

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ  
(РОСМОЛОДЕЖЬ)**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный  
университет»**

**ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНО-ФИЛОСОФСКИХ НАУК И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ**

**КАФЕДРА КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Служба конфликтологической помощи «1+1»**

**Методические рекомендации по проведению конфликтологических  
смен.**

**Из опыта проведения Конфликтологической школы для подростков  
«Контакт»**

Составители: Служба конфликтологической помощи «1+1»

Павлова В.А., Певнева А.И.

Казань, Иннополис 2019

Методические рекомендации по проведению конфликтологических смен. Из опыта проведения Конфликтологической школы для подростков «Контакт» / Составители Павлова В.А., Певнева А.И. Под ред. В.А.Павловой. – Казань: Кафедра конфликтологии Казанского Федерального Университета, 2019. – 60 с.

**Сведения об авторах-составителях:**

Павлова Виктория Александровна - Ассистент кафедры конфликтологии Казанского Федерального Университета. Руководитель Службы конфликтологической помощи 1+1 при КФУ;

Певнева Анна Ивановна – конфликтолог, Тренер-преподаватель навыков soft-skills в ООО "Атласа Таланта".

## Содержание:

Введение	4
<b>Глава 1. Подготовительный этап</b>	<b>6</b>
1.1. Постановка целей, определение миссии	6
1.2. Формирование команды	10
1.3. Составление и корректировка программы	11
1.4. Набор участников конфликтологических смен	13
1.5. Организационная подготовка	14
<b>Глава 2. Этап проведения</b>	<b>16</b>
2.1. Открытие дней	16
2.2. Образовательная часть	17
2.3. Развлекательная часть	19
2.3.1. Квест	19
2.3.2. Ролевая игра	22
2.3.3. Кинорефлексия	22
2.3.4. Настольные игры	23
2.4. Рефлексия	26
<b>Глава 3. Заключительный этап</b>	<b>37</b>
3.1. Конфликтологический замер	37
3.2. Подведение итогов	40
<b>Список используемой литературы</b>	<b>42</b>
<b>Приложения</b>	<b>44</b>

## **Введение.**

Данные методические рекомендации написаны по итогу проведения Конфликтологической школы для подростков «Контакт» (далее «Школа»), которая проходила с 3 по 7 июня 2019 г. в г.Иннополисе. Организатором выступили Кафедра конфликтологии Казанского Федерального Университета и Служба конфликтологической помощи «1+1». Финансирование Школы осуществлялось за счёт грантовых средств Всероссийского конкурса молодежных проектов Федерального агентства по делам молодежи «Росмолодёжь» (список победителей утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19 сентября 2017 г. № 1120, приказом Федерального агентства по делам молодежи от 9 февраля 2018 г. № 36 «Об утверждении списка победителей Всероссийского конкурса молодежных проектов среди физических лиц в 2018 году»).

В данном методическом пособии будет отражены опыт организаторов и выводы, сделанные на основе проведения Школы.

В первую очередь важно обозначить формат. Будем отталкиваться от формата лагеря. Согласно ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 21.12.04.№ 170 ФЗ детский лагерь – это "организация отдыха детей и их оздоровление - детские оздоровительные лагеря (загородные оздоровительные лагеря, лагеря дневного пребывания и другие), специализированные (профильные) лагеря, (спортивно-оздоровительные лагеря, оборонно-спортивные лагеря, туристические лагеря, лагеря труда и отдыха, эколого-биологические лагеря, технические лагеря, краеведческие и другие лагеря), оздоровительные центры, базы и комплексы, иные организации независимо от организационно- правовых форм и форм собственности, основная деятельность которых направлена на реализацию услуг по обеспечению отдыха детей и их оздоровления".

Определения формата Школы не существует, поэтому мы дадим свои разграничения с форматом лагеря. Так, основная функция лагеря - обеспечение отдыха детей и их оздоровление. Для Школы отдых детей

является вторичной функцией, а оздоровление не входит в перечень основных задач. Основная цель формата «Школа» - дать или развить определённые знания, умения и навыки, в зависимости от тематики мероприятия.

Так основной целью Конфликтологической школы для подростков «Контакт» было повышения конфликтологической компетентности школьников. Исходя из этого, уже строилась образовательная и развлекательная программы.

Далее в 3 главах мы разберём основные организации конфликтологической школы.

