

Центр психолого-педагогической и медико-социальной  
помощи детям и подросткам  
Индустриального района г. Перми

# Воздушный змей

Программа подготовки подростков для работы  
в школьных службах примирения на основе  
восстановительного подхода

**Авторы:**  
**Полякова Ю. В.**,  
педагог-психолог;  
**Сергеева М. Л.**,  
педагог-психолог

ПЕРМЬ 2004

**СОДЕРЖАНИЕ**

1	Пояснительная записка.....	3
1.1.	Актуальность проблемы.....	3
1.2.	Процессы криминализации и маргинализации.....	5
1.3.	Обучение медиации как средство содействия социализации школьников.....	7
1.4.	Школьные службы примирения.....	8
1.4.	Цель, задачи, предполагаемые результаты.....	10
1.5.	Характеристика клиента.....	10
1.6.	Методы.....	10
1.7.	Принципы деятельности психолога при реализации данной программы.....	11
1.8.	Организация и содержание деятельности психолога во время проведения программы развития.....	11
2.	Результаты реализации обучающей программы «Воздушный змей» для участников ШСП в летнем профильном лагере «Воздушный змей» 14.06.-28.06.2004 г.....	12
3.	Тематический план.....	16
4.	Краткое описание занятий программы.....	18
5.	Литература.....	37
6.	Приложение	

## Пояснительная записка

### Актуальность проблемы

*В настоящее время в России очень остро стоит вопрос о росте молодежной преступности. О масштабах и своеобразии работ по профилактике преступности несовершеннолетних можно судить на основе следующих данных: ежегодно органами МВД привлекается в качестве обвиняемых и подозреваемых более 200 тысяч несовершеннолетних достигших 14 летнего возраста. Половина дел доходит до суда. Около 20 тысяч несовершеннолетних (каждый десятый) получает наказание в форме реального лишения свободы. Всего за 2000 г. через воспитательные колонии прошло 43 тысячи несовершеннолетних осужденных. 44,1% до осуждения учились в общеобразовательных школах и других учебных заведениях.*

*Полная замена воспитательных мер лишением свободы (например, отбыванием наказания в ВТК) очень часто приводит к негативным последствиям для общества. Колонии являются «фабриками преступности», они дают «подросткам навыки организации, конспирации, связи с преступным миром взрослых. Возможность приобретения оружия и наркотиков, воровской и сексуальной эксплуатации друзей и подруг т. п.» [4]*

*Государство и общество предпринимают различные действия, направленные на решение этой проблемы. Созданы организации и учреждения, задача которых – профилактика преступности несовершеннолетних и молодежи, а также меры по ресоциализации несовершеннолетних правонарушителей. Профилактикой и ресоциализацией занимаются специалисты многих учреждений – социальные педагоги и психологи в школах, социальные работники учреждений соцзащиты и т.д. Все они понимают, что в случаях отклоняющегося и противоправного поведения подростков наилучшим результатом было бы не доведение дела до судебного преследования или постановки на учет в КДН. Они проводят с подростками беседы, тестируют их, встречаются с их родителями, помогают в решении материальных проблем семьи, успеваемости и посещаемости уроков и т.д.*

*В ряде случаев эта работа приносит положительные результаты. Подростки и их семьи откликаются на помощь, постепенно меняют свою жизнь, отказываются от противоправного поведения. Но так происходит далеко не во всех случаях. Реакция правонарушителей на оказываемую помощь зачастую не соответствует ожиданиям специалистов и управленцев, они не исправляются, не испытывают благодарности, очень часто избегают сотрудников учреждений и относятся к ним отчужденно или даже враждебно [6]. К сожалению и школа не может установить партнерские отношения с такими детьми и их семьями.*

*В настоящее время социологи отмечают сильную деградацию школы как агента социализации [5]. В значительной мере это связано с ослаблением воспитательной функции школы, превращением её в «урокодательское» учреждение, а также со снижением социального престижа и уровня материального положения учительства. Ожидания учителей и учащихся в отношении поведения друг друга не совпадают. Ученик желает выйти за рамки отведенной ему роли несамостоятельного «потребителя знаний», стремится к личностным взаимоотношениям. Учитель же настаивает на необходимости преобладания ролевых отношений над личностными. Мотивируется это так: «Пока ученик в школе, мы, учителя, отвечаем за его поведение и учебу». При этом ученик получает возможность сам за себя не отвечать. Это приводит либо к инфантилизации, либо к внутреннему отходу ученика от школы и проявлению самостоятельности вне ее стен. Такое противостояние является источником конфликтов в школьной среде, подчас очень острых [10].*

*По многочисленным свидетельствам, большинство подростков не чувствуют себя защищенными внутри школы, и разрешение конфликтов становится для ребят порой важнее процесса обучения. Реагирование на конфликтные и криминальные ситуации, которое практикуется педагогами, школьной администрацией, педсоветами или школьными советами по профилактике правонарушений, зачастую имеет обвинительный и карательный характер. В нем преобладает стремление к клеймению и изоляции нарушителя. При таком отношении мотивацией к соблюдению социальных норм у детей становится не «стремление к...» позитивным целям, а «убегание от...» наказания, страх. Карательные меры, клеймение, будучи негативными, толкают подростка в асоциальные компании. Такие компании, пусть в извращенной форме, но дают «заклеймённым» поддержку и признание, которых они лишились, поэтому сопротивление, а тем более репрессии лишь увеличивают внутреннюю сплоченность группы отверженных, отрезая её, во всяком случае, крайне затрудняя, путь возвращения ее членов к благополучному детству. Школьные психологи не могут в должной мере влиять на эту ситуацию, поскольку, часто загружены обслуживанием процесса направленного на развитие познавательной сферы детей, у них мало времени на развитие личностно-эмоциональной сферы, как учеников, так и учителей.*

*Часто школа не выносит свои конфликтные ситуации вовне, справедливо опасаясь за репутацию свою и подростка. Но при этом не имеет инструмента для работы по разрешению напряженных ситуаций. В результате конфликтные ситуации либо замалчиваются, либо происходит эскалация конфликта до такой степени, что разрешить его можно только силовыми методами.*

*Все это приводит к тому, что школьники не воспринимают официальные формы организации школьной жизни как средство регулирования конфликтов и криминальных ситуаций, пытаются разрешать конфликты самостоятельно, тоже используя силовые модели: «разборки»,*

«стрелки», «крыши» и т.п. Не имея поддержки со стороны взрослых, не осваивая навыки нормального выхода из конфликтных ситуаций, не участвуя в деятельности, заключающейся в анализе и нормировке отношений с другими детьми и воспитателями, дети начинают всё богатство отношений и разнообразные способы их регулирования подменять одним типом – авторитарными взаимоотношениями и действиями. Более того, замыкаясь в собственной среде и в этом смысле оказываясь выключенными из пространства культурных регуляторов поведения и отношений, они несут свои разрушительные навыки в социум.

Одной из стратегий работы с молодежью и воспитания должны быть усилия педагогов в создании концепций и методик управления взаимоотношениями и разрешения конфликтов между детьми, а также между детьми и взрослыми [1].

### **Процессы криминализации и маргинализации**

Как отмечает А.Ю.Коновалов, криминал в среде подростков наблюдается в большинстве городов России, становится все более организованным и структурированным [1]. Часто о подростковых группировках взрослые ничего не знают. Социологическое исследование, проведенное К.Г. Чагиным (институт «Экономики города» г. Москва) в Пермской области (г. Березняки), показало, что существенная часть правонарушений является скрытой от официальных органов. Например, в течение учебного года (2002-2003гг.) 13% подростков пострадали от вымогательства. 44% жертв вымогательства страдали от него неоднократно. 3% подростков пропускали школу из-за страха подвергнуться вымогательству. При этом из имеющихся случаев вымогательства в подростковой среде милицией зарегистрировано 2,6%. Причем 29% жертв не сообщало о вымогательстве никому. Родителям о вымогательстве сообщало 43% жертв. 60% родителей жертв, знающих о факте вымогательства, не сообщают о нем никому. Педагогам о вымогательстве сообщают 7% жертв.

В школе помимо процесса обучения и воспитания идут другие, менее изученные процессы, которые приводят к криминальным последствиям, к вытеснению подростков из школы.

Процесс криминализации есть освоение человеком криминальной культуры (языка, принципов, отношений, статусов и т.д.).

**Одной из его причин** в подростковой среде является то, что подросток не может позитивным путем удовлетворить свои потребности в безопасности, признании и самореализации (например, потому что не имеет определенных навыков, средств). В результате эти потребности реализуются через совершение противоправных действий. И если противоправная ситуация после этого не находит разрешения на ценностном уровне, на уровне чувств и отношений, если подросток не находит для себя просоциального способа разрешения своих потребностей, если ситуацию замалчивают или административно «замирают», то она повторяется. Постепенно рвутся социальные связи подростка с классом,

семьей, учителями (обычно и так достаточно слабые), и с каждым новым конфликтом этот разрыв увеличивается. На подростка вешают ярлык хулигана и у него включаются психологические механизмы оправдания собственных негативных поступков. Подросток стремится найти общество себе подобных и, стремясь получить их признание, начинает осваивать их криминальную контркультуру. С целью добиться признания и повысить свой статус, он проходит ряд криминальных испытаний, в результате чего он порой навсегда закрывает себе путь для возвращения в общество.

