая ситуация их не устраивает, что можно рассмотреть альтернативы, выбрать лучшее решение и следовать ему в соответствии с разработанным планом. Они учатся принимать ответственность за свои поступки и за выполнение намеченного плана. Можно сказать, что мы работаем в соответствии с терапией реальностью.

6. Принятие коллективного решения. Проблема – нам предлагают наркотики



Рассмотрим ситуацию, когда кто-то предлагает нам наркотики. Подумаем, где это может случиться.

Олег. Это может случиться, где угодно. Мне предлагали на стадионе, на дискотеке, в школьном туалете, во дворе дома, где я живу, на дне рождения у знакомой.

Сергей. По опыту знаю, что чаще можно получить такое предложение на дискотеках.

Наташа. Мне однажды предложили в электричке и два раза на дискотеке.

Таня. Я не бываю в таких местах, где обязательно предложат наркотики. Но от друзей слышала, что в каких-то клубах всегда предлагают и даже спрашивают, где можно достать.

Женя. Мне во дворе, где я живу, почти каждый день попадается парень, который, как я знаю, барыга. Меня сестра предупредила. Но лично мне никто еще ничего не предлагал. Думаю, что могут предложить во дворе.

Катя. Мне однажды предложила купить героин девчонка из третьего класса. Мы отвели ее к директору школы, а дальше не знаю, что было. На школьном вечере другим предлагали, но мне — никогда.

А теперь давайте попробуем ответить на вопрос, зачем этот “кто-то” так старается. Что Вы думаете по этому поводу?

Сергей. Тот, кто продает наркотики, обычно уже является наркоманом. Ему нужны деньги на дозу.

Олег. Продажа наркотиков — это выгодный бизнес. Но для того, чтобы получить выгоду, нужно увеличивать количество потребителей. Кто-то умирает, кого-то сажают в тюрьму, кто-то идет лечиться. Барыгам нужна свежая кровь, поэтому они втягивают новеньких.

Наташа. Я знаю случай, когда тот, кто продавал, постепенно сам приобщился к употреблению. Теперь он работает только на свою дозу. Он очень заинтересован в своей клиентуре. Если он теряет клиента, то ищет нового. Таким никого не жаль.

Женя. Тот, кто предлагает, хочет нас использовать для обогащения или решения собственных проблем.

Таня. Я согласна с Наташей, что таким никого не жаль. В нашем подъезде одного мальчика родители решили вылечить. Он лежал в какой-то клинике, а когда его выписали, то барыга отдал ему долг “чеком”. Мальчик умер. Нам предлагают наркотики ради наживы, а не ради нас самих.

Катя. Это может быть не только ради наживы. Моей подруге предложил ее парень. Она его отговаривала, а он сказал: “Как ты можешь меня отговаривать от того, чего сама не знаешь. Попробуй, тогда поговорим”. Я думаю, он это делал для своего спокойствия, чтобы рядом был человек, который его во всем поддерживал.

Какие аргументы может выдвинуть торговец наркотиками, барыга, в пользу того, чтобы согласились на его предложение?

Олег. В качестве аргументов может выступать, что в жизни нужно попробовать все, взять от жизни все, что можно. Обычно говорят такие фразы:

“Не хочешь расслабиться?”

“В жизни нужно испытать все”.

“Хотя бы попробуй, будешь знать, от чего отказываешься”.

“Это намного культурнее, чем пьянство, словишь кайф, пройдет время и будешь трезвым, как стеклышко. Никто и не догадается”.

“Чтобы понять, нужно знать”. И тому подобное.

Катя. Барыга может говорить, что хочет сделать нам приятное, создать хорошее настроение, избавить от проблем.

Женя. Тот, кто предлагает, может разжигать наше любопытство, предлагая попробовать, чтобы знать, что это такое.

Наташа. Барыга может сказать, что многие уже знают, что это такое, а я до сих пор нет, т.е. отстала от жизни. Могут сказать, что станешь уверенной. Или посмеяться: “Не будь белой вороной”.

Сергей. Он может сказать, что наркотики лучше алкоголя, так как быстро человек восстанавливается, и никто не догадается, что человек укололся или понюхал. Я тоже слышал фразу: “Нужно брать от жизни все”.

Таня. Могут сказать, что почувствуешь себя счастливым человеком. Продавец наркотиков может сказать, что я несовременная девушка.

Кому из взрослых барыга может предложить наркотики?

Реплики:

- Взрослым из криминальной среды.
- Взрослым, уже употребляющим наркотики.
- Взрослым, которые вращаются в среде, где употребление наркотиков считается возможным, например, богемной.

Как Вы думаете, почему торговцы наркотиками не обращаются со своими предложениями к незнакомым взрослым людям, например, Вашим близким, учителям, воспитателям?

Реплики:

- Они боятся, что их избыют.
- Они боятся, что их сдадут в милицию.
- Они уверены, что получают отпор.
- Они боятся, что эти взрослые могут оказаться родителями детей, которые употребляют наркотики, тогда их могут даже убить.
- Они абсолютно уверены, что взрослым это не нужно.
- Они знают, что взрослые люди стараются все деньги направить на благо семьи.

Значит те аргументы, которые используют для молодежи люди, пытающиеся сделать свой бизнес на наркотиках, не работают для нормальных зрелых людей, и они это понимают. Можете ли Вы представить ситуацию, что Вы приходите домой и говорите своим родителям, бабушке с дедушкой, чтобы они и думать не смели проговать наркотик?

Реплики:

- Такая ситуация маловероятна. Они бы подумали, что я ненормальный.
- Мои родители решили бы, что я их не уважаю.
- Моя мама рассмеялась бы мне в лицо, решила бы, что я шучу.
- Мой отец принял бы это за издевку.
- Моя мать обиделась бы и спросила, чем она дала повод для такого предупреждения.

Нормальный зрелый человек обижается уже тогда, когда его предупреждают не делать то, что он сам для себя считает неприемлемым. Какими же считают торговцы наркотиков и люди, стоящие за ними, подростков, молодежь?

Реплики:

- Они считают нас любопытными и безответственными.
- Они считают, что мы не беспокоимся о своем здоровом будущем.
- Они считают, что нами можно манипулировать.
- Они считают нас легкой добычей для своего бизнеса.
- Они полагают, что мы втянем в наркотизацию своих сверстников и тем самым увеличим их доходы.

Подумайте о своих аргументах в ответ на аргументы барыги, и примите решение с опорой на карту принятия решения. Затем мы обменяемся информацией.