## Глава 1. Подготовительный этап

### 1.1. Постановка целей, определение миссии.

В первую очередь важно определиться с целью. Наверняка, все знакомы с постановкой целей по SMART. Немного её и здесь раскроем

Технология SMART (СМАРТ) — современный подход к постановке работающих целей. Система постановки smart — целей позволяет на этапе целеполагания обобщить всю имеющуюся информацию, установить приемлемые сроки работы, определить достаточность ресурсов, предоставить всем участникам процесса ясные, точные, конкретные задачи.

SMART является аббревиатурой, расшифровка которой: Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time bound. Каждая буква аббревиатуры SMART означает критерий эффективности поставленных целей.

### Цель SMART

<b>S</b>	<b>Specific</b>	<b>Конкретная</b>	Каких результатов необходимо достичь? Каковы качественные показатели и характеристики ожидаемых результатов?
<b>M</b>	<b>Measurable</b>	<b>Измеримая</b>	Каковы количественные показатели? Каковы их описания/размерность? Что даст мне возможность судить о достижении цели?
<b>A</b>	<b>Achievable</b>	<b>Достижимая</b>	Какие действия необходимо предпринять? Какова должна быть последовательность действий, каковы приоритеты? Какие усилия потребуются для достижения цели? Какие ресурсы необходимы для достижения цели?
<b>R</b>	<b>Relevant</b> <b>Realistic</b>	<b>Актуальная</b> <b>Реалистичная</b>	Является ли поставленная цель важной для достижения общего успеха? Может ли исполнитель достичь цели?
<b>T</b>	<b>Time-framed</b>	<b>Определённая во времени</b>	Когда, к какому моменту времени необходимо достичь поставленной цели?

Помимо данной технологии, которая являлась основной, мы использовали и другие для углубления личного понимания цели и миссии Школы. Одним

из таких методов стало упражнение «Миссия через качество», которое из личностного мы трансформировали под проектное.

### **Упражнение «Миссия через качество»**

1. Напишите ваше отличительное позитивное качество. / Напишите отличительное позитивное качество вашего проекта.

2. Напишите, как позитивно меняются люди благодаря тому, что вы проявляете своё отличительное качество? / Напишите, как позитивно меняются люди благодаря тому, что ваш проект проявляет своё отличительное качество?

3. Напишите, как нужно позитивно изменить мир, чтобы большинство людей стало такими, как вы написали во втором ответе?

4. Объедините записанное в первой и третьей колонках в общую формулировку: «Моя жизненная миссия... (использовать качество из ответа № 1), чтобы... (соедините с третьим ответом)»./ «Миссия нашего проекта... (использовать качество из ответа № 1), чтобы... (соедините с третьим ответом)».

Теперь есть понимание, ЗАЧЕМ природа и воспитатели наградили меня уникальными качествами и ЧТО мне нужно делать для реализации своей жизненной миссии. Это упражнение используется как для проработки личной миссии, так для выстраивания миссии проекта, организации, образования и т.д.

Данное упражнение важно пройти как самому руководителю проекта, так и всей команде (с последующим обсуждением), чтобы было общее понимание и общее направление<sup>1</sup>.

И второй дополнительной методикой стали **«Качели времени»**. Это оперативный метод визуализации позитивного образа будущего,

---

<sup>1</sup> Мы – команда ГТО!: Методические рекомендации по организации работы, направленной на популяризацию Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» в образовательных организациях / Составители С.В.Тетерский, Е.Л.Шелковой, А.А.Карпов, Д.А.Мальцев. Под ред. проф. С.В.Тетерского. – Казань: АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» и МДЦ «Артек», 2018. – 77 с. [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://user.gto.ru/files/uploads/documents/5a689c835f3e0.pdf> - свободный. – Проверено 10.07.2019

корректирующий желаемые результаты человека или компании через конкретные действия здесь и сейчас.

«Качели времени» являются форсайт-методом (от англ. foresight — «взгляд в будущее»), позволяют за короткий промежуток времени осознать не потребительскую, а исходящую позицию, принять ответственность за свою жизнь и будущее своей Родины.

#### Этапы и правила «Качелей времени».

Правильно организованные «Качели времени» включают три обязательных этапа:

1. Участнику (участникам) предлагается (мысленно) переместиться в желаемое будущее и принять его как уже состоявшееся. «Перемещение» осуществляется через специальные короткие видео-ролики; медитативную музыку; коллективный отчет часов, дней или лет; совместное употребление витаминки, кусочка сахара или простой воды; пересаживание с одного места на другое; смены позы и т.п. Переместиться возможно в любое будущее: на час, сутки, месяц, год, столетия вперед.