**Второй причиной** можно назвать вовлечение в криминальное подростковое сообщество новых членов. Этому способствует стремление подростков объединяться в группы, которым свойственна отгороженность от внешнего мира, выстраиваются статусы, и внутри возникает своя символика, свои традиции и законы. Как сказал один из ребят: «Или иди в банду, или будь готов, что тебе проходу не дадут другие бандиты». Фактически, подростку не оставляют выбора, заставляя занять социальную нишу: «авторитет», «нейтральный», «лох» и т.д. Подросток вынужден определять себя в криминальных рамках. Выражением процесса криминализации является, в частности, «забивание стрелок», на которых происходит выяснение отношений между подростками и формирование новых статусов. По словам лидера одной из групп: «Если я авторитет, то я не буду бить лоха, который не несет деньги; это сделают другие, а деньги он принесет мне сам!»

В ходе проведенной с ребятами дискуссии были выявлены следующие причины «стрелок» (хотя их список явно не исчерпан):

1. В подростковой иерархии есть определенный тип людей (в своей среде их называют «шакалы»), которые подговаривают других ребят на «стрелки». И если подросток, которого подговорили, на стрелке побеждает, то у «шакала» повышается авторитет.
2. Если родители не могут защитить и финансово обеспечить своего ребенка, то он вынужден завоевывать статус и деньги в школе путем противоправных действий. Вместе с тем у подростков возникает привычка «легких» денег, которая формирует соответствующую мотивацию последующих поступков.
3. В подростковой среде появилась мода на правонарушение как некое испытание и знак; на уголовное дело, «обувание лохов» и пр.
4. «Стрелки» являются для подростков способом разрешения собственных проблем без участия взрослых и принятия более справедливого, на их взгляд, решения.

Иногда в «стрелки» начинают втягиваться другие ученики, родители, милиция, в результате чего конфликт выходит за пределы школы. Но обычно администрация школы даже не знает о существовании «стрелок» в своих стенах. И дети считают, что нет смысла допускать в эту сферу взрослых, поскольку не верят в реальную, справедливую помощь с их стороны.

Кроме того, в школе существуют **маргиналы** (изгои, аутсайдеры), которые имеют претензии на более высокий статус, но не могут его завоевать. Как правило, над такими ребятами издевается класс (а иногда и учителя), что приводит к конфликтам, дракам и длительным пропускам занятий. Отторжение изгоев иногда продолжается годами, но на это просто закрывают глаза, до тех пор, пока не происходит драка, порча личного имущества и т.д. Но и в этом случае обычно разбирается последнее происшествие, а весь предыдущий процесс – отторжение подростка – игнорируется.

Для разрешения описываемых выше ситуаций необходимо создать группу, которая организационно будет вписываться в структуру школы, а целью своей работы поставит снижение процесса криминализации и маргинализации подростков.

Такой группой может стать **школьная служба примирения**.

На наш взгляд, служба может не только разрешать локальные ситуации, но и работать с групповым взаимодействием. Предметом работы службы могут стать ценностно-личностные ориентации группы, дисгармония статусов учеников, антисоциальные нормы взаимоотношений. Для этого необходимо организовать работу с подростковым сообществом.

### **Обучение медиации как средство содействия социализации школьников**

В последнее время в западной и отечественной практике увеличивается число работ, посвященных обучению школьников навыкам медиаторской деятельности, а так называемое «школьное посредничество» становится важным явлением школьной жизни. Специалисты указывают на позитивные эффекты обучения школьников навыкам посреднической деятельности и внедрения посреднической практики в школьную жизнь.

Д. и Р. Джонсоны называют три обстоятельства, являющиеся, по их мнению, важными аргументами в пользу необходимости обучения учащихся конструктивному управлению конфликтами. Это, прежде всего, интересы самих школ, связанные с обеспечением благоприятной и миролюбивой атмосферы получения образования. Во-вторых, возможность использовать потенциал конфликта для поддержки внимания, усиления мотивации к учебе, возбуждения интеллектуального любопытства, улучшения качества работы и развития творческого подхода в решении проблем. Третье – это подготовка будущих поколений к конструктивному управлению конфликтами в собственной жизни, карьере, семье, обществе, национальных и международных ситуациях. Чем раньше учащиеся научатся конструктивному управлению конфликтами и чем дольше продолжается их тренинг, тем более вероятно упрочнение и дальнейшее использование ими процедур и навыков разрешения конфликтов. В идеале, по мнению авторов, учащиеся должны обучаться способам разрешения конфликтов в начальной, средней и старшей школах [2].

*Д. Шапиро указывает на следующие позитивные функции школьного посредничества:*

- 1. Создается альтернативный путь разрешения конфликтов. Уладить конфликт ученикам помогают их сверстники, тогда как обычно они используют только три возможности: обратиться к администрации школы, драться или избежать спорной ситуации.*
- 2. Конфликт превращается в положительный, созидательный процесс. Посредничество открывает возможность сотрудничества, разрешения конфликта на основании удовлетворения взаимных интересов, а не принципу «выигрыша-проигрыша».*
- 3. Улучшаются взаимоотношения. Ослабляются враждебность и напряженность, присущие конфликтам, в целом улучшаются отношения между учениками и общая атмосфера в школе.*
- 4. Дисциплина становится менее обременительной. Внедрение посредничества в школьную жизнь улучшает дисциплину, уменьшает количество исключений учащихся и их отстранений от занятий.*
- 5. Ученики учатся не только разрешать конфликты. В процессе овладения посредничеством приобретаются навыки активного слушания, лидерства и другие полезные коммуникативные умения.*
- 6. Поощряется приверженность демократическим идеалам. Участие в посреднической деятельности развивает чувство ответственности за свой выбор и решения, а также усиливает чувство личной значимости [13].*

*Сказанное можно аргументировать и эмпирическими данными. Исследования по эффективности программ обучения медиаторству, проводившиеся в период от нескольких месяцев до двух лет в разных типах учебных заведений от начальных школ до колледжей, показали, что 85-95% конфликтов, в которых медиаторами выступали сверстники, имели своим результатом продолжающиеся и стабильные соглашения. Обучение по программам медиаторства уменьшило число обращений по поводу конфликтов к педагогам и администрации и привило учащимся навыки ведения переговоров и медиации, которые использовались ими и за пределами учебного заведения. Д.Шапиро указывает, что по результатам проведенных в США исследований внедрение посредничества в школьную практику уменьшило число пропусков школьных занятий, случаев хулиганства и отстранения от занятий. В школах, где действовала программа посредничества, учащиеся становились более терпимыми по отношению к другим людям, культурам и этническим группам.*

### **Школьные службы примирения**

Способом разрешения конфликтных ситуаций в школьной среде может быть создание школьных служб примирения, действующих на основе принципов и технологий восстановительного правосудия – нового способа разрешения конфликтных и криминальных ситуаций. Технологии восстановительного правосудия (восстановительные технологии) позволяют разрешать конфликтные ситуации путем создания условий для диалога



между конфликтующими сторонами при поддержке *нейтрального* посредника (ведущего программы). На программах восстановительного правосудия обсуждаются не вопросы вины и наказания, а интересы сторон, их потребности, чувства, возникшие у них в связи с произошедшей ситуацией, а также возможность возмещения ущерба самим нарушителем, способы предупреждения подобных ситуаций в будущем, и то, каким образом сообщество может в дальнейшем участвовать в судьбе сторон конфликта.

Целью деятельности службы примирения является содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных и криминальных ситуаций на основе принципов восстановительного правосудия. Задачами деятельности службы примирения являются проведение примирительных программ для участников школьных конфликтов и ситуаций криминального характера, обучение школьников методам урегулирования конфликтов. Служба примирения действует в школе на основе добровольческих усилий учащихся под руководством взрослых с согласия администрации. В состав службы примирения могут входить школьники 8-11 классов, прошедшие обучение проведению примирительных программ. Руководителем службы может быть социальный педагог, психолог или иной педагогический работник школы, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения. Вопросы членства в службе примирения, требований к школьникам, входящим в состав службы, и иные вопросы, могут определяться Уставом, принимаемым службой примирения самостоятельно. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации школы, членов службы примирения. Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, для проведения программы также необходимо согласие родителей. Дети до 10 лет участвуют в примирительной программе с согласия педагога. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель службы примирения. Примирительная программа не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости. В примирительной программе не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

Создание Школьных служб примирения (ШСП) позволит:

- Снизить уровень конфликтности в школе, что будет содействовать устранению причин противоправного поведения школьников.
- Обучить членов школьного сообщества новой восстановительной практике выстраивания отношений и реагирования в конфликтных ситуациях, что будет содействовать декриминализации подростковой среды.