Заполнение карты принятия решения читателем

В чем состоит проблема?	Что ответить, когда предлагают наркотики?	
Какая информация мне необходима?		
Варианты решений	Вариант №1 Отказываюсь	Вариант №2 Соглашаюсь
Положительные последствия для меня		
Отрицательные последствия для меня		
Положительные последствия для других		
Отрицательные последствия для других		
Мой выбор		

Пример заполнения карты принятия решения Таней

В чем состоит проблема?	Что ответить, когда предлагают наркотики?	
Какая нужна информация?	Информация о вреде наркотиков. Я владею этой информацией	
Варианты решений	Вариант №1 Отказываюсь	Вариант №2 Соглашаюсь

Положительные последствия для меня	Остаюсь здоровой и независимой Продолжаю продвигаться к своей мечте, будущей профессии	Словно кайф, уйду на время от своих проблем
Отрицательные последствия для меня	Могу вызвать агрессию на себя, которая неизвестно чем закончится	Могу стать (но не хочу) наркоманкой, проституткой, могу умереть или стать инвалидом. Не стану тем, кем я хочу стать. У меня могут родиться неполноценные дети
Положительные последствия для других	Моим родным и друзьям не придется за меня страдать. Я сохранил любовь и доверие родителей, уважение друзей, тренера	Кто-то станет богаче ровно настолько, насколько обеднею я Кому-то станет легче от того, что рядом такой же зависимый, как и он
Отрицательные последствия для других	Барыга на мне не заработает, а значит, не заработают и те, кто стоит над ним, по крайней мере, за мой счет. Кому-то будет одиноко этим заниматься	Я принесу страдания своим родителям. Мои младшие брат и сестра лишатся моей заботы и любви. Моим родителям понадобятся огромные деньги для лечения
Мой выбор	Отказываюсь, не вызывая на себя агрессию	

Пример заполнения карты принятия решения Сережей

В чем состоит проблема?	Что ответить, когда предлагают наркотики?	
Необходимая информация	Информация о вреде наркотиков. Отрицательные последствия для меня и других. Статистика	
Варианты решений	Вариант №1 Отказываюсь	Вариант №2 Соглашаюсь
Положительные последствия для меня	Не разрушу свое здоровье. Не потеряю чувство собственного достоинства. Смогу продолжать заниматься спортом. Смогу по состоянию здоровья соответствовать требованиям к выбранной профессии. Я сохранил любовь и доверие друзей и близких	Удовлетворю любопытство, получу новые ощущения. Забудусь на короткое время от проблем сегодняшнего дня. Появятся новые приятели
Отрицательные последствия для меня	Могу получить по физиономии, если отвечу резко. Ограничусь круг знакомых. Не узнаю, что это такое	Могу разрушить свое здоровье, придется отказаться от спорта, от выбранной профессии. Начну лгать. Воровать. Могу оказаться за решеткой за покупку наркотика, воровство. Можно умереть или стать инвалидом. Потеряю уважение своей семьи
Положительные последствия для других	В семье сохранятся добрые отношения. Я сам никого не буду приобщать к наркотикам	Я кому-то составлю компанию Кто-то будет рад заполучить мои деньги

Отрицательные последствия для других	На мне не заработают денег ни сейчас, ни в будущем. Разочарую кого-то из знакомых, что не составил им компанию	Моя семья будет в шоке. Кто-то может этого не пережить Ухудшится материальное положение семьи, нарушится мир и спокойствие в семье. Кто-то из моих ровесников или тех, кто младше, может последовать моему примеру. Я принесу страдания не только своим близким, но и другим семьям. Может прерваться линия семьи, если я умру
Мой выбор	Говорю «нет», не взирая на реакцию со стороны	

Обмен информацией, принятие коллективного решения

Исследования ученых (Л.Е. Кесельмана, М.Г. Мацкевич) показывают, что *“если нижнюю границу первого знакомства с наркотическими средствами удалось бы в ближайшие годы подтянуть к порогу 16-летнего возраста, то только одно это в течение трех-четырех лет сократило бы количество актуальных потребителей наркотиков практически вдвое”*.³

А что произойдет, если молодежь станет более ответственной, зрелой?

Только один человек, ответивший решительное, безоговорочное раз и навсегда “нет”, не даст наркомафии на себе заработать, по крайней мере, 365 000 рублей в год. (Средние затраты наркоманов на ежедневную дозу составляют от 100 до 500 рублей).

Как отмечает Л.М. Тимофеев, “экономические интересы наркомафии являются весьма существенной, если вообще не основной причиной нынешней наркотизации России. Дельцы от наркобизнеса заботливо выращивают наркоманов, не только снабжая их бесплатными дозами, но и формируя определенный пропагандистский фон в молодежной среде”.⁴

Но определенный позитивный пропагандистский фон в молодежной среде могут создавать и лучшие представители молодежи.

7. Как благо разумно сказать нет, не вызывая на себя агрессию



От чего мы отказываемся, кроме наркотика, говоря “нет”?

- От болезней, в том числе СПИДа.
- От нарушения закона.
- От криминала (воровство, продажа наркотиков, проституция и др.).

³ Кесельман Л.Е., Мацкевич М.Г. Социальное пространство наркотизма. Тимофеев Л.М. Наркобизнес. Начальная теория экономической отрасли. — СПб.: Медицинская пресса, 2001. С. 93.

⁴ Там же. С. 253.

• От негативных социальных последствий для себя, своей семьи и друзей.

Принимая решение, отказаться от предложения наркотиков, мы говорим “нет” своим умом. А теперь обратимся к своим чувствам и мыслям. Что мы чувствуем, когда мы слышим подобные предложения? Что мы думаем при этом? Предположим, предложение исходит от воображаемого торговца наркотиками, сидящего на стуле. (*Стул находится в центре круга*):

• *Я испытываю досаду. Фиксирую мысль: “Как вы мне надоели”.*

• *Я испытываю недоумение. Мысль: “Что же во мне такого есть, что этот человек решил мне предложить наркотик?”*

• *Я испытываю гнев. Думаю, что хорошо бы его удавить.*

• *Я испытываю злость. Мне хочется резко ответить. На ум приходят только нецензурные слова, поэтому не буду говорить, что я думаю.*

• *Я испытываю страх, что он мне сделает что-нибудь плохое, обзовет или ударит. Я думаю, что было бы хорошо, чтобы этот человек побыстрее от меня отстал.*

• *Я испытываю к этому человеку презрение, гнев. Я думаю, что из-за таких, как он, столько беды вокруг. А еще жалость, если он сам наркоман.*

Мы так думаем и чувствуем, и что же мы делаем, что говорим? Скажите воображаемому “ему”, все, что хотите сейчас сказать:

• *Отстань, у меня свои проблемы. (Прохожу мимо, не оставиваясь).*

• *Вы ошиблись, меня это не интересует. (И сразу же ухожу).*

• *Постарайся не попадаться мне больше на глаза. У меня руки чешутся. (Может, и оттолкну).*

• *Катись к чертовой матери. (Это будет очень культурный вариант).*

• *Нет-нет, у меня аллергия. (И сразу убегу).*

• *Мне ничего не надо. (Ухожу).*

Какие ответы допускают продолжение разговора и даже агрессивных действий со стороны торговца наркотиками? Догадайтесь о возможных ответах:

• *Отстань, у меня свои проблемы. – “Возьми, что предлагаю, и ты забудешь о них”.*

• *Вы ошиблись, меня это не интересует. – “Еще как может тебя заинтересовать”.*

• *Постарайся не попадаться мне больше на глаза. У меня руки чешутся. – “Мы с тобой сейчас разберемся, чтоб не возникал” (возможна драка).*

• *Катись к чертовой матери. – “Ах, ты...” (возможна драка).*

Вариант читателя.

На другие ответы агрессивные реакции маловероятны. Есть хороший способ оборвать разговор, просто сказать: “спасибо, нет”. У вас может возникнуть вопрос, за что спасибо. Слово спасибо произошло от слияния двух слов “спаси Бог”. А для того, чтобы не копить негативные эмоции, можно про себя сказать все, что Вы говорили пустому стулу, или сделать фигу и держать ее в кармане, крепко сжимая пальцы. Можно отойти в сторону и сказать вслух, все что Вы думаете и чувствуете. Попробуйте, выберите то, что вам больше понравится.

“Нет” можно сказать невербально при помощи мимики, жестов, взглядом, позой.

Работа в режиме раунда (в кругу)

Как можно сказать “нет” руками?

Как можно сказать “нет” ногами?

Как можно сказать “нет” мимикой? (Отдельно носом, губами, лбом).

Как можно сказать “нет” шеей?

Как можно сказать “нет” только пальцами? (Это веселое упражнение).