2. Участники (письменно, устно, под аудио- или видеозапись) отвечают на специальные вопросы, закрепляющие увиденное в лично или коллективно созданном будущем. Приветствуются любые идеи. Критика запрещена. Возможна работа по группам.

3. Участники возвращаются в настоящее (тем же способом, что были использованы для движения в будущее), где анализируют ответы из будущего (письменно и устно), определяя приоритетные шаги к его созданию прямо сейчас. В «Качелях времени» важно зафиксировать возвращение в настоящее время, чтобы понять – что сейчас – это и есть главный мотиватор выбранного лучшего будущего. План конкретных действий достижения увиденного будущего включает ключевые преобразования, события, ресурсы, решения, лоббистские меры развития человека или компании.

#### Правила разработки «Качелей времени»



1. «Качели времени» предполагают рассмотрение будущего как УЖЕ свершившегося, поэтому при формулировке вопросов всегда указывается настоящее или прошлое время: «есть» или «было», но не «будет»

2. Придумывая вопросы, важно соблюдать пропорцию «познание – отношение – действие», стараться, чтобы треть вопросов была про самопознание, треть – про изменения отношения к чему-то или кому-то, треть – про советы о взаимодействии с другими объектами (материальными и нематериальными).

3. Каждый вопрос индивидуальных «Качелей времени» ориентирован на конкретного человека, это технология для и про конкретного человека, про его познание, отношения, действия, а не про «мир» и «других».

4. Любой вариант интерпретации предложенного вопроса должен улыбнуться, не вызывать обид и споров. «Качели времени» - это не тесты, это радостные игры с разумом.

5. В письменной интерпретации всегда уважительное обращение «Вам», а не «тебе»<sup>2</sup>.

У данной технологии множество различных вариаций, например: Качели времени завершенного события; Качели времени 100-летнего юбилея; Качели времени России-2020; Качели времени счастливого внука и т.д.

В нашей подготовке мы использовали упражнение ««Качели времени» радостных итогов». Это упражнение для членов оргкомитета, которые готовят мероприятие, оформляют заявки на его поддержку или план подготовки к нему.

Перемещаемся в будущее, когда мероприятие уже завершено, все остались довольны и счастливы от счастья ближнего. Каждый отвечает на следующие вопросы:

- 1) Что изменилось в участниках благодаря событию?
- 2) Какие изменения благодаря событию произошли в нашей команде?

---

<sup>2</sup> Качели времени. Материал для Википедии — свободной энциклопедии #КачелиВремени [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://teterski.livejournal.com/349772.html> - - свободный. – Проверено 10.07.2019

- 3) Какие изменения произошли у вас?
  - 4) Какие изменения благодаря событию произошли в городе (регионе, России, Евразии и мире)?
  - 5) Опишите идеального участника, оставшегося от мероприятия в восторге (пол, возраст, профессия, образование, место проживания, инетересы, качества).
  - 6) Почему результаты события вызывают восхищение и восторг?
  - 7) Самый восторженный отзыв участника?
  - 8) Самый яркий заголовок статьи из положительной прессы.
  - 9) Благодаря кому мероприятие было реализовано быстро и экономично?
  - 10) Каков ваш личный вклад в событие? Каким своим даром удалось поделиться?
  - 11) Почему все центральные каналы показали репортажи про это событие?
  - 12) Какая прибыль от мероприятия (материальная/нематериальная) осталась после его завершения?
  - 13) Кто, кого и как отблагодарил за это мероприятие?<sup>3</sup>
- Все предложенные упражнения помогают выстроить личное понимание целей мероприятия и помочь команде работать более слаженно.

## **1.2. Формирование команды**

Понимая цели предстоящего мероприятия важно подобрать команду, которая будет эффективно работать для достижения цели. Причём важно учитывать готовность команды вкладывать множество ресурсов, физических и эмоциональных, без оплаты труда, то есть на условиях волонтерства. Поэтому важна сильная мотивация и в дальнейшем поддержка руководителя в работе команды.

В нашем случае одним из основных мотивационных факторов явилось получение опыта. Профессия конфликтолога она в большей степени

---

<sup>3</sup> Тетерский С. В., Тетерская С. Г. Кадры будущего для регионов: Методический конструктор-тренажёр для детей, их тьюторов и наставников, а также тренеров инициативы Агентства стратегических инициатив: В 5 тетрадах. — М., 2018. - 160 с.