- Создать условия для привлечения лидеров подростковых групп в деятельность по изменению культурных норм школьной среды.
- Участие в ШСП может стать способом самореализации подростков в позитивном ключе.

Для подготовки команд ШСП нами была разработана и апробирована на группе подростков, проявивших интерес к созданию служб в своих школах, программа «Воздушный змей».

**Целью программы «Воздушный Змей» является подготовка подростков для работы в школьных службах примирения на основе восстановительного подхода.**

#### **Задачи программы:**

- развить коммуникативные навыки;
- ознакомить подростков с понятием «конфликт» и особенностями восстановительного подхода в разрешении конфликтных ситуаций;
- обучить подростков основам проведения программы примирения с использованием восстановительных технологий;
- сформировать команду подростков для работы в ШСП;
- способствовать процессу самопознания и самореализации.

#### **Предполагаемые результаты**

##### **Полученные знания позволят участникам:**

- преодолеть барьеры общения, повысить коммуникативную культуру приобрести опыт взаимодействия в решении текущих проблем;
- конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
- освоить навыки проведения восстановительных программ;
- заложить основы для профессионального самоопределения;
- самореализоваться в позитивном ключе;
- развить свой творческий потенциал, активизировать процесс самопознания

Участие в программе будет содействовать созданию команд ШСП.

Включение обученных детей в работу по созданию школьных служб примирения позволит снизить уровень конфликтности в школе, что будет содействовать устранению причин противоправного поведения школьников, позитивно изменит школьную среду.

#### **Характеристика клиента**

Программа апробировалась на учениках 7-10 классов Индустриального района г. Перми, проявивших интерес к созданию школьных служб примирения, в условиях летнего выездного профильного лагеря (сейчас занятия проводятся в условиях города, во время учебного периода). Критериями отбора было личное желание подростка и рекомендация руководителя ШСП. В итоге была сформирована интегрированная группа, в которую вошли дети как из социально неблагополучных семей, так и дети из социально успешных семей. Также

дети различались по успешности обучения в школе. Группа состояла из юношей и девушек.

### **Методы:**

- Ролевая игра
- Психотехнические упражнения
- Групповая дискуссия
- Импровизация
- КСО (коллективный способ обучения)
- Тематический рисунок

### **Принципы деятельности психолога при реализации данной программы:**

- ✓ Этические принципы.
- ✓ Принцип научности – содержание программы основано на научных подходах отечественной и зарубежной психологической науки.
- ✓ Принцип учета возрастных особенностей.
- ✓ Принцип систематичности.
- ✓ Принцип возможности варьирования заданий.
- ✓ Принципы развития и регламентации общения (предоставление клиенту самому выбирать линию поведения, откровенность обсуждения всех проявлений эмоций, поведения в деятельности).
- ✓ Принцип самодиагностики.

Хочется отметить, что ведущему тренинга необходимо ориентироваться не только на конкретное содержание (предоставление информации, развитие определенных навыков), но и на процесс (динамику отношений между участниками), поскольку программа рассчитана на группы, которые по окончании тренинга не распадаются, межличностные отношения между участниками такого рода групп сохраняются долгое время, поэтому важно, чтобы они были позитивными.

### **Организация и содержание деятельности психолога во время проведения программы**

Программа рассчитана на детей в возрасте 13-16 лет.

Программа групповая. Состав группы - 12-16 человек. Необходимо четное количество участников.

Программа рассчитана на 10 занятий. В случае необходимости количество занятий может быть увеличено. Продолжительность одного занятия 3 академических часа.

Требования к помещению: Важно, чтобы для проведения данного тренинга было выделено определенное место, в котором от занятия к занятию сохранялась бы творческая атмосфера, на стенах можно было бы оставлять изобразительные работы.

*Из опыта работы:* наиболее эффективно проведение программы в условиях выездного профильного лагеря. Ежедневные занятия в лагере

позволяют сохранить постоянство состава группы и поддерживать познавательный интерес участников на высоком уровне. Проведение программы в условиях города в учебное время может быть затруднено: состав участников может меняться из-за сложности согласования времени занятий, в случае, когда группы формируются из учеников разных школ.

**Результаты реализации обучающей программы «Воздушный змей» для участников школьных служб примирения в летнем профильном лагере «Воздушный змей» 14.06.-28.06.2004**

Для анализа эффективности проведения обучающей программы «Воздушный змей» для участников школьных служб примирения школ №№122, 108, 109, 91 г. Перми и школы №2 г. Нытва были использованы следующие методики:

**1. Методика К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)**

*Цель:* Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению.

**2. Методика Т. Лири**

*Цель:* Исследование представлений субъекта о себе и идеальном «Я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах, выявление преобладающего типа отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

**3. Методика Е.Б. Фанталовой «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах».**

*Цель:* выявление ценностных ориентаций испытуемого и соотношение «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах.

**4. Методика Дембо-Рубинштейн**

*Цель:* Исследование самооценки субъекта.

В исследовании приняло участие 22 подростка.

Первичные результаты диагностики были обработаны с помощью методов математической статистики (Statistica 5.5). Для сравнения полученных данных использовался Т-критерий Стьюдента для зависимых переменных (см. таблицу).

При сравнении средних значений показателей по вышеуказанным методикам, полученных до начала и после окончания программы, были обнаружены значимые различия по следующим переменным.

- Доступность «уверенности в себе» снизилась после прохождения программы. Активизировались процессы саморефлексии, это привело к актуализации внутренних противоречий, сомнению в себе, к большей самокритичности, что может быть источником личностного роста.
- Избегание, как способ регулирования конфликтов, для испытуемых стал менее предпочитаемым. Возросла информированность учащихся в области конфликтологии. Способ разрешения конфликта «избегание» стал менее предпочтительным. Для участников стало очевидно, что «избегание» не является продуктивным способом разрешения конфликтных ситуаций, так как для него характерно отсутствие

стремления к взаимодействию, отсутствие стремления к достижению собственных целей. Можно предположить, что участники стали более ориентированы на активное общение и целеполагание.

- Ум, способности Я - идеального. Уровень притязаний по данному параметру повысился, что может свидетельствовать о стремлении повышать свой интеллектуальный уровень.
- Агрессивный как тип отношения к окружающим (упрямый, упорный, настойчивый и энергичный). Снижение уровня агрессии, возможно в связи с прохождением тренинга конструктивного общения.
- Подчиняемый как тип отношения к окружающим (скромный, робкий, эмоционально сдержанный, способный починиться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности). Снижение уровня данного показателя может свидетельствовать о развитии способности принимать решения самостоятельно, развитии лидерских способностей.
- Зависимый как тип отношения к окружающим (конформный, мягкий, ожидающий помощи и советов, доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый). Снижения уровня данного показателя коррелирует с динамикой предыдущего показателя и может говорить о стремлении к активной жизненной позиции.

Таблица

**Изменения особенностей личности подростков  
в процессе подготовки к роли ведущих школьных служб  
примирения  
(по t-критерию Стьюдента)**

Название переменных	Среднее значение до обучения по программе «Воздушный змей»	Среднее значение после обучения по программе «Воздушный змей»	Количество испытуемых	Уровень значимости
1.Доступность «уверенности в себе»	<b>5,77</b>	<b>4,86</b>	<b>22</b>	<b>0,02</b>
2. Избегание, как способ регулирования конфликтов	<b>5,95</b>	<b>4,77</b>	<b>22</b>	<b>0,04</b>
3. Ум, способности Я – идеального	<b>91,77</b>	<b>95,5</b>	<b>22</b>	<b>0,04</b>
4. Агрессивный как тип отношения к окружающим	<b>5,64</b>	<b>4,41</b>	<b>22</b>	<b>&lt; 0,001</b>
5. Подчиняемый как тип отношения к окружающим	<b>5</b>	<b>3,91</b>	<b>22</b>	<b>0,04</b>
6. Зависимый как тип отношения к окружающим	<b>5,27</b>	<b>3,73</b>	<b>22</b>	<b>&lt; 0,001</b>

В конце смены ребята оформили самоотчеты (см. приложение), в которых отметили, что приобрели опыт конструктивного взаимодействия, узнали много нового о себе, стали более внимательны к себе и окружающим людям. Большая часть ребят подтвердила свое намерение участвовать в работе школьной службы примирения. Ребята высказали пожелание продолжить традицию проведения лагерных смен «Воздушного змея».

«... Помимо новых знаний, я еще изменилась... Также я узнала новое о разных методах, приемах в психологии при предварительных, примирительных встречах. Например, отражение, ведь на одном из занятий мы подробно изучали, как нужно отражать чувства человека через одну фразу. Узнала также многое о себе... Я научилась лучше общаться с людьми, лучше понимать окружающих. Этот лагерь помог мне закрепить мои знания. Мне очень понравилось, потому что здесь было очень весело, были различные конкурсы и игры, были дискотеки, был вполне нормальный режим дня, и были очень интересные психологические тренинги... Жизнь в лагере приучила меня к порядку...»