Как можно сказать “нет” всем телом? (Отвернуться и уйти)

А если предложение исходит от знакомого человека, возможно даже приятеля и подруги? Как поступить? Что можно сказать в ответ?

- Мне это не нужно, и тебе не советую.
 - Нет. Я знаю, к чему это может привести. Мне этого не надо. Не пойму, зачем тебе нужно предлагать мне наркотик?
 - Спасибо, не надо. Прошу тебя больше не делать мне таких предложений.
 - Спасибо, не надо. Зачем тебе нужно предлагать это мне? Не ожидала от тебя такого. *(Обижаются)*.
 - Нет. Ты хорошо подумал, перед тем, как предложить мне это?
- Вариант читателя.

Недвусмысленная позиция человека по отношению к тому, что предлагается, обычно является достаточной, чтобы его оставили в покое.

Часто подростки, делающие свой выбор в пользу наркотиков, аргументируют это свои свободным и осознанным выбором. Но что происходит с человеком при наркомании?

- Человек перестает быть свободным, ему постоянно, как топливо для машины, нужен наркотик.
- Наркотик регулирует его жизнь от дозы до дозы.
- Человек становится рабом своего пристрастия.
- Когда родители пытаются его вылечить, то контролируют каждый его шаг, следят, как за малым ребенком.

• Окружающие становятся зависимыми от его болезни, теряют свою свободу.

Желая свободы лишь для себя, не думая о том, как его выбор скажется на окружающих, человек попадает в неволю. Вспомним, как писал об этом А.С. Пушкин в поэме “Цыганы”: “Ты не рожден для дикой доли, ты для себя лишь хочешь воли”.⁵

Возможна ситуация, когда ваш сверстник захочет быстрого обогащения и станет продавать наркотики. В этом случае он помогает тем взрослым, которые организывают (не подростки же?) подпольные лаборатории для производства наркотиков. Только за 1997 год было выявлено 848 таких подпольных лабораторий. В Москве за 1998 год органами внутренних дел выявлено 20 тысяч человек, вовлеченных в активную наркодеятельность.⁶

Но богатство от такого рода деятельности не приносит людям счастья. Православные люди говорят, что Бог дает таким людям на миг подержать богатство в руках, чтобы в аду было, о чем пожалеть. Если, отказываясь от чего-нибудь, на наш взгляд пагубного, мы придерживаемся лишь меркантильных соображений, наша позиция не является устойчивой. Вспомните, как Германн из “Пиковой дамы” отказывался от карточной игры: он аргументировал свой отказ тем, что “не в состоянии жертвовать необходимым в надежде приобрести излишнее”, что в принципе вполне разумно. А что он думал при этом? – “Нет! расчет, умеренность и трудолюбие: вот три мои верные карты, вот, что утроит, усемерит мой капитал и доставит мне покой и независимость!”⁷ Но подвернулся случай обогатиться быстро, и три верные карты превратились в тройку, семерку и туз. Поставил на них, два раза выиграл, подержал богатство в руках, а в третий раз все проиграл. Да, и сошел с ума.

8. **Закрытие группы**

(О дне закрытия ребята предупреждаются в первый же день занятий. На каждом занятии ведущий напоминает, сколько дней осталось до закрытия группы)

В первый день занятий участники группы отвечали на вопросы, ответы на которые записывались в развертку бейджика.

*Какими качествами личности должен обладать посредник?
Чему я надеюсь научиться в процессе обучения?*

Бейджики открепляются, и каждый участник группы определяет, удалось ли ему приблизиться к тем качествам, которые он указал, насколько удалось достичь поставленной цели, сообщает об этом группе.

⁵ Пушкин А.С. Цыганы. Собр. соч. в 6 тт. Т. 2, 1949. С. 171.

⁶ Карпов. А.М. Самозащита от наркомании. Казань: Изд-во “Карпол”, 2001. С. 28

⁷ Пушкин А.С. Пиковая дама. Собр. соч. в 6 тт. Т. 5. С. 260.

Чем мы можем помочь своим сверстникам и тем, кто помладше?

- Мы можем разрешить конфликт по их просьбе.
- Мы можем поговорить с тем, кому плохо.
- Мы можем помогать друг другу.
- Мы можем помочь новичкам освоиться в школе.
- Мы можем предложить помощь, если увидим, как люди конфликтуют.
- Мы можем помочь принять решение с учетом последствий.

Какие наши личные качества позволят нам оказать такую помощь?

- Общительность.
- Ответственность.
- Доброжелательность.
- Самоконтроль.
- Уважение чувств своих сверстников.
- Уважение права другого человека на сохранение тайны.
- Неравнодушие к судьбе своих сверстников.
- Способность понять состояние другого человека.

Какие приобретенные умения позволят нам оказать такую помощь?

- Умение активно слушать.
- Умение поддерживать равенство позиций.
- Умение выражать свое уважение к собеседнику.
- Умение сотрудничать.
- Умение разрешать конфликты.
- Умение вести помогающую беседу.
- Умение расслабляться, снимать стресс (релаксация, специальные упражнения для снятия стресса, беседа друг с другом, выражение чувств, не затрагивая чувств других людей).
- Умение управлять собой.

Что мы получаем для себя лично, оказывая помощь сверстникам и детям помладше?

- Мы становимся более ответственными в своих поступках, отношениях с другими людьми.
- У нас повышается самооценка.
- Растет самоуважение.
- Мы можем проявить свое неравнодушие к проблемам сверстников своими действиями.
- Мы можем противостоять негативным влияниям среды, не подвергая опасности свою жизнь.

Что получают в результате вашей активности волонтеров-посредников ваши сверстники?

- Сохранение хороших отношений с окружающими.
- Сохранение друзей.
- Хорошее самочувствие в школе, классе.
- Осознанное решение проблемы.
- Сохранение тайны конфликта.
- Повышение ответственности в общении друг с другом, в конфликтных ситуациях.

Говорим друг другу все, что хотим сказать при закрытии группы:

- Обсуждение чувств, мыслей по поводу закрытия группы.
- Пожелания друг другу.
- Сообщение о дате послегрупповой встречи.
- Закрытие группы переходит в праздник посвящения в волонтеры.
- Вручение дипломов.
- Реклама волонтерской службы. Стихи. Песни.

Например, посредники и их советники из детского дома № 5 из г. Таганрога сочинили такое стихотворение.

*Беспощадный, злой конфликт омрачает лица вмиг.
Льются капли оскорблений, обвинений, унижений.*

*В сердце падают они
И колючками одни*

Вдруг становятся.

Другие, посмотри, уже в унынии.

Ходят, дуются, грустят,

Все кого-то не простят.

Не поймут: что, почему, обратиться им к кому?

Может вы, друзья, поймете,

Эту ссору разберете?

Очень хочется дружить.

Друг без друга нам не жить!

И посредник им поможет,

Душу он свою приложит,

Чуткость, сопереживание

И, конечно же, внимание.

Хорошо, когда конфликт

Разрешен, и ясен лик!

III

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Посредничество, конфликтный медиаторинг, может стать действенным и эффективным компонентом самоуправления в школе. Волонтерская подростковая психологическая служба является одним из каналов получения подростками доступной и бесплатной помощи со стороны обученных сверстников. Когда конфликт разбирается сверстниками, у подростков значительно меньше присутствует сопротивление. Тогда, как помощь со стороны взрослого часто воспринимается как вмешательство в их личные дела. Взрослый (советник волонтеров-посредников) присутствует при разрешении конфликтов, но он не главное лицо. Главные лица — сверстники. Подростковая среда в лице своих сверстников приобретает дополнительные полномочия, власть в разрешении конфликтов внутри нее. Решение проблемы не навязывается, а ищется в сотрудничестве, т.е. оно не является силовым, к которому уже привыкли благодаря ТВ и множеству криминальных романов.