практикоориентированная (не считая научное направление деятельности), поэтому студентам и выпускникам очень важно получать опыт работы в профессии уже на этапе обучения. Этим и занимается наша Служба конфликтологической помощи «1+1». Поэтому команда была подобрана из сотрудников Службы «1+1», кому интересна именно область работы с подростками.

Выбирая членов группы, также важно учитывать следующее:

- мыслят творчески и открыто;
- умеют играть в команде;
- пользуются уважением руководства, администрации и других лидеров – смогли проявить себя в других проектах и зарекомендовать себя.

Наиболее оптимальный размер группы - от 3 до 12 человек. Малые группы (по 3-4 человека) работают быстрее и скорее выдают результат. Группы из более чем 7-8 членов требуют дополнительных организационных мероприятий, в том числе -формирования подгрупп.

### **1.3.Составление и корректировка программы**

После того, как поставлены цели, сформирована команда, выбрана база проведения Школы, можно приступить к разработке программы.

Для этого важно учитывать ряд условий:

- Место проведения;
- Правила места проведения (их распорядок);
- Возможности места проведения (наличие больших/маленьких аудиторий, необходимого материала и технического оборудования и т.д.)
- Общий формат: с дневным пребыванием детей или круглосуточным;
- Целевая аудитория Школы;
- Количество участников;
- Тематика Школы.

В нашем случае в качестве основной тематики школы (помимо развития навыков решения конфликтов) была выбрана серия мультфильмов «Как

приручить дракона». Данный выбор связан с тем, что этот мультфильм сейчас особенно популярен среди детей и подростков (и взрослых), с ним все знакомы, но самое главное, что он достаточно тонко подмечает взаимоотношения героев, в нем раскрываются многие механизмы коммуникации, сотрудничества и соперничества, что является замечательным примером и лейтмотивом для конфликтологической школы.

Важно учитывать возраст участников, чтобы наиболее оптимально соотносить время занятий, тренингов и мастер классов с развлекательной частью. Очень важно сменять тип деятельности для более эффективного усвоения материала.

**Образовательная часть программы.** Данный блок составлялся с учётом логики достижения цели, в то же время важно было понять, насколько это актуально подросткам, и какие аспекты им в большей степени важны. Для этого мы провели небольшое исследование: встречи с группами подростков на ознакомительных встречах и обсуждение вариантов программы с психологами и заместителями по воспитательной работе школ (так как именно эти люди в большей степени взаимодействуют с подростками вне учебной деятельности).

Ознакомительные встречи с подростками включали в себя информативную часть (рассказ о Школе), игровую/тренинговую (выявление ситуаций, в которых подростки испытывают трудности в решении конфликтов) и этап обратной связи, где ребята делились тем, что бы они хотели узнать и развить в Школе. Данные встречи носили как исследовательскую функцию, так и мотивирующую.

Встречи с психологами и заместителями по воспитательной работе школ помогли нам понять основные трудности, с которыми сталкиваются подростки в коммуникации.

После этого уже составляется план занятий и подбор специалистов.

Специалисты приглашались из различных сфер: эффективная коммуникация, самопрезентация, конфликтология, медиация и переговоры.

При этом важным критерием был опыт работы с детьми и подростками. С каждым тренером проводились встречи по поводу содержания занятий. Важно, чтобы все тренинги и мастер-классы шли к одной цели, чтобы каждая тема подводила к следующей.

**Развлекательная часть программы.** Развлекательная часть программы строилась из опыта проведения мероприятий Службой конфликтологической помощи «1+1». Форматы квеста, ролевой игры, кинорефлексии должны также подводить к цели всего мероприятия. Так, хоть квест и является соревновательным форматом, итоговой точкой является сотрудничество. Ролевая игра направлена на то, чтобы в процессе выполнения различных заданий участники проявляли свои коммуникативные навыки. Кинорефлексия – это своего рода анализ кейса на основе ситуаций из фильма. Также одной из частей развлекательной программы стали настольные игры, которые направлены на развитие коммуникативных навыков.

Итогом каждого дня становилась рефлексия. Важно проанализировать то, что было приобретено участниками в течении дня.

Также важно учитывать, что хоть программа и составляется на первых этапах подготовки Школы, она будет редактироваться в течении всего этого периода, возможны изменения и уже в процессе проведения смен, к чему важно быть готовым.