Александра Б., г. Пермь, школа № 91

«... Существует пословица: «Тяжело в учении, но легко в бою»... Я многому научился в течение этих двух недель: стал чувствовать себя уверенней в роли ведущего, узнал много нового и интересного, что пригодится мне в жизни, и особенно в школьной службе примирения... Особенно мне понравился тренинг ВТ»

Евгений О., г. Пермь, школа № 109

«... Этот лагерь помог мне открыться, стать общительным, раскрепощенным. Я в нем полностью изменился. Мне понравилось общаться со своими сверстниками... На следующий год я снова хочу приехать в этот лагерь».

Игорь К., г. Нытва, школа № 2

«... Мы ходили на уроки общения. На уроках мне очень понравилось, мы играли в интересные игры, придумывали истории, делали всевозможные тесты...».

Марина Р., г. Нытва, школа № 2

«... Мы проходили различные психологические тренинги, учились применять на практике восстановительные технологии. Увлекательные игры помогли мне понять других людей. Юлия Владимировна помогла понять мне восстановительную технологию...»

Катя Б., г. Пермь, школа № 108

«... Лично мне эти занятия помогут для написания проекта на научную конференцию в нашей школе. Но больше всего для меня были полезны занятия с Юлией Владимировной. Они были познавательными и очень важными для будущих сотрудников служб примирения...»

Катя М., г. Пермь, школа № 109

«...В мои планы на будущее входит более глубокое внедрение в ШСП. А также я бы хотела участвовать в различных конкурсах, основанных на восстановительных технологиях...»

Полина Н., г. Пермь, школа № 122

**Выводы.** По результатам диагностики, наблюдений, индивидуальных бесед можно говорить о том, что занятия по программе «Воздушный змей» и пребывание в лагере создало условия для большего осознания подростками своих мотивов поведения, для осознания своей роли в возникновении конфликтных ситуаций, активизировало их внутренние позитивные ресурсы (способность по-другому посмотреть на конфликт, придумать выход из трудной жизненной ситуации). Это повысило способность ребят адаптироваться к меняющимся условиям жизни, к возможным кризисным ситуациям в будущем. У участников появился начальный опыт проектной деятельности, активизировалась собственная мотивация на самостоятельное успешное функционирование в обществе. У них повысилась способность построения эмоционально благополучных отношений друг с другом: в условиях лагеря сложилась реальная ситуация острого конфликта между двумя группами, используя знания и навыки проведения восстановительной программы, ребята, при поддержке взрослых, смогли разрешить этот конфликт. По окончании пребывания в лагере они отметили, что, если бы программа не была бы проведена, то вражда между конфликтующими сторонами, скорее всего, продлилась бы до конца смены). Реальный жизненный опыт ребят развил их умение позитивно относиться к неизбежным между людьми столкновениям интересов и потребностей, умение использовать конфликты для лучшего понимания себя и других. У подростков активизировалась способность к самоорганизации, они научились осознавать собственные эмоциональные реакции в ходе проведения учебных программ примирения, отслеживать и сохранять профессиональную позицию нейтрального посредника. Они освоили начальные навыки проведения программ примирения, что позволит им активно включиться в работу школьной службы примирения в своем учебном заведении.

Совместная работа сдружила ребят, они почувствовали себя командой. На встрече в начале учебного года они бурно обсуждали планы на будущее, радовались успехам друзей: тому, что в двух школах для работы ШСП предоставлены отдельные помещения. Ребята проявили интерес к работе ребят из Нытвы, написали им письмо, оформили дружеский приветственный коллаж. Это является хорошей предпосылкой для того, чтобы деятельность ШСП сводилась не только к функционалу (проведение примирительных программ), но и формировала вокруг себя клубное пространство, в котором подростки могли бы просто интересно общаться.

## Тематический план

занятия	Цель	задачи	Упражнения	Альтернативные упражнения	время (мин)
Вводное занятие	Презентация программы «Воздушный змей»	1. Сформировать представление у подростков об особенностях программы 2. Провести первичную психологическую диагностику	1. Презентация программы 2. Психологическая диагностика: • Методика К. Томаса • Методика Т. Лири • Методика Е.Б. Фанталовой • Методика Дембо - Рубинштейн		15 40
1. Знакомство участников программы друг с другом	Создание благоприятных условия для работы тренинговой группы.	1. Принять правила работы группы 2. Познакомить участников программы друг с другом	1. «Правила работы в группе» 2. «Снежный ком» 3. «Мое имя: почему меня так назвали?»* 4. «Мухолов» 5. «Интервью»* 6. «Ветер дует на того, кто...» 7. «Ассоциации», МПС* 8. «Перетягивание» 9. Рефлексия занятия	«Радистка Кэт»	10 15 20 10 20 15 20 10 15
2. Наше активное общение в группе	Закрепление активного стиля общения в группе	1. Формировать навыки эффективной работы в команде.	1. «Нетрадиционное приветствие» 2. «Имя соседа» (мяч) 3. «На Луне» (таблица)* 4. «Воздушный шар»* 5. «Му-му» (деление на группы) 6. «Немое кино» 7. «Дракон» 8. «Мозговой штурм» 9. «Построиться по...» 10. «Клубок» 11. Рефлексия	«Треугольник» (с использованием веревки)          «Паутина»	10 10 20 20 5 15 10 15 10 10 15
3. Общение-жизнь...	Закрепление коммуникативных навыков	1. Развивать коммуникативные навыки через познание себя	1. Мое настроение 2. «Герб»* 3. «Фотоаппарат»* 4. «Моя идеальная комната»* 5. «Спина к спине» 6. «Общие рисунки»* 7. «Бревно»* 8. Рефлексия	«Слепой и поводырь»	10 20 20 20 10 20 20 15



4. Конфликт – это...	Формирование отношения к конфликту как способу личностного роста	1. Расширить понятийный аппарат в области конфликтологии 2. развивать навыки конструктивного выхода из конфликтной ситуации	1. Понятие «конфликт» - это...	«Моряки и акулы»	15
			2. Интерпретация результатов диагностики		25
			3. «Перетягивания»*		15
			4. Работа по группам (5 групп)		30
			5. «Вода, огонь, лед»		10
			5. «Красное и черное»*		20
5. Примирительная программа. Этапы, принципы проведения.	Формирование представления о деятельности ведущего примирительной программы	1. Ввести основные понятия восстановительного подхода 2. Отработать основные техники слушания	1. Принципы проведения примирительных программ		15
			2. Основные этапы деятельности ведущего.		25
			3. «Контакт глаз»*		20
			4. Отработка основных техник слушания: нерелексивное, релексивное, эмпатическое.		30
			4. «Танцы»		20
6. Приемы работы ведущего	Отработка основных приемов работы ведущего	1. Закрепить навыки безоценочного отношения к сторонам конфликтной ситуации	1. Клеймение*		25
			2. Безоценочное высказывание		30
			3. Стихотворение*		25
			4. Отражение фраз индивидуально		30
			5. Рефлексия		25
7. Иницирующая встреча	Развитие навыков самопрезентации	1. Отработать навыки составления «легенды» 2. Отработать навык проведения этапа «иницирующая встреча»	1. Написание легенды		20
			2. Презентация легенды		25
			3. Проработка ошибок (групповое обсуждение)		25
			4. Иницирующая встреча (ролевая игра)		30
			5. Рефлексия		20
8. Предварительная встреча	Развитие навыков проведения примирительной программы	1. Отработать навыки проведения предварительной встречи	1. Ролевая игра		115
			2. Рефлексия		20
9. Примирительная встреча	Развитие навыков проведения примирительной программы	1. Отработать навыки проведения примирительной встречи	1. Ролевая игра		115
			2. Рефлексия		20
10. Проектная деятельность	Формирование целостного восприятия работы ШСП	1. Закрепить навыки групповой работы 2. Развить умения формулировать цели и определять пути их реализации	1. Цели работы ШСП		30
			2. Реклама ШСП		30
			3. Структура ШСП		30
			4. Планирование		20
			5. Рефлексия		25
Повторная диагностика	Анализ динамики развития участников ШСП		Психологическая диагностика		40

\*- маркер указывает на то, что после упражнения проводится рефлексия

## Краткое описание занятий программы

### Занятие 1 «Знакомство участников программы друг с другом»

#### *1. Вступление: «Правила работы в группе»*

В нашей группе будет происходить многое, на первый взгляд, необычное. Но, так или иначе, мы будем говорить о себе, что-то важное для нас, лично – значимое. Поэтому здесь не может быть правильных или неправильных мнений, они все имеют право быть высказанными. Они все в полной мере ценны и принимаются независимо от того, согласны мы с ними или нет. Каждый имеет право быть услышанным, и никто не имеет права осуждать его за это.