Волонтеры-посредники, это, конечно, некая элитарная группа, групповые нормы которой достаточно высоки в нравственном отношении. Волонтеры отвечают за свои поступки, свой выбор, заботятся о других людях. Поэтому можно ожидать позитивного влияния волонтерского движения на формирование ценностей подростковой среды. И эти ожидания, как правило, оправдываются, о чем свидетельствуют данные экспериментов, проведенных в различных школах и районах СПб и других городах нашей страны и ближнего зарубежья.

Организация волонтерской подростковой психологической службы является кропотливым и дипломатичным делом. Необходимо желание, заинтересованность всего педагогического коллектива. И были случаи, когда педагогический коллектив отказывался от организации такой службы в школе, по причине недовольства из-за возможного приобретения подростками слишком большой власти. Хотя сейчас уже всем понятно, что наша власть, власть взрослых, в подростковой среде часто просто низвергается или не воспринимается в качестве таковой. Современная ситуация в образовании, обществе требует качественно новых отношений с подростками. Без признания их полномочий в решении своих собственных проблем трудно надеяться на их благополучное разрешение.

В организации волонтерской подростковой психологической службы можно выделить следующие этапы.

Этап 1. Мотивационный настрой педагогического коллектива, принятие решения:

- Информация о сути волонтерского подросткового движения.
- Демонстрация примеров оказания волонтерами помощи сверстникам (фрагменты видеофильмов или “живые” демонстрации).
- Обсуждение вариантов сотрудничества.
- Прогнозирование влияния службы посредников-волонтеров на образовательное пространство школы.
- Принятие решения об организации волонтерской подростковой психологической службы.

Этап 2. Подготовка волонтеров-посредников и их советников:

- Выбор варианта подготовки (Варианты: мастерская, факультативный курс или смешанный вариант).
- Выбор режима подготовки.
- Утверждение программы.
- Отбор участников, будущих волонтеров.
- Обучение волонтеров-посредников.
- Оценка эффективности обучения.

Этап 3. Поддержка волонтерской подростковой психологической службы:

- Включение представителей волонтерской подростковой психологической службы в состав органов самоуправления.
- Оказание помощи в дальнейшем росте волонтеров.
- Сотрудничество.
- Эмоциональная поддержка.

В данной работе описана технология подготовки волонтеров-посредников. Продвижение к овладению умениями оказывать помощь сверстников опирается на воспитание и личностный рост будущих волонтеров. Решение этих задач взаимосвязано и может быть реализовано лишь в совокупности. Овладение только моделью разрешения конфликтных ситуаций не приведет к значимым изменениям в подростковой среде. Способность к оказанию помощи развивается и воспитывается на основе анализа конфликтов в классической литературе, работы с виртуальным клиентом, познания собственных стратегий в конфликтных ситуациях, их коррекции на основе взаимопомощи и моделирования ситуаций оказания помощи другим. Сам процесс подготовки – это процесс сотрудничества, в котором все важно: и мысли, и чувства, и поведение участников мастерской. Волонтерство связано с ответственностью и альтруизмом. Если не воспитывать у волонтера эти качества, волонтерство окажется для подростка непосильной ношей, не будет приносить радости. Каждый волонтер подростковой психологической службы в сотрудничестве с психологом определяет свою нишу. Кому-то нравится разрешать конфликты или работать с новенькими, кто-то любит вести разговоры по душам. Кто-то

заинтересован в работе с младшими школьниками, а кто-то со сверстниками. Волонтер никому и ничего не обязан. То, что он делает, это (по определению) его добрая воля.

Каждое занятие в мастерской — это один день погружения, включая домашние задания, которые делаются с возможностью получения помощи у консультантов. Поэтому обучение может проходить в два этапа (три дня плюс четыре дня) на каникулах, например, осенних и зимних. При выборе другого режима подготовки, например, факультативного, содержание каждого описанного в данной работе занятия (требующего шести академических часов), распределяется по новому, в зависимости от длительности встреч.

Подростковая волонтерская психологическая служба может быть и подразделением ППСМ центров (опыт ППСМ центра Курортного района СПб), кризисных подростковых центров (Кризисный подростковый центр Приморского района СПб).

Более подробно о подготовке волонтеров и организации волонтерской психологической службы можно узнать на русском народном сервере против наркотиков (www.narcom.ru), в Кризисном подростковом центре (Приморское шоссе, 3, офис 301), на кафедре психологии СПбГУПМ (ул. Ломоносова, 11).

IV ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение I

Пакет материалов для проведения посредничества

A. Форма заявки на проведение посредничества.

1. Фамилия и имя участника конфликта, выражающего просьбу о посредничестве _____, класс _____, домашний телефон _____.

2. Фамилия и имя другого участника конфликта.

3. Причина конфликта (заполняется участником конфликта, желающим, чтобы конфликт был разрешен с помощью посредников, а затем уточняется посредниками после проведения процедуры посредничества):

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Сплетни | <input type="checkbox"/> Обман |
| <input type="checkbox"/> Разглашение тайны | <input type="checkbox"/> Отказ вернуть чужую вещь |
| <input type="checkbox"/> Оскорбление | <input type="checkbox"/> Драка |
| <input type="checkbox"/> Нарушение соглашения | <input type="checkbox"/> Другое |

✓ Отметить галочкой. Если ни одна из причин не подходит, указать причину конфликта в графе “Другое”.

4. Где произошел конфликт?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> В школьной столовой | <input type="checkbox"/> В школьном дворе |
| <input type="checkbox"/> В раздевалке | <input type="checkbox"/> В рекреации |
| <input type="checkbox"/> В классе | <input type="checkbox"/> Вне школы |

5. Когда это случилось? _____

6. Как можно связаться со вторым участником конфликта:
класс _____, телефон _____, домашний адрес _____

7. Конфликт разрешен.

Участники конфликта _____ и _____ обзуются выполнять соглашение, достигнутое в ходе посредничества.

Подписи: _____

8. Проблема не решена.

а) Назначена еще одна процедура посредничества _____ дата _____ .

б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу.

9. Подписи посредников:

_____ . _____ .

Б. Правила посредничества:

- Мы называем 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.

В. Процедура посредничества (1-й уровень).

1) Организация пространства. Посредники располагаются рядом с одной стороны стола. Участники конфликта садятся напротив друг друга за тот же стол. Здесь же присутствует обязательно взрослый (учитель, классный руководитель или психолог), но он находится в стороне и не вмешивается (за исключением особых случаев) в процедуру.

2) Представление посредников. Знакомство с правилами или их напоминание.

3) Демонстрация участниками конфликта желания его разрешить на основе правил.

4) Рабочая стадия посредничества.

Каждому участнику конфликта задаются поочередно вопросы:

- **Что случилось?**
- **Что делалось для улучшения ситуации?**
- **Что можно сделать еще?**
- **Каков будет ваш следующий шаг?**
- **Что можно сделать прямо сейчас?**

Для проверки достижения справедливости при разрешении конфликта задается вопрос:

- **Что вы сейчас чувствуете?**

5) В конце процедуры, когда конфликт разрешен, участники конфликта расписываются на бланке заявки в графе “Конфликт разрешен”.

Г. Процедура посредничества (2-й уровень).

- 1) Организация пространства.
- 2) Представление посредников. Знакомство с правилами или их напоминание.
- 3) Демонстрация участниками конфликта желания его разрешить на основе правил.