#### **1.4.Набор участников конфликтологических смен**

Набор участников конфликтологических смен стоит начинать за 3-2 месяца до начала мероприятия. Для сбора анкет очень удобно использовать такой инструмент как google-форма.

Инструменты для привлечения участников:

- Распространение информации в социальных сетях, наполнение контента информацией по теме мероприятия, рассказ о тренерах на Школе и т.д.

- Рассылка информационных писем по школам;
- Встречи в игровом, тренинговом формате с учащимися некоторых школ;
- Приглашение участников из прошлых или текущих проектов.

### **1.5.Организационная подготовка**

Организационная подготовка состоит в грамотном составлении задач и календарного плана, а также в распределении ролей в команде.

При организации Школы задачи выглядели следующим образом:

- Выбор базы для проведения конфликтологической смены и заключение договора;
- Разработка дизайна;
- Работа в социальных сетях;
- Разработка образовательной программы;
- Разработка программы мероприятий внеучебного характера;
- Подбор специалистов и волонтеров;
- Набор участников конфликтологической смены;
- Заказ продукции в типографии;
- Расчёт обедов и кофе-брейков;
- Закупка подарков для участников Школы;
- Разработка и проведение исследования до и после программы по формированию конфликтологической компетентности;
- Проведение конфликтологической смены;
- Подведение итогов и составление методических рекомендаций по проведению конфликтологических смен.

#### Необходимые роли для организации проекта:

- Руководитель – осуществление общего контроля при подготовке и организации мероприятия;

- Человек, ответственный за смету – составление сметы, распределение ресурсов, контроль за расходами;
- Дизайнер – создание логотипа, дизайна типографской продукции, оформление социальных сетей;
- Ответственный за взаимодействие с типографией и закупку канцелярских товаров;
- Ответственный за кофе-брейки – закупка товара и организация кофе-брейков на месте;
- Ответственный за взаимодействие с тренерами – подбор тренеров, обсуждение программы, обсуждение организационных вопросов;
- Ответственный за взаимодействие с местом проведения – выбор базы, заключение договоров, обсуждение организационных вопросов;
- Ведущий – ведение программы, создание атмосферы;
- Ответственные за разработку и проведение элементов развлекательной программы;
- Составитель исследования по замеру конфликтологической компетентности – разработка исследования, его проведение и анализ;
- Фотограф;
- Ответственный за техническое сопровождение;
- Вожатые, тьюторы, проводники.

При этом один человек может сочетать несколько ролей.

Частота встреч команды для обсуждения организационных вопросов – 1 раз в 1-2 недели.

## **Глава 2. Этап проведения.**

### **2.1.Открытие дней.**

Школа представляет собой специальную программу для полезного времяпрепровождения детей и подростков в течение определенного промежутка времени. Основная цель большинства лагерей/школ – образовательное и культурное развитие. В нашем случае, участники встречались несколько дней подряд, поэтому было очень важно задать им в правильный настрой, с целью повышения мотивации к получению более содержательного спектра информации.

Каждый день, перед началом самого культурно-образовательного процесса, необходимо проводить общий организационный сбор, на котором будут освещаться следующие вопросы:

- Правила внутреннего распорядка;
- Обязанности дежурных;
- Режим дня (программа);
- Задачи.

Затем необходимо разрядить обстановку и провести с детьми различные активные подвижные игры. Именно они позволяют снять какую-либо моральную усталость и достичь эмоционального переключения с одного вида деятельности на другой. Подвижные игры – важный источник радостных эмоций для детей, который стимулирует мысли. В нашем случае, в качестве подобной игры каждый день проводилась стандартная зарядка, включающая в себя различные движения. Чаще всего подвижная игра начинается с выбора вожака, в некоторых играх каждому хочется водить, а в некоторых – никому. Потому, с целью избежания разногласий, в нашем случае, участникам предлагалось встать в круг и поочередно показывать свое движение. Таким образом, все они имели возможность показать себя и свою индивидуальность.



Следовательно, важно отметить, что подобные подвижные игры способствуют не только физическому развитию детей, но и объединению коллектива. Также они формируют положительный настрой на весь день.

Однако важно вовремя завершить игру, если для некоторых действий требуется несложный инвентарь, необходимо приготовить его заранее. Также необходимо заблаговременно продумать, где Вам лучше организовать игру и обеспечить это помещение музыкальным сопровождением.