То, что мы здесь встретились - это не просто случайность, это часть нашей жизни, которую мы проживаем вместе. Одна из трудностей нашей повседневной жизни - это то, что люди не умеют жить в настоящем времени: они живут либо в прошлом, в своих воспоминаниях, либо в будущем - в своих надеждах и опасениях. Для нас же очень важно будет жить в группе именно в настоящем, в том, что будет происходить в группе «здесь и теперь». Вы уже заметили, что сидим в кругу и это сделано специально по нескольким причинам. Круг - это символ гармонии, мы обращены лицом ко всем остальным и внутри круга сосредотачивается положительная энергия группы, которая помогает нам двигаться вперед. Поэтому очень важно не допускать разрушение этого энергетического поля, например, пропуская занятия или даже появления новых членов группы, поскольку меняется энергетика группы и это вызывает определенные трудности. На энергетику группы влияет даже и то, как мы рассаживаемся в круге. В китайской мифологии есть такие понятия как «янь» и «инь», означающие мужское и женское начало. Так вот, наиболее благоприятно, когда члены группы сидят таким образом, чтобы «янь» и «инь» сочетались между собой, а не скапливались на отдельных полюсах.

Иногда выполнение того или иного упражнения может вас глубоко взволновать, задеть что-то личное в вас. В таких случаях вы можете сказать «стоп» и это будет означать, что вам трудно и что вы не хотите продолжение этой темы. Но не стоит злоупотреблять этой возможностью. Пояснить сказанное можно на примере графина с водой, куда попало несколько грязных капель. Теперь сколько не добавляй в этот графин чистой воды, она все равно будет грязной. Лучший выход - выплеснуть воду из графина совсем, а уж затем налить туда новую. Иными словами, зачастую лучше попробовать все-таки разобраться в своих проблемах.

#### *2. «Снежный ком»*

Данное упражнение способствует запоминанию имен участников.

Человек называет свое имя и качество (если в группе небольшое количество человек, то 2 качества), второй повторяет имя и качество первого человека и называет свое имя и качество, третий повторяет имена и качества

первых двух человек и называет свое имя и качество. Возможно введение обозначения своего настроения каким-либо цветом вместо качеств.

### 3. «Мое имя: почему меня так назвали?»\*

Данное упражнение дает возможность лучше узнать друг друга и располагает к доверию.

Каждому участнику по кругу предлагается назвать свое имя, рассказать, почему его так, назвали, нравится ли свое имя, как зовут дома, в школе, как хотелось бы, чтобы называли на занятиях.

*Из опыта работы:* Если участнику не нравится его имя, то можно предложить: «Как ты хочешь, чтобы тебя здесь называли?»

### 4. «Мухолов»

Данное упражнение позволяет снять напряжение и запомнить участников группы, а также проследить, кто из участников является отверженным и принятым.

Участники становятся в круг. Выбирается один человек на роль ведущего он становится мухоловом.

Инструкция: «Между нами будет летать воображаемая муха, она перелетает с одного плеча на другое. Задача мухолова успеть поймать муху, хлопнув газеткой по плечу человека. Движениями этой мухи мы можем управлять. Например, муха сидит на моем плече, я называю имя Лены, и она перелетает на плечо Лены. Лена называет имя Дениса, и муха перелетает к Денису и т.д. Мухолов поймает муху, если хлопнет по плечу до того, как тот назовет чье-нибудь имя».

### 5. «Интервью»\*

Данное упражнение позволяет участникам отработать навыки конструктивного общения и развивает память.

Дети объединяются в пары и рассказывают о себе за короткий промежуток времени. Затем каждый из них рассказывает про своего собеседника от первого лица.

### 6. «Ветер дует на того, кто...»

Упражнение используется как разминка, способствует сплочению, знакомству друг с другом.

Ребята садятся в круг, водящий стоит в кругу. Водящий называет любой признак, например: «Ветер дует на того, кто любит мороженое» и т.п. Те ребята, кому подходит данный признак, т.е., кто любит мороженое, должны поменять свое место. Задача водящего успеть сесть на чей-нибудь стул.

### 7. «Ассоциации», МПС\*

Упражнение способствует самопознанию через другого.

Каждый участник говорит о загаданном человеке ассоциацией, отвечая на вопросы ведущего, например, «Если он был бы насекомым, то каким?»

### 8. «Перетягивание»

Упражнение используется как разминка. Активное упражнение, позволяющее зарядиться позитивной энергией и расстаться с напряжением и усталостью.

Разделение детей на две команды. Цель каждого перетянуть на свою сторону как можно больше людей из противоположной команды, а попавший в чужую команду автоматически становится ее членом.

### 9. Рефлексия занятия

Вопросы для проведения рефлексии подбираются в зависимости от темы занятия, состояния группы, их актуальности на данный момент. Примерные вопросы для организации рефлексии:

- Что чувствовал во время занятия?
- Что было трудным, что далось легко?
- Что показалось интересным, удивительным, самым значимым?
- Твои ожидания на следующее занятие?
- Что было для тебя полезным, что нового ты узнал о себе?

## **Занятие 2. «Наше активное общение в группе»**

### 1. «Нетрадиционное приветствие»

Разогревающее упражнение, настраивающее участников на активное общение.

Ведущий предлагает участникам поприветствовать друг друга нетрадиционными способами:

- «Поздоровайтесь
  - Коленкой
  - Плечом
  - Носом и т.п.»

Участники должны поздороваться предложенными способами с каждым, задевая теми частями тела, которые предлагает ведущий часть тела другого человека.

### 2. «Имя соседа»

Упражнение закрепляет запоминание имен в группе.

Получая в свои руки мяч, участник должен назвать имя своего соседа справа (слева), можно предложить делать комплименты соседу справа (слева).

### 3. «На Луне»\*

Упражнение применяется для отработки навыков работы в команде.

Предлагается следующая инструкция: *Представьте себе, что вы оказались на темной стороне Луны после крушения космического корабля. Вам необходимо взять с собой ряд предметов, которые представлены на карточке (каждому участнику выдается карточка со списком предметов) и преодолеть расстояние в 370 км до светлой стороны луны. Проранжируйте*

от 1 до 15, где на 1 месте будет наиболее важная, на ваш взгляд, вещь, а на 15- наименее важная.

Список предметов (индивидуальный лист)  
«На Луне»

Название предмета	Индивидуальный порядковый номер	Групповой порядковый номер	Правильные ответы*
Коробок спичек			15
Пищевой концентрат			4
50 футов капроновой веревки			6
Парашютный шелк			8
Портативный нагреватель			13
2 револьвера 45-го калибра			11
Одна упаковка сухого молока			12
Два 100-литровых баллона с кислородом			1
Звездная карта (лунного созвездия)			3
Надувной плот			9
Компас магнитный			14
5 галлонов (примерно 19 л) воды			2
Сигнальные ракеты			10
Аптечка первой помощи с иглами для инъекций			7
Радиоприемник-передатчик на солнечных батареях			5

\*-правильные ответы ведущий сообщает в конце, причем, если ответ совпадает, то присваивается 1 балл, если количество баллов превышает 11, то человек выжил на Луне.

Далее обсуждаются результаты: было легче одному принимать решение или в группе, когда решения были более правильными, какую роль занимал во время работы в группе.

#### 4. «Воздушный шар»\*

Упражнение направлено на развитие умения отстаивать свою точку зрения, определения своего положения в данной группе.

Предлагается следующая инструкция: *«Представьте себе, что вы группа людей путешествующих на воздушном шаре, причем воздушный шар теряет высоту и вам необходимо будет каждые 3 минуты принимать решение о том, кого из пассажиров вы будете выкидывать. Сейчас каждому из вас необходимо придумать себе определенную роль: возраст, профессию, семейное положение».*

После проведения данного упражнения необходимо каждому участнику разотождествиться с ролью, произнеся фразу «Я Саша, а не ...».

#### 5. «Му-му»

С помощью упражнения можно участников объединить в группы.

Предлагается следующая инструкция: «Встаньте в круг. Сейчас я скажу каждому название животного, необходимо его запомнить (ведущий подходит к каждому по очереди и называет роль: «кошка», «собака», «коровка»,

«птичка» и т.п., таким образом, команда делится на четыре группы). Теперь закройте глаза и, издавая звуки предложенных животных, объединитесь в группы».

#### 6. «Немое кино»

Активная работа по группам. Данное упражнение позволяет отработать навыки невербального общения и актерского мастерства.

Ведущий предлагает понятия, которые изображаются участниками одной из команд без слов. Команда, которая первая угадала и озвучила это понятие, зарабатывает 1 балл.

#### 7. «Дракон»

Активная подвижная игра. От одной команды требуется 3 человека, которые будут составлять тело дракона (голова, туловище, хвост), от другой команды – 1 человек, который должен будет поймать хвост «дракона». Проигрыш команде засчитывается в случае если: «дракон» расцепляется, ловец коснулся хвоста «дракона». Предоставляется 2 минуты для 1 акта игры. Желательно, чтобы в данном упражнении все приняли участие.