4) Рабочая стадия посредничества.

По очереди каждому участнику задаются вопросы:

- **Что случилось?**
- **Какие чувства испытывали, когда это произошло?**
- **Что делалось для улучшения ситуации?**
- **Что можно сделать еще?**
- **Каков будет ваш следующий шаг? Что можно сделать прямо сейчас?**
- **Что вы сейчас чувствуете?**

В конце процедуры, когда конфликт разрешен, участники конфликта расписываются на бланке заявки в графе “Конфликт разрешен”.

Д. Процедура посредничества (3-й уровень):

- 1) Организация пространства.
- 2) Представление посредников. Знакомство с правилами или их напоминание.
- 3) Демонстрация участниками конфликта желания его разрешить на основе правил.

4) Рабочая стадия посредничества

По очереди каждому участнику задаются вопросы:

- **Что произошло? (что случилось, где, когда, кем и что было сказано и сделано, что думали и чувствовали).**
- **Что делалось, чтобы выйти из конфликтной ситуации, к чему это привело?**
- **Что можно сделать, чтобы разрешить конфликт справедливо?**
- **Что можно сделать еще?**
- **Какие из предложенных вариантов вас устраивают больше всего?**
- **Что можно сделать прямо сейчас? (реализуется выбранный вариант).**
- **Что вы сейчас чувствуете?**
- **Что вы думаете по поводу того, что произошло? Чему научил конфликт?**

5) В конце процедуры, когда конфликт разрешен, участники конфликта расписываются на бланке заявки в графе “Конфликт разрешен”

Внимание!!!

Посредник не просто автоматически задает вопросы. Он слушает, наблюдает. Он не задает вопрос о том, что уже было сказано. Если что-то непонятно, он просит привести пример.

Приложение 2

План помогающей беседы

- Что случилось?
(+ дополнительные вопросы для прояснения ситуации).
- Что чувствовали, когда это произошло?
- Что думаем по поводу случившегося?
- Что делали, и к чему это привело?
- Что хотим на будущее?
- Что для этого нужно сделать? (Когда? Как?).
- Что изменится в результате этого?
- Что сейчас чувствуем?
- Какие мысли появились?

Приложение 3

Конфликтная ситуация “Дрозофилы”

На утреннем собрании в начале группы разбираются конфликты между участниками. Сначала их разбирает ведущий группы, опытные посредники, а затем, по мере обучения, для их разбора приглашаются участники группы.

Пример. В роли конфликтующих оказались Наташа и Олег. В качестве посредников они выбирают Диму и Марину.

Наташа. Мы с Олегом хотим разрешить реальный конфликт, который произошел между нами. Он считает, что это произошло вчера вечером, а я считаю, что сегодня утром. Заявка на посредничество поступает от нас обоих. *(Ребята рассказывают по своим местам).*

Марина. Правилom работы группы является наше желание разрешать возникающие между нами конфликты. Заявка поступила от обоих участников конфликта.

Дима. Мы все хотим справедливого разрешения конфликта, поэтому нам нужно придерживаться правил: уважать друг друга, называть по именам, слушать внимательно, не перебивая, говорить правду, не вспоминать прошлые обиды. Мы **желаем** разрешить конфликт, придерживаемся достигнутого соглашения и соблюдаем тайну личной информации. Вы согласны выполнять правила? Олег?

Олег. Согласен.

Марина. А ты, Наташа, согласна?

Наташа. Я согласна выполнять правила.

Марина. Наташа, насколько важно для тебя разрешить конфликт?

Наташа. Мы с Олегом дружим, и я не хочу, чтобы между нами возникли какие-нибудь недоразумения.

Дима. Олег, а для тебя является важным разрешение конфликта?

Олег. Безусловно.

Марина. Тогда начнем. Наташа, расскажи, что случилось?

Наташа. Вчера я утром заходила за Олегом, чтобы вместе идти на занятия. Я забыла у них в квартире коробку с экспериментальным материалом, который приготовила для Кати. Вечером мне звонит Олег и говорит, что у них в квартире тьма мошек, и все они летят из коробки, которую прогрызла собака. Я попросила положить коробку в большой полиэтиленовый пакет и завязать его покрепче. Еще я попросила Олега посчитать вылетевших мошек. На это он мне ответил: “Ты что, издеваешься надо мной”, и повесил трубку. Утром я подошла к нему, чтобы обсудить это, а он говорит: “Эта ситуация будет конфликтом, который разберут посредники”. У нас была приготовлена другая ситуация, но Олег не посчитался с моим мнением.

Марина. Наташа, какие чувства ты испытывала, когда услышала об этом?

Наташа. Я обиделась. Ведь Олег мог хотя бы обсудить это со мной.

Марина. Наташа, что ты подумала при этом?

Наташа. Я подумала, что Олега не интересует мое мнение, а это проявление неуважения.

Дима. А теперь ты, Олег, расскажи, что случилось.

Олег. Я прихожу вечером домой, а мои родители гоняются по всей квартире за мошками. Отец даже пылесосом пытался их ловить. Тут мы обнаруживаем коробку, из которой эти мошки летят, и отец ее выбрасывает с балкона. Я звоню Наташе, а она мне предлагает не только коробку в пакет засунуть, но еще и вылетевших мошек пересчитать. Поэтому я так и ответил. Утром Наташа попыталась объяснить, но я решил, что получилась интересная конфликтная ситуация, и потому предложил ее вместо домашнего задания. А Наташа ответила: “Тебе хочется конфликта, ты его получишь”.

Дима. Олег, что ты чувствовал, когда Наташа так ответила?

Олег. Я тоже обиделся. Я сбегал вниз за коробкой, которую выбросили с балкона, упаковал ее в мешок, вот только вылетевших мошек не считал. А мне угрожают реальным конфликтом.

Дима. Олег, что ты подумал, когда Наташа пообещала тебе конфликт?

Олег. Я подумал, что у Наташи не все в порядке с чувством юмора.

Марина. Наташа, что ты делала, чтобы уладить ситуацию?

Наташа. Я вела себя так, как будто ничего не произошло. У нас сегодня было время, чтобы обсудить ситуацию до занятия, но я не пыталась это сделать.

Дима. Олег, а ты что-нибудь предпринимал для разрешения конфликта?

Олег. Я тоже делал вид, что ничего не произошло, так как хотел рассмотреть ситуацию на занятии, что мы и делаем. Правда, я думал, что бу-

дет смешно, и мы будем говорить о мошках, но получилось, что конфликт вышел совсем другим.

Марина. Получилось так, что Наташа обиделась на Олега за невниманье к ее мнению. А Олег обиделся за резкий ответ. Наташа, что ты можешь предложить для разрешения конфликта?

Наташа. Мне хотелось бы услышать от Олега объяснение его поступку. Мы вместе готовили домашнее задание, а он отменил его, даже не спросив моего мнения. И чувство юмора здесь ни при чем.

Дима. Олег, что ты можешь ответить или предложить?

Олег. Наташа, я не мог даже предположить, что ты обидишься. Я думал, получится интересно, мы посмеемся и разрешим конфликт при помощи юмора. Извини меня, я, кажется, сделал что-то не то. Я сожалею, что так случилось.

Марина. Наташа, что ты можешь ответить Олегу или предложить?

Наташа. Я тоже погорячилась. Олег, я хочу сказать тебе спасибо, что ты мошек подобрал. Я не знала об этом, думала, ты не стал ими заниматься. Мы с Катей решили один эксперимент провести. Извини, что из-за мошек у вас дома была кутерьма. И извини за резкий ответ. Я хочу попросить тебя, Олег, если мы вместе делаем что-то, то это сотрудничество, и решать вопросы тоже нужно вместе.