## **2.2.Образовательная часть.**

В данном параграфе будут описаны основные темы без детализации программы, так как это всё является авторским материалом тренеров.

Самопрезентация. Данная тема была включена исходя из опроса обучающихся. В то же время это и важный аспект коммуникации. Самопрезентация – это умение самостоятельно строить рассказ о себе исходя из потребностей слушателя. Это умение зарекомендовать свои услуги, свой проект, установить благоприятную коммуникацию. Поэтому этот блок шёл первым.

Эмоциональный интеллект (ЭИ; англ. emotional intelligence, EI) — способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач. Развитый эмоциональный интеллект – это одно из условий успешного разрешения конфликта. Умение регулировать свои и чужие эмоции помогает перейти из этапа эскалации конфликта к этапу поиска решений.

Эффективная коммуникация. Эффективная коммуникация ставит целью понять взгляды, чувства и мнения окружающих. Когда две стороны слушают друг друга, выигрывают обе. Взаимопонимание и уважение становятся основой сотрудничества, взаимозависимости и лояльности. Техники активного слушания, которые являются основой эффективной

коммуникации, являются неотъемлемым инструментом в решении конфликтов.

Основы конфликтологии. В данном блоке важно раскрыть понятие конфликта, его функции, его особенности, структуру и динамику.

Буллинг и моббинг. Проблема травли (моббинга, буллинга) в современной школе достаточно актуальна. Она не нова, но именно сегодня ей стали уделять пристальное внимание. Если же обратиться к Российским исследованиям, то в основном данной проблематикой занимается Института образования ВШЭ. Так учёные проанализировали результаты более 80 исследований подросткового буллинга за рубежом и в России. Они пришли к выводу, что по всему миру с травлей сталкиваются примерно 35% учеников. В России таких школьников 27,5%<sup>4</sup>. Проблема заключается не только в распространённости травли в школе, но и в том, что дети и подростки не знают как на неё реагировать и как с ней справляться. К тому же школьники чаще всего стараются замолчать проблему от взрослых, тем самым усугубляя проблему.

Поэтому в данном блоке важно было раскрыть сущность моббинга и буллинга и предложить основные стратегии выхода из него подростку.

Самозащита от манипуляции. Манипуляция — это действия, направленные на "прибирание к рукам" другого человека, помыкание им, производимые настолько искусно, что у того создается впечатление, будто он самостоятельно управляет своим поведением<sup>5</sup>. Особенно часто люди склонны к манипулятивным действиям именно в конфликте, чтобы получить желаемое от оппонента. Поэтому очень важно научиться распознавать манипуляцию и уметь ей противостоять.

Переговоры. Это процесс взаимодействия сторон с целью достижения решения, которое стороны готовы выполнить. Переговоры являются одним из основных методов решения межличностных конфликтов. При этом это

---

<sup>4</sup> Травля в натуральную величину [Электрон. ресурс] – Режим доступа:

<https://www.kommersant.ru/doc/3874028> - свободный. – Проверено 10.07.2019

<sup>5</sup> Конфликт и манипуляция / Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://psyera.ru/konflikt-i-manipulyaciya-1772.htm> - свободный. – Проверено 10.07.2019

целое искусство. В данной теме важно было раскрыть идею принципиальных переговоров (win\win) и проработать основные способы достижения соглашения.

Медиация. Это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон. В данном блоке важно раскрыть принципы и этапы медиации, основные техники.

Профориентация. Данная тема была включена исходя из опроса обучающихся, что является несомненно важным в подростковом периоде.

## **2.3.Развлекательная часть:**

### **2.3.1. Квест.**

**Автор:** Певнева Анна Ивановна – конфликтолог, Тренер-преподаватель навыков soft-skills в ООО "Атласа Таланта".

Конфликтологическая школа для подростков «Контакт» проводила развлекательный квест в первый день обучения с целью снятия эмоционального напряжения учащихся, их сплочения, командообразования, выявления лидерских качеств, а также улучшения коммуникации внутри уже образовавшихся команд и между ними. Далее будет приведено подробное описание квеста и самого игрового процесса, а с информацией о станциях и используемых материалах можно будет ознакомиться в приложениях (Приложения 1-7).