#### 8. «Мозговой штурм»\*

Ведущий предлагает незаконченную фразу, например: «В пустыне нашли сломанную спичку...». Командам необходимо придумать истории и обыграть одну из них. Упражнение проводится по всем условиям мозгового штурма (на обсуждение принимаются любые предложения, они не подвергаются критике, из них выбираются самые необычные).

#### 9. «Построиться по...»\*

Активное упражнение, позволяющее отработать навыки невербального общения. Участникам предлагается построиться по размеру ладони, по цвету глаз, по дням рождения не используя слова.

#### 10. «Клубок»\*

Упражнение на коллективное действие.

Участники выстраиваются в одну линию, берутся за руки, первому дают веревку, последний начинает двигаться, заворачиваясь в «клубок». Затем ведущий обвязывает веревкой «клубок». «Клубок» должен преодолеть некоторое расстояние, двигаясь по комнате.

#### 10. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

### **Занятие 3. «Общение-жизнь...»**

#### 1. Мое настроение

Можно отследить изменение настроения в течение занятия.

Каждый участник рассказывает, с каким настроением пришел на занятие, какого оно цвета.

## 2. «Герб»\*

Предлагается придумать (нарисовать) свой герб (форма, фон, символы), проанализировать свою работу. Провести презентацию своего герба.

## 3. «Фотоаппарат»\*

Упражнение направлено на развитие эмпатии.

Участникам предлагается работа в парах. Один выбирает роль «фотографа», другой – «фотоаппарата». «Фотоаппарат», с закрытыми глазами, следует за «фотографом» и может открывать глаза только по знаку «фотографа» (знаком является пожатие рукой). Затем дети меняются ролями.

## 4. «Моя идеальная комната»\*

Упражнение выполняется в парах; развивает интуицию и понимание своего собеседника; способствует самопознанию.

Участникам необходимо придумать свою идеальную комнату, затем каждый пытается угадать, какую комнату задумал его партнер.

## 5. «Спина к спине»\*

Упражнение на доверие, выполняется в парах. Участники встают друг к другу спинами, опираются друг на друга плечами, сохраняя контакт плечами и удерживая равновесие, делают несколько шагов вперед до сохранения устойчивого положения. Затем им предлагают в парах, сохраняя позиции, присесть, подняться, походить по залу. Далее пары объединяются в четверки: задача участников сохранить динамическое равновесие в группе, опираясь друг на друга только плечами. Количество участников в группе можно увеличивать до того момента, пока группа не распадется.

## 6. «Общие рисунки»\*

Упражнение проводится в кругу. Участники начинают что-либо рисовать на своих листах, по команде ведущего передают незаконченные рисунки соседу справа. Рисование продолжается до момента возвращения рисунка своему владельцу.

## 7. «Бревно»\*

Участники встают на скамейку. Им дается задание: по – очереди перейти от начала в конец скамейки. Если кто-то из группы срывается со скамейки, то члены группы решают: может вернуться и продолжить действие «выпавший» участник или он покинет группу. Если участник возвращается, то игра начинается с самого начала.

## 8. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

## Занятие 4. «Конфликт-это...»

### *1. Понятие «конфликт» - это...*

Участникам предлагается обсудить понятие «конфликт», ответы фиксируются на бумаге или на доске, затем ведущий обобщает результаты работы и предлагает научные определения понятия в различных подходах.

### *2. Интерпретация результатов диагностики*

Ведущий объясняет значение диагностических шкал, рассказывает о пяти стилях поведения в конфликтной ситуации (по Томасу), участники индивидуально анализируют свои результаты, затем по желанию комментируют их. В завершении ведущий дает интерпретацию диагностики в общем по группе. К результатам диагностики возвращаются в упражнении № 4 четвертого занятия.

### *3. «Перетягивания»\**

Активное упражнение, снимающее напряжение. Дает возможность на поведенческом уровне отследить индивидуальные формы реагирования в конфликтной ситуации.

Группа делится на две команды. Команды выстраиваются в две шеренги друг напротив друга, обозначается граница. Дается инструкция: «Увеличить количество участников в своей команде, те, кто попадает за границу, становится членом противоположной команды, действовать можно различными способами». Через определенное время действие останавливается, подсчитывается количество участников в каждой команде.

### *4. Стили поведения в конфликте. Работа по группам*

Участники объединяются в группы (5 групп), каждой группе выдаются карточки, в которых перечислены стили поведения в конфликтной ситуации: «избегание», «приспособление», «конкуренция», «сотрудничество», «компромисс». Участники обсуждают плюсы и минусы определенного стиля поведения. Результаты работы ведущим фиксируются на доске, делается вывод: в разных жизненных ситуациях можно использовать разные стили поведения в конфликте, но наиболее продуктивен стиль поведения «сотрудничество». Этот стиль поведения используется в восстановительной технологии.

### *5. «Вода, огонь, лед»*

Активное упражнение, снимающее напряжение.

Участники изображают следующие стихии: «огонь» (двигаются быстро), «вода» (движения тела мягкие, нежные), «лед» (тело замирает в какой-либо позе, мышцы напряжены).



### 5. «Красное и черное»\*

Для выполнения данного упражнения необходимы 2 команды.

Инструкция участникам: «У каждой команды 10 ходов. Если одна команда предлагает «красный», и другая «красный», то каждой команде присваивается +10 баллов, если выбор «черный» - «черный», то каждой команде присваивается -10 баллов, если команды выбирают «красный» - «черный», то им присваивают +10, +5 соответственно. Задача каждой команды – набрать наибольшее количество баллов».

В конце происходит подведение итогов игры и обсуждение, делается вывод: наиболее продуктивный стиль поведения в данной ситуации - сотрудничество (то есть выбор должен быть и в пользу соперников и в свою пользу).

### 6. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

## Занятие 5. «Примирительная программа. Этапы, принципы проведения»

### *1. Принципы проведения примирительных программ*

Ведущий представляет группе принципы проведения восстановительной программы в форме беседы. По ходу беседы ведущий акцентирует внимание участников на том, что необходимо зафиксировать в своих тетрадах.

Ведущий программы должен знать и транслировать следующие принципы участникам программы:

- Исцеление жертвы. Здесь основное внимание фокусируется на чувствах и потребностях жертвы, разрешении ее проблем, возникших в результате конфликта. Во многих случаях возможность выговориться, получить ответы на важные вопросы (например, «почему это произошло именно со мной?») для жертвы важнее материальных потерь.
- Возмещение ущерба непосредственно нарушителем. Это активное участие самого нарушителя в возмещении причиненного ущерба (не только материального, но и так называемого «символического») и удовлетворение других нужд жертвы.
- Активное участие сторон в разрешении ситуации. Нам важно, чтобы участники программы получили собственный опыт разрешения своих конфликтов. Кроме того, если участники сами приняли решение, то, скорее всего, они его исполнят. Важно, чтобы люди перестали видеть один в другом врага, а начинали видеть Человека. В этом случае не происходит дальнейшей эскалации конфликта, не возникает враждебности.
- Диалоговые формы разрешения конфликта. О способе разрешения ситуации участники должны договориться сами в ходе диалога. Чтобы он получился конструктивным, нужно помочь участникам подготовиться к диалогу, а зачастую и организовать сам диалог. В

редких случаях применяется опосредованный диалог (например, в виде переписки).

- Включение сообщества в нормализацию взаимоотношений. Поощряется участие в восстановительной программе людей, которые могут оказать поддержку сторонам и помочь в их реабилитации. Участие общества в разрешении конфликтов (в том числе таких предельных, как криминальные) является альтернативной правосудию, ориентированному в первую очередь на наказание преступника.

## *2. Основные этапы деятельности ведущего. Творческая работа (см. приложение)*

Ведущий рассказывает об этапах выполнения программы примирения: об алгоритмах действий на каждом этапе и задачах, затем участники объединяются в подгруппы. Им дается задание: вспомнить и записать этапы выполнения программы, алгоритм действий, задачи. Далее каждая группа отправляет в соседнюю своего представителя. Представитель группы знакомит соседей с результатами проведенной работы. Участники соседней группы могут задать вопросы и сделать дополнения к его работе. Внеся исправления и дополнения, если они появятся, представитель возвращается в свою группу и доводит до ее сведения информацию об изменениях. После этого группа оформляет результаты работы в виде рисунка, на котором должны быть отражены этапы и особенности проведения программы примирения. Каждая группа проводит презентацию своей совместной работы, остальные участники могут задавать вопросы к работе. Если возникнет необходимость, дается время на то, чтобы откорректировать свою работу.

Информация для ведения беседы:

Ведущий программы примирения не является судьей, адвокатом, воспитателем, опекуном или советчиком. Ведущий - нейтральный посредник, он в равной степени поддерживает обе стороны конфликта и помогает им наладить конструктивный диалог по поводу возможного разрешения ситуации.