Дима. Олег, что ты можешь ответить, предложить?

Олег. Я согласен. Наташа, я тоже хочу тебя попросить об одном одолжении. Если я когда-нибудь попытаюсь что-то решать вместо тебя, скажи мне только одно слово “дрозофила”, и я все пойму.

Наташа. Договорились. А если я опять скажу что-нибудь резко, то ты мне тоже это слово скажи, и я все пойму.

Дима. Вы хотите еще что-нибудь обсудить или предложить? Олег?

Олег. Мне кажется, что мы все обсудили.

Марина. А ты, Наташа, как думаешь?

Наташа. Я согласна с Олегом.

Дима. Олег, что ты чувствуешь сейчас?

Олег. Мне спокойно.

Марина. Наташа, а какие чувства испытываешь ты?

Наташа. С одной стороны, я рада, что больше не обижаюсь на Олега, что мы поговорили. С другой стороны, испытываю досаду за то, что не обсудила ситуацию сразу же.

Дима. Олег, что ты думаешь по поводу разрешенного конфликта?

Олег. Я думаю, что ради эффектного конфликта не стоило портить отношения с Наташей. Я думаю, что для меня эта история была хорошим уроком.

Марина. Наташа, а что ты думаешь по поводу этой истории?

Наташа. Я думаю, что хорошо разрешать конфликты, пока они не превратились в снежный ком, и еще, что наша резкость по отношению к друзьям не способствует дружбе.

Дима. Спасибо за взаимопонимание. Конфликт разрешен. Мы просим вас поставить свои подписи в графе “конфликт разрешен”.

Приложение 4

Клятва волонтера

Я, волонтер подростковой психологической службы, торжественно обещаю, что ни при каких обстоятельствах не раскрою тайну личной информации людей, которые обратятся ко мне за помощью.

Исключением является информация об угрозе жизни человеку.

Я обязуюсь дорожить честью волонтера. Я принимаю ответственность за свое обещание и клянусь его выполнять.

Приложение 5

Анализ конфликтной ситуации¹

“Выиграть/выиграть”

В чем мои подлинные нужды?

И в чем их?

Хочу ли я благоприятного исхода для нас обоих?

Творческий подход

Какие новые возможности раскрываются этой ситуацией? Вместо того чтобы думать, “как это могло бы быть”, вижу ли я новые возможности в том “что есть”?

Эмпатия

Как бы я чувствовал себя на их месте? Что они пытаются сказать? Выслушал ли я их как следует? Знают ли они, что я слышу их?

Оптимальное самоутверждение

Что я хочу изменить?

Как я могу сказать им это без обвинений и нападок? Отражает ли это заявление мои чувства, а не мое мнение о том, кто прав и кто виноват?

(Будь мягким с людьми и жестким с проблемой).

Совместная власть

Не злоупотребляю ли я своей властью?

¹ Сонин В.А. Психологический практикум: задачи, этюды, решения. Изд. 2-е, перераб. и доп. — М.: Московский психолого-социальный институт Флинта, 1998. — 168 с. С. 98–100.

Не делают ли этого они?

Вместо противостояния не можем ли мы сотрудничать?

Как управлять эмоциями?

Что я чувствую?

Возлагаю ли я на кого-то вину за свои чувства?

Поможет ли это делу, если я расскажу им о том, что я чувствую?

Что я хочу изменить? Избавился ли я от желания наказать их? Что я могу сделать, чтобы лучше владеть моими чувствами?

Готовность разрешить конфликт

Хочу ли я разрешить конфликт? Вызвана ли моя обида каким-то все еще болезненным прошлым инцидентом; какой-то потребностью, в которой я отказываю себе; чем-то, что не нравится мне в них, потому что я не хочу признать этого за собой?

Картография конфликта

В чем заключается вопрос, проблема или конфликт? Кто его главные участники? Опишите потребности каждого человека: “Какие выраженные или невыраженные интересы могли привести к возникновению проблемы?”. “Каковы преимущества предложенных решений с точки зрения удовлетворения подлинных нужд участников?” Опишите тревоги или опасения каждого участника: “Какие заботы, опасения и страхи влияют на их поведение?”. Указывает ли эта карта на какие-то точки совпадения интересов?

Над чем мы должны еще поработать?

Разработка альтернатив

Каковы возможности? Не подвергайте их преждевременной оценке. То, что кажется невозможным, может, тем не менее, подать хорошие идеи.

Какие альтернативы удовлетворяют наибольшее количество наших нужд? Будьте изобретательны, попробуйте различные варианты.

Переговоры

Чего я хочу добиться? Имейте четкое представление об общем исходе, хотя вы можете изменить ваш путь к нему.

Как мы можем добиться справедливого результата — при взаимном выигрыше? Что они могут дать мне? Что могу дать им? Игнорирую ли я их возражения? Как я могу включить их в свои предложения? Какие вопросы я хочу включить в соглашение? Могу ли я включить что-то, что позволит им сохранить лицо?

Посредничество

А. Можем ли мы разрешить это сами или мы нуждаемся в помощи нейтрального третьего лица? Кто может исполнить эту роль для нас?

Б. Подходит ли мне роль посредника в данной ситуации?

Как я должен подготовить собрание, разъяснить свою роль участникам?

Могу ли я создать атмосферу, в которой люди смогут открыться, найти общий язык и выработать их собственные решения? Что может помочь этому?

Расширение кругозора

Вижу ли я всю картину, а не только свою собственную точку зрения? Какое воздействие может оказать это за пределами нашей непосредственной проблемы? (Например, воздействие на других людей или на группы). К чему это может привести в будущем?

Приложение 6

Приемы релаксации

Раздувающийся шар

Представь, что у тебя в руках туго надутый шар. Ты держишь его в руках. Ощути его упругую поверхность. Шар продолжает раздуваться, ты с трудом удерживаешь его, потому что он рвется в высоту. Твои пальцы напряжены. Ты из последних сил удерживаешь его. Представь, что шар — это твоя проблема. Пусть летит. Положи руки на колени. Закрой глаза и сделай глубокий вдох и длинный выдох. И еще раз вдох и длинный выдох. Дыши легко и спокойно. А теперь потянись всем телом и открой глаза.

Птица, расправляющая крылья

Представь, что ты птица, крылья которой крепко сжаты. Соедини лопатки, напряги спину, так крепко, насколько можешь. Ты ощущаешь напряжение. А теперь медленно, плавно, не торопясь, освобождай свои мышцы. Твои крылья расправляются. Становятся сильными и легкими, невесомыми. Ты ощущаешь расслабление. Повтори упражнение.

Надутая кукла

Представь, что твое тело, это надутая кукла, которая лежит и не может пошевелиться. Ей мешает накачанный внутрь воздух. Почувствуй напряжение. Сделай вдох. А теперь два отверстия открываются в твоих пятках. Воздух начинает медленно выходить через пятки, а ты делаешь длинный выдох. Ноги освобождаются. Ты делаешь вдох, а на выдохе появляется отверстие посередине грудной клетки. Выдыхая, почувствуй, как через это отверстие выходит воздух из надутой куклы. Грудь расслабляется. Снова сделай вдох. И на выдохе откроются отверстия в твоих ладонях. Воздух выходит из надутой ладоней. Ладони освобождаются, расслабляются. Дышим легко, свободно. Через отверстие в голове на выдохе уходит воздух, из надутой головы куклы выходит воздух. Голова становится

легкой. Дышим легко, спокойно. Делаем вдох. Через отверстие в шее куклы на выдохе выходит воздух. Шея становится легкой, расслабленной. Дышим легко, спокойно. Делаем вдох. Через отверстие в животе выходит воздух на выдохе. Живот становится легким, расслабленным. Все тело легкое, расслабленное.

Вращение головой

Сядь поудобнее. Закрой глаза. Сделай глубокий вдох и длинный выдох. И еще раз. А теперь начинай медленно вращать головой. Сначала вправо. Потом влево. И еще раз вправо. И еще раз влево. Посиди минутку с закрытыми глазами. Потянись, зевни и открой глаза.

Выжимание “лимонов”

Сядь так, как тебе удобно, комфортно. Закрой глаза. Сделай вдох и удержи его, по крайней мере, на 6 секунд. А теперь в три приема выдохни. Представь, что у тебя в ведущей руке лимон, а в нем дырка. Начинай выжимать из лимона сок. Представь, как он льется. Нажми еще сильнее. Выжимай лимон, пока в нем не останется ни одной капли сока. Ты испытываешь напряжение. А теперь пусть пальцы разожмутся, освободятся. Лимон выпал. Ты испытываешь легкость в ладонях, пальцах. Затем повтори то же самое с другой рукой и другим лимоном.

На берегу моря

Представь, что ты сидишь в тихом, спокойном, безопасном месте на берегу моря. Закрой глаза. Представь, как на берег наплывают волны и откатываются назад. Давай подышим в ритме волны. Когда волна набегаёт на берег, мы сделаем шумный вдох, и вместе с отхлынувшей волной — длинный шумный выдох. Волна набегаёт на берег, мы делаем шумный вдох, и вместе с убегающей волной — длинный шумный выдох. И еще раз, вдох и выдох. А теперь посмотри, что у тебя под ногами. Песок или камушки? Какие они? Какого цвета? А теперь посмотри немного влево, постарайся увидеть берег и наплывающие волны. Какие они? Постарайся увидеть дно вблизи берега. Какое оно? Прозрачная ли вода? А теперь взглядом скользи по воде, смотри на блики, переливающиеся на солнце. Медленно скользи взглядом к горизонту. Что ты видишь на горизонте? А теперь медленно переводи взгляд на небо. Какое оно?

Солнце, горячее солнце согревает спину. Такое ощущение, что под лопатками стоят горчичники. Ощущается легкое покалывание и жжение. Вся спина теплая, горячая. Ты ощущаешь, как разогрелся твой позвоночник. Ты чувствуешь, как по позвоночнику разливается тепло. Руки теплые, тяжелые. Ноги тяжелые, теплые.

Ты дышишь свежим, приятным, морским воздухом. Каждая клеточка тела наполняется свежестью, белой, чистой, положительной энергией. Она, как летний, грибной дождь, струится по твоему лбу, щекам, подбородку, по

груди, плечам, рукам, спине. Легкими, чистыми струями омывает все твоё тело, забирая все отрицательное, ненужное. Наполняет все тело чистотой и свежестью. Тело легкое, чистое, сильное. Ты встаешь и идешь вправо вдоль берега. У тебя уверенная походка, гордая осанка. Ты ощущаешь свою силу. Посмотри на себя со стороны. Запомни, потом расскажешь. А теперь посмотри на море, на небо. Что с ними произошло? Как изменился их первоначальный вид? Как изменился песок, камушки? Что осталось по-прежнему? Вернись на свое спокойное, безопасное место на берегу. Посиди спокойно, ощути здоровый, добрый мир вокруг тебя. А теперь начинаем считать от трех до одного. Мы говорим себе “три” и сразу вспоминаем “два”. Мы говорим “два” и сразу вспоминаем “один”. И, наконец, мы говорим “один”. Вдохнем глубоко и потянемся, и выдохнем и еще вдохнем. Попробуем, постараемся удерживать это состояние, все время удерживая ресурсное состояние в себе. Подумай сейчас о себе. А теперь можно открыть глаза и поговорить о том, что виделось, и о том, что подумалось.

Приложение 7

Способы снятия стресса²

А) Снятие стресса сидя.

1. Сядьте на стул и вытяните перед собой руки. Дыхание естественное.
2. Закройте глаза и мысленно сосчитайте до трех.
3. На счет “три” уроните руки на колени. Пусть они упадут как плети, свободно. Руки должны именно упасть, рухнуть, а не опуститься. Это очень важно. Упав на ваши колени (бедро), они сами по себе займут естественное положение. Теперь по вашим рукам свободно течет энергия, промывая, очищая энергетическую структуру от отрицательного воздействия, снимая стресс.
4. Посидите в таком положении в течение одной минуты.

Б) Снятие стресса во время ходьбы.

Во время ходьбы постарайтесь ощущать свои запястья теплыми. На улице, дома, во время работы. Сначала расслабьте кисти, а потом представьте, что они наливаются теплом, и удерживайте это ощущение так долго, как только сможете.

Если вы прервали выполнение этого упражнения, отвлеклись по какой-то причине, то в любой момент можете вернуться к нему и продолжить.

Через некоторое время вы сумеете, несмотря на то, что отвлекаетесь – разговариваете с людьми, занимаетесь делами и прочее, – все время ощущать свои руки теплыми. Неделя такой практики делает человека выносливее.

² Левшинов А. Внутренний наркотик. СПб.: Питер Ком, 1999. С. 69–70

Приложение 8

Другой вариант подготовки посредников-волонтеров

Предлагаемая программа может быть реализована, как факультативная, в течение одного из учебных полугодий.

Программа подготовки посредников

(80 учебных часов)

Тема 1. Введение

Цель и задачи посредничества. Основные понятия: посредничество, конфликт, общение, взаимопонимание. Существенные отличия от других приемов и способов разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 2. Общение

Общение как обмен информацией. Общение и язык. Вербальные и невербальные коммуникации.

Общение как межличностное взаимодействие. Социальный контроль и нормы. Роли и ролевые ожидания в процессе общения. Такт и бестактность.

Общение как понимание. Механизмы восприятия людьми друг друга. Причинная интерпретация. Эффект ореола. Обратная связь в общении. Приемы эффективного общения.

Тема 3. Конфликты

Внутренние и внешние конфликты.

Внутренние конфликты: конфликт взаимоисключающих желаний, конфликт желания и его отрицательных последствий, конфликт отрицательных последствий. **Внешние конфликты:** Психологическая совместимость. Природа внешних конфликтов. Конфликты в детской среде.

Тема 4. Разрешение конфликтных ситуаций на основе посредничества

Принципы и правила посредничества. Модель разрешения конфликтов. Модель процедуры посредничества.

Моделирование конфликтных ситуаций и их разрешение.

Тема 5. Характеристики эффективного посредника

Управление гневом. Коммуникативная культура посредника. Умение активно слушать. Умение отражать понимание чувств, облегчать своим

вербальным и невербальным поведением выражение участниками конфликта своих мыслей и чувств. Избегание судейской позиции.

Тема 6. Тренинг личностного роста

Проработка личных проблем, связанных с функцией посредничества.