### Этапы выполнения программы примирения

этапы	Задачи и алгоритм действий
<b>1 этап подготовительный</b>	<p><b>Задача:</b> <i>определить возможность использования восстановительной программы по данному случаю.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно для работы с использованием восстановительных программ.</li> <li>2. Выяснить возможное участие источника информации в программе.</li> <li>3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли дело передано в педсовет, на заседание КДН, в суд т пр.)</li> </ol>
<b>2 этап Предварительные встречи</b>	<p><b>Задача:</b> <i>создать безопасные условия для доверительного общения и снятия эмоционального напряжения, активизировать внутреннюю конструктивность участников, ориентированную на будущее. Подготовить участника к примирительной встрече.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представиться полностью, установить доверительные отношения.</li> <li>2. Выслушать личную историю человека.</li> <li>3. Понять и принять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.</li> <li>4. Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.</li> <li>5. Принять решение об уместности программы.</li> <li>6. Представить программу и предложить сторонам участвовать в ней.</li> <li>7. Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы).</li> <li>8. Учесть пожелания каждой стороны в организации программы (состав участвующих лиц, место и время проведения).</li> </ol>

<b>3 этап Примирительная встреча</b>	<p><b>Задачи:</b> <i>создать безопасные условия для доверительного общения, активизировать внутреннюю конструктивность участников, направленную на установление диалога, налаживание связи между ними. Создание условий для заключения соглашения, нормализация отношений.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создать условия для ведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров).</li> <li>2. Представить участников, обсудить правила встречи.</li> <li>3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.</li> <li>4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации.</li> <li>5. помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего.</li> <li>6. Организовать диалог о возмещении ущерба, о будущем правонарушителя, а при необходимости - и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?»</li> <li>7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения.</li> <li>8. Выяснить, кто будет информировать ведущего о ходе выполнения договора.</li> </ol>
<b>4 этап Выполнение договора</b>	<p><b>Задача:</b> <i>подтвердить выполнение условий примирительного договора</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверить выполнение договора.</li> <li>2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.</li> </ol>

### 3. «Контакт глаз»\*

Упражнение направлено на отработку навыка устанавливать контакт. Ведущий сообщает подросткам о важности умения устанавливать контакт с участниками конфликтной ситуации. Он говорит о том, что большую роль в установлении контакта играет зрительный контакт (первое впечатление о человеке формируется в первые 15 секунд с момента встречи) и предлагает участникам попрактиковаться в установлении такого контакта.

Инструкция: Вам необходимо с помощью взгляда установить контакт с любым участником (например, подмигнуть) на счет «пять» вы должны поменяться с ним местами.

*4. Отработка основных техник слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.*

Информация:

Организация пространства во время проведения примирительной программы важна. Ведущий рассказывает об особенностях организации пространства при проведении примирительной программы.

Также очень важно умение слушать.

Что значит «уметь слушать»?

Слушание – это не молчание, а процесс более сложный, активный, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает то ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение.

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент обратной связи, благодаря которому у собеседника создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает его. В любом высказывании существуют, по крайней мере, два содержательных уровня: уровень информационный и уровень эмоциональный. Еще может быть уровень поведенческий (мимика, жесты...). В этой связи обратная связь может быть двух видов: отражение информации и отражение чувств говорящего.

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют рефлексивным (активным) слушанием – это вид слушания, который подразумевает постоянное отражение содержания той информации, которую передает вам собеседник. Целью активного слушания является адекватная обратная связь, уверенность в том, что передаваемая собеседником информация вами правильно понята, другая цель – удержание партнерской позиции.

Рефлексивное (активное) слушание предполагает:

- заинтересованное отношение к собеседнику.
- Уточняющие вопросы
- Парафраз по типу: «правильно ли я понял, что...?» (со знаком вопроса в конце фразы).
- Получение ответа на свой вопрос (Это может быть: «Да», «Нет, не правильно», «Не совсем, я имею в виду...»)

Как и всякая другая техника, приемы активного слушания не универсальны. Бывает, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии аффекта, в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не срабатывают, так как человек не является в прямом смысле собеседником, он просто человек, который не контролирует собственные эмоции, не способен улавливать содержание разговора, да ему это и не надо. Отражать ему информацию или его чувства – дело совершенно бессмысленное и даже вредное. Это может вызвать у человека дополнительное раздражение. А надо ему только одно – выговориться, успокоиться, прийти в состояния нормального самоконтроля,

и только после этого с ним можно будет выстраивать диалог, только после этого человек будет способен слышать то, что ему говорят.

В таких случаях эффективно работает так называемое неререфлексивное (пассивное) слушание – вид слушания, который необходим в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии возбуждения и аффекта. Целью пассивного слушания является вывод партнера по общению из состояния аффекта, его эмоциональная разрядка, приведение его в состояние относительного спокойствия, в котором с ним можно было бы общаться на равных.

При пассивном слушании важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слышите, понимаете и готовы поддержать. Лучше всего при этом действуют так называемые «угу-реакции»: «Да-да, угу-угу, ну конечно» и т.п. Совсем молчать нельзя, так как глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено. Разговор не должен прерываться, пока собеседник «не остынет». Поэтому в те моменты, когда собеседник замолкает, самым естественным тоном задавайте уточняющие вопросы: «И что он тебе сказал?» или «А что вы ответили?» или «А где была Маша в это время?». Главная задача – не заразиться от собеседника его эмоциями, не впасть в то же эмоциональное состояние.

Пассивное слушание, таким образом, только по названию пассивное. На самом же деле оно требует определенной душевной работы. Надо помнить, что всякая техника – это всего лишь приемы, которые существуют как бы вне нас, и могут быть эффективно использованы, а могут оказаться и безрезультатными. Важно Кто их использует и Как он это делает – осознанно или нет. Приемы пассивного слушания будут действенными только в том случае, если предварительно вы проведете работу с собой, со своими «Я-слушаниями».

Причины различны, но, пожалуй, для любого человека главное в таких случаях – желание, чтобы вас поняли, разделили с вами те чувства, переживания, которые вы испытываете. Говорят, что горе разделенное уменьшается вдвое, а разделенная радость вдвое увеличивается. Главное, видимо, состоит именно в этом – в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. Поэтому, важно не только, а часто и не столько понимание тех слов, которые говорит человек, сколько понимание его эмоционального состояния, того, что он переживает в данный момент.

Важно эмпатическое слушание – вид слушания, который подразумевает постоянное отражение чувств собеседника. Целью эмпатического слушания является создание у партнера чувства того, что его чувства и переживания приняты вами, интересны вам.

Эмпатия это – способность переживать те же чувства, которые переживает партнер по общению в данный момент. «Вживание», «вчувствывание» в партнера.

Отражение чувств – процесс вербальной и невербальной обратной связи о тех чувствах, которые эмпатически испытывает человек, общаясь со своим партнером.

### Правила эмпатического слушания

- Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, постараться отстраниться от готовых установок и предубеждений, почувствовать то, что чувствует ваш собеседник, «увидеть» его эмоцию.
- Своей реакцией на слова партнера вы должны по возможности точно отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято вами.
- Эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника, тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувства партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства. Объяснения причин не могут вызвать ничего, кроме отторжения и защиты, особенно, если они произносятся в начале беседы, когда доверительная атмосфера еще не возникла.
- Необходимо уметь держать паузу. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своем переживании.
- Когда человек говорит возбужденно, когда он переполнен чувствами, говорит «не закрывая рта», вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно простого пассивного слушания или же повторять его последние слова («эхо-реакция»).

### «Эмпатическое слушание»\*

Все члены группы в кругу слушают одного из участников, который произносит эмоционально окрашенную фразу. Каждый по очереди называет то чувство или несколько чувств, которые, по его мнению, испытывает говорящий. Тот, кто говорил называет, чувство, которое он вкладывал в произнесенную фразу.

### 4. «Эмпатический танец»

Упражнение позволяет отработать навыки эффективного взаимодействия. Для этого упражнения каждому нужна небольшая палочка (это может быть ручка, карандаш и т.п.). Включается спокойная музыка. Участники объединяются в пары. Каждая пара начинает танцевать медленный танец. При этом они держат два карандаша указательными пальцами на уровне глаз. Затем, не договариваясь, а, только чувствуя партнера, им нужно опустить руки вниз, затем развести их в стороны, не уронив карандаши. Затем - поднять руки вверх, а потом вернуть в исходную позицию. Если карандаши падают, нужно повторить все сначала до тех пор, пока не будет получаться. Затем можно поменяться парами.