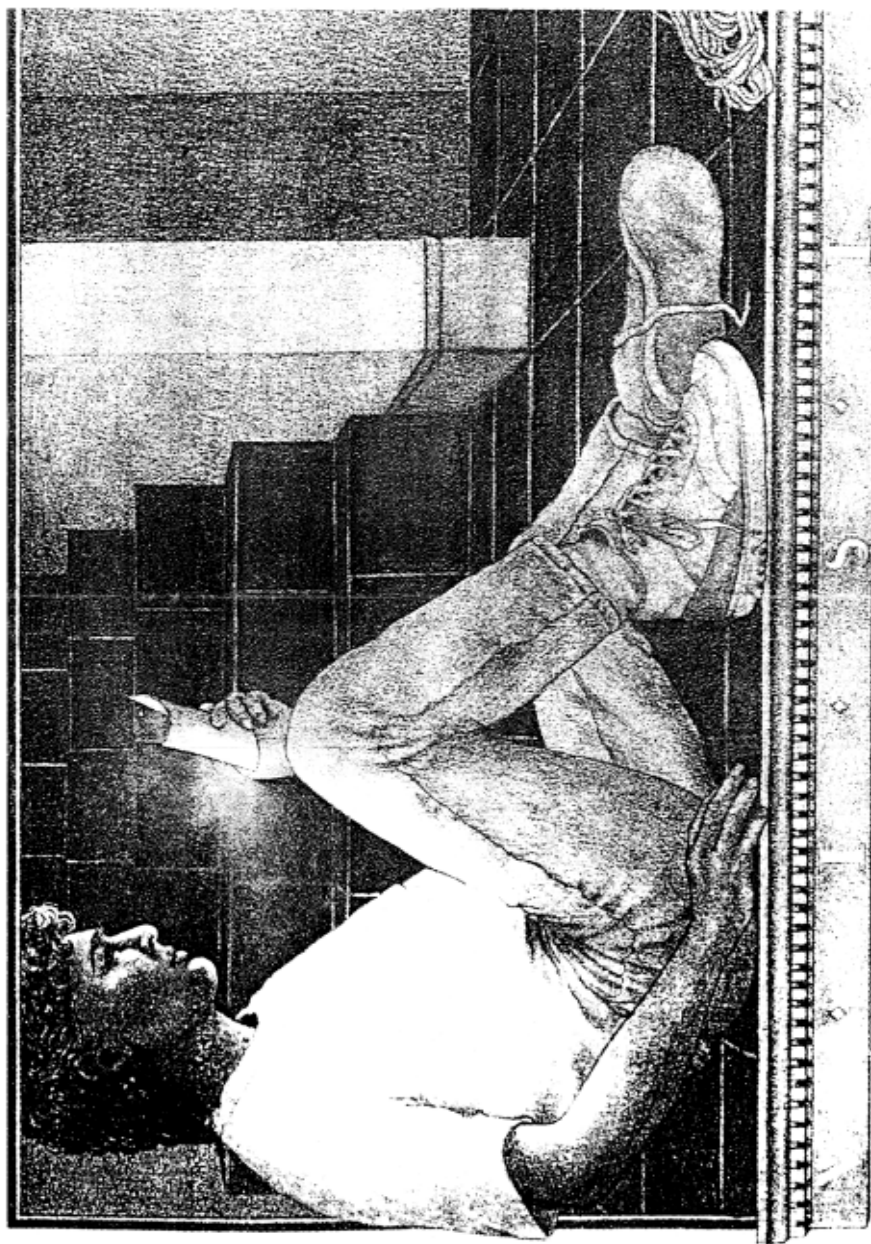
Проработка неблагоприятных реакций: недоброжелательности, оценочных суждений, принятия позиции превосходства.

Проработка конфликтов внутри тренинговой группы.

Развитие эмпатии.

Тема 7. Тренинг компетентности в оказании помощи сверстникам в решении проблем

Ведение помогающей беседы на основе модели разрешения проблем, работа в парах (посредник – сверстник). Ведение процедуры посредничества при разрешении смоделированного конфликта. Анализ проведения процедуры посредничества на основе аудио- и видеозаписей. Ведение процедуры посредничества при разрешении реальных конфликтов и ее анализ.



Приложение 9

К упражнению “Работа с виртуальным клиентом”

Инструкция:

- Посмотрите внимательно на картинку.
- Представьте себе, что случилось с этим человеком?
- Где он находится?
- Что он сейчас делает?
- Каково его настроение?
- Какие чувства он испытывает?
- О чем он думает?
- Что он делал, чтобы решить свою проблему?
- Что произошло в результате его попыток?
- Что он может сделать еще?
- Чем закончится его история?
- Что он может чувствовать, когда это произойдет?
- Что он будет думать по поводу опыта этой истории?

Список литературы

- Карпов А.М. Самозащита от наркомании. Казань: Изд-во “Карпол”, 2001.
- Кесельман Л.Е., Мацкевич М.Г. Социальное пространство наркотизма. СПб.: Медицинская пресса, 2001.
- Тимофеев Л.М. Наркобизнес. Начальная теория экономической отрасли. СПб.: Медицинская пресса, 2001.
- Колеченко А.К. Ученическое посредничество в школьных конфликтах (конфликт-менеджмент в школе): методические рекомендации. СПб.: УПМ, 1998.
- Пушкин А.С. Собр. соч. в 6 тт. М.: Молодая гвардия, 1949.
- Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А.А. Психология 8–10 класс. СПб., 2000.
- Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И. Психология и педагогика. СПб.: Питер, 2000.
- Сонин В.А. Психологический практикум: задачи, этюды, решения. М.: Московский психолого-социальный институт Флинта, 1998.
- Шабалина В.В., Колеченко А.К. Посредничество детей при разрешении конфликтов сверстников/Психологическая служба системы образования. СПб.: СПбГУПМ, 1998.
- Шабалина В.В. Методика группового психологического консультирования (группового каунслинга). СПб.: СПбГУПМ, 1998.
- Шабалина В.В. Посредническое движение как альтернатива зависимому поведению/ Социально-психологические проблемы ментальности на рубеже столетий. Материалы IV международной научно-практической конференции. Смоленск, 2000. С. 390–395.
- Albert L. Cooperative discipline. MN, Circle Pines, 1976.
- Glasser W. Reality therapy. New York, NY: Harper and Row, 1965.
- Schmidt F., Friedman A. Creative conflict solving for kids. Fl., Miami, 1995.

Содержание

Введение	3
I. Предварительное собрание	6
II. Работа мастерской	8
Занятие 1. Конфликт. Внутренние конфликты и их разрешение. Модель принятия решения	8
Занятие 2. Внешние конфликты. Природа внешних конфликтов. Стиль поведения в конфликтных ситуациях	25
Занятие 3. Посредничество. Отличие посредничества от судейства	38
Занятие 4. Правила общения. Моделирование конфликтных ситуаций и их разрешение (1-й уровень)	68
Занятие 5. Моделирование конфликтных ситуаций и их разрешение (2-й уровень)	94
Занятие 6. Моделирование конфликтных ситуаций и их разрешение (3-й уровень)	119
Занятие 7. Ответственность. Закрытие группы	140
III. Заключение	158
IV. Приложения	
Приложение 1	161
Приложение 2	164
Приложение 3	164
Приложение 4	167
Приложение 5	167
Приложение 6	169
Приложение 7	171
Приложение 8	172
Приложение 9	175
Список литературы	175

Дизайн обложки – С.А. Ложкин
Компьютерная верстка – И.Н. Быков
Корректор – М.Л. Водолазова

Издательство «Медицинская пресса»
Лицензия ИД № 01974 от 05.06.2000 г.

Россия, 195271, г. С.-Петербург, пр. Мечникова, д. 23. Тел./факс: (812) 543-9737, 543-9964
<http://www.medpressa.ru> e-mail: office@medpressa.ru

Подписано в печать 02.12.2001. Бумага офсетная. Гарнитура Литературная.
Формат 60x90 1/16. Усл.печ.л. 11. Тираж 1000 экз. Заказ № 2433

Отпечатано с готовых диапозитивов в АООТ «Типография «Правда»»
Санкт-Петербург, ул. Социалистическая, д. 14