### 5. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

## **Занятие 6. «Приемы работы ведущего»**

### *1. Клеймение\**

Упражнение направлено на активизацию личного опыта участников для отработки навыков конструктивного взаимодействия

Участникам предлагают составить список из пяти качеств, которые им в себе не нравятся, затем из этого списка им нужно выбрать три качества, которые в большей степени неприятны, из оставшихся трех оставить одно. На небольшом листе бумаги написать это качество и прикрепить его на грудь. Группе предлагают начать движение по комнате. Перед началом движения ведущий просит участников быть особенно внимательными к своим чувствам, мыслям, ощущениям во время выполнения упражнения. При встрече друг с другом участники должны обмениваться вопросами и ответами по заданному алгоритму: вопрос: «Ты «такой-то»?» (слово «такой-то», заменяется названием качества, которое обозначено на индивидуальных листах), ответ: «Да, я «такой-то»». Действие прекращается по сигналу ведущего. Затем участникам предлагают разотождествиться с негативным качеством, найти позитивное качество, противоположное негативному выбранному ранее. По желанию участников листок с негативной надписью можно уничтожить (порвать, сжечь и т.п.). На новом листке написать позитивное качество и действие вновь продолжить по предложенной ранее схеме.

*Из опыта работы:* это упражнение можно проводить в том случае, если в группе сложилась безопасная доверительная атмосфера. По окончании упражнения обязательна индивидуальная рефлексия. Подводя итог упражнения, необходимо обобщив все комментарии, сделать вывод о том, что «клеймение» разрушает самооценку человека, отчуждает его, нарушает контакт с ним, а в некоторых случаях делает его просто невозможным. Нам, как правило, неприятно общаться с людьми, которые нас оценивают.

### *2. «Безоценочное высказывание»*

Упражнение направлено на закрепление навыка безоценочного общения.

Участникам предлагаются высказывания, где есть оценка действий человека и где ее нет. Они должны определить, где высказывание безоценочное, а где есть оценка, объяснить почему.

### *3. «Стихотворение»*

Упражнение направлено на закрепление навыка различения эмоционального и информационного содержания сообщений.

Участникам предлагают процитировать несколько строчек из любого стихотворения, затем они называют чувства, которые, на их взгляд, присутствуют в этом фрагменте, а также определяют какое информационное сообщение заключено в этих строчках.



#### 4. «Отражение фраз индивидуально»

Упражнение направлено на тренировку навыка отражения чувств.

Участникам предлагается список фраз, необходимо определить чувства, которые там присутствуют, выписать их и придумать ответную фразу, отражающую чувства. Например:

Человек говорит	Человек чувствует	Как можно отразить
Мне нельзя было быть таким жадным	Чувства вины, сожаления о своих действиях	Ты сожалеешь о своем поступке, ты не доволен собой
Смотри, папа, я сделал самолет из нового конструктора	Гордость, удовлетворение	Ты рад, что у тебя получилось сделать красивый самолет
Если я с ним помирюсь, все будут считать, что он победил, а я проиграл	Страх унижения, опасение выглядеть проигравшим	Ты опасаясь потерять свой авторитет, ты не хочешь, чтобы тебя считали слабым

Вторая часть упражнения. Отработка навыка в парах. Один из участников пары произносит какую-то эмоционально окрашенную фразу. Второй участник повторяет своими словами содержание того, что он услышал (информационное отражение), а затем отражает чувство. Партнер оценивает точность отражений. Затем участники меняются ролями.

#### 5. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)

### Занятие 7. «Иницирующая встреча»

Информация:

Цель «вступительной речи» - создать у человека чувство безопасности по отношению к ведущему программы посредством понимания роли ведущего и программы.

- Добрый день! Меня зовут (представиться).
- Я являюсь сотрудником школьной службы примирения.
- Я пришел по поводу случая (фабула случая).
- О вашей ситуации мы узнали от...(называете человека или организацию, передавшую вам информацию о случае).
- Я не представляю ни одну из сторон. В том смысле, что я не адвокат и не советчик. Также я не представляю суд или правоохранительные органы.
- Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примите решение, подходит ли программа вам, и будете ли в ней участвовать.
- Но вначале я прошу рассказать о случившемся подробнее и узнать именно ваше отношение к случившемуся событию.

#### 1. «Написание легенды»

Участникам предлагается написать легенду - самопрезентацию ведущего примирительных программ.

## 2. «Представление «легенды»»

Каждый участник представляет свою «легенду», после представления ведущий спрашивает, хочет ли участник что-то изменить или дополнить в своем выступлении, после этого остальные могут задавать ему вопросы. Затем проводится групповое обсуждение, после чего каждый имеет возможность сделать поправки в своих работах и еще раз зачитать их.

Информация: иницирующая встреча, занятие №5

## 4. «Иницирующая встреча» (ролевая игра).

Участники работают в парах. Один в роли ведущего примирительной программы, а другой - участник конфликтной ситуации (конфликтную ситуацию участники могут предложить сами). После подготовки пары проигрывают иницирующую встречу. Ведущий совместно с остальными участниками отслеживает успешность проведения иницирующей встречи, дает рекомендации, делает поправки после того, как участники пары проанализируют свою работу.

5. Рефлексия занятия (см. рефлексию занятия №1)

## **Занятие 8. «Предварительная встреча»**

Информация: предварительная встреча, занятие №5

### 1. «Предварительная встреча» (ролевая игра)

Упражнение проводится по аналогии с упражнением №4, занятия №7

2. Рефлексия занятия (см. рефлексию занятия №1)

## **Занятие 9. «Примирительная встреча»**

Информация: примирительная встреча, занятие №5

### 1. «Примирительная встреча» (ролевая игра)

Упражнение проводится по аналогии с упражнением №4, занятия №7

Информация: Образец речи ведущего на примирительной встрече.

- Я благодарю всех участников встречи и понимаю, что многим было нелегко прийти сюда.
- Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами. (Участники и ведущий садятся в круг или вокруг стола, взрослые и родители-как правило, на задний план.)

- Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я ведущий. Меня зовут (...). Мой помощник (...).
- Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являетесь вы. Моя задача - не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. Я постараюсь сохранить нейтральность к сторонам (но не к самой ситуации).
- Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть ее, как только посчитаете нужным.
- Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):
  - Прошу вас говорить по очереди;
  - Прошу вас воздержаться от каких-либо оскорблений;
  - Прошу вас соблюдать конфиденциальность этого разговора;
 Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения?
- В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине.
- Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. Также по вашему желанию встреча может быть перенесена или продолжена в другое время. Прошу вас отключить мобильные телефоны.
- Есть ли ко мне вопросы или мы можем начать?
- Итак, прошу рассказать о произошедшем, последствиях и вашем отношении к случившемуся.

## *2. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)*

### **Занятие 10. «Проектная деятельность»**

#### *1. «Цели работы ШСП»*

Группа детей обсуждает цели работы школьной службы примирения.

#### *2. «Реклама ШСП» (см. приложение)*

Участники придумывают рекламу, рисуют рекламные плакаты и обсуждают варианты размещения рекламы ШСП.

#### *3. «Структура ШСП» (см. приложение)*

Подростки продумывают, обсуждают и рисуют структуру ШСП, ее связи и место в образовательном учреждении.

#### *4. «Планирование» (см. приложение)*

Составляется план развития, работы ШСП, функционал участников и т.п.

### *5. Рефлексия занятия (см. рефлексия занятия №1)*

Подводятся итоги прохождения программы, самоопределение участников. Следующая встреча участников программы предполагает проведение повторной диагностики.

### **Программа последствий**

После прохождения программы обучения необходимо организовывать встречи детей для обмена опытом и супервизии проведенных программ примирения. Возможно, заключение договоров на проведение восстановительных процедур и написание детьми отчетов. Возможна выдача памяток, в которых отражены основные этапы работы ведущего, принципы и т.п., а также информация для развития своих коммуникативных способностей.

## Литература

1. Вестник восстановительной юстиции №4, М.,2002 (Восстановительное правосудие в школах).
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Изд-во «Питер», 2004.
3. Карманная книжка ведущего восстановительных программ. - М.: Издание осуществлено в рамках проектов: «Восстановительное правосудие в России», 2004.
4. Качество профилактических систем и восстановительные программы: от пилотных проектов к масштабной практике./ Под общей ред. С. В. Галушкина.-М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2004.
5. Кравченко С.А., Мцакаканян М.О., Покровский Н.Е. Социология: парадигмы и темы. - М., 1997.
6. Панова А.А. Восстановительный подход в работе специалистов системы профилактики правонарушений и поддержки социализации несовершеннолетних// Качество профилактических систем и восстановительные программы: от пилотных проектов к масштабной практике. – М.: МОО «Центр «Судебно-правовая реформа», 2004.
7. Подросток на перекрестке эпох.- М.: Генезис, 1997.
8. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие /Под ред. Д. Я. Райгородского.- Самара, 2002.
9. Прутченков А.С. Трудное восхождение к себе.- М., 1995.
10. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. - М.,1991.
11. Социальная психология в трудах отечественных психологов: Хрестоматия.- СПб.: Изд-во «Питер», 2000.
12. Фанталова Е. Б. Диагностика и психология внутреннего конфликта.- Самара, 2001.
13. Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов.- Кишинев, 1997.