Квест рассчитан на 2-2,5 часа; он предполагает 3-5 команд по 6-8 человек в каждой; в нем 5 игровых станций и 1 контрольная точка, на которой участники совместно выполняют объявленное перед началом квеста задание. Перед началом игры участникам раздаются карты с расположением станций (см. приложение 6) и объявляется игровая цель: «вы – нашедшие, наконец, свой дом переселенцы, которым необходимо теперь обосновать город, купив здания за полученные в ходе прохождения станций монеты».

Очередности в прохождении станций нет – первая прибывшая команда занимает ту, которая свободна или уже освобождается. Это позволяет участникам больше ознакомиться с пространством, в котором будут проходить остальные дни Школы. Стоит отметить, что выполняя задания станций, участники могут получить солнечные или лунные «драконы» (игровая валюта, см. приложение 6), которые не размениваются (условия получения монет также можно увидеть в приложениях, прикрепленных ниже). Остается добавить, что количество солнечных «драконов» ограничено, но на них можно приобрести уникальные предметы для постройки города.

По сигналу ведущего ребята приступают к игре.

Важно отметить, что ведущий намеренно создает для участников иллюзию конкуренции, когда необходимо быстро и качественно проходить задания станций, чтобы на контрольной точке им удалось построить самый лучший город. Однако перед участниками не ставится задача построить несколько отдельных городов! Истинная цель квеста – создать такую игровую атмосферу, чтобы участники, попробовав собственными усилиями застроить город, отбросили установки на борьбу и осознали эффективность сотрудничества друг с другом. То, каким именно образом команды будут сотрудничать, они могут решить самостоятельно, задача ведущего здесь: вопросами и своим участием натолкнуть ребят на смену первоначальной позиции (борьба => сотрудничество).

В Конфликтологической школе для подростков «Контакт» ребята после получения карт с энтузиазмом приступили к выполнению заданий на станциях. Когда они поняли, что на каждой станции первой прибывшей команде дается 1 золотой «дракон», а общее количество станций 6, то осознали возможность неравного распределения этих монет, соответственно, преимущества. На этом этапе их активность возросла сильнее, и можно было заметить полное погружение в игру. Трудностей у команд на станциях не

возникало, а самой понравившейся станцией стал «Остров Порядка» (см. приложение 3).

Когда все участники завершили свои задания и собрались на контрольной точке («Дом»), перед каждой командой были организованы «магазины», где можно было приобрести здания на свои монеты (см. приложение 7). В этот момент команды поняли, как мало зданий им доступно для постройки города, даже если они хорошо проявили себя на станциях. Можно было наблюдать смену настроения ребят в недоумение, расстройство и озадаченность. Это и стало подходящим моментом для включения ведущего в процесс игры.

Ведущий задавал наводящие вопросы, такие как: «какое у вас задание?», «что вы можете купить сейчас?», «какой город вы можете построить на свои монеты?», «общались ли вы с другими командами, когда начали строить город?», «видели ли вы другие карты?» и др. Команды, набравшие большее число монет, хотели самостоятельно построить город и не были нацелены на обсуждение с другими игроками. А команды с меньшим числом монет были расстроены кажущимся поражением, поэтому дальнейшие действия им казались бессмысленными. Но постепенно некоторые ребята начали проявлять интерес к тому, что происходит в других командах. И так, спустя 10 минут игрового процесса на станции «Дом» среди участников началось активное совместное обсуждение постройки города. Было решено сделать все монеты общими и на них построить один город для всех команд. Истинная цель квеста была достигнута, и после 20-минутного ажиотажного совместного обсуждения ребята презентовали свой результат.

После проведения квеста мы обсудили сложности, которые возникали у ребят на последней точке. В основном они заключались в том, что каждая команда решила действовать по стратегии выигрыш-проигрыш с нулевой суммой. Самым сложным для них стало осознание субъективности собственной установки, после которого совместная работа прошла весело и оживленно.

### **2.3.2. Ролевая игра.**

Ролевая игра представляет собой моделирование событий, происходящих в определённом мире в определённое время. Её участники отыгрывают собственных персонажей, руководствуясь при этом характером своей роли и внутренними убеждениями персонажа в рамках игровых реалий. Индивидуальные и коллективные действия игроков составляют сюжет игры.

В рамках Школы Контакт использовалась авторская разработка одного из тренеров.

В общих чертах суть ролевой игры состояла в том, что всем сотрудникам школы (директор, завучи, учителя и т.д. – роли) необходимо было подготовить реорганизацию. При выполнении задач, прописанных по роли, участники должны были постоянно договариваться и согласовывать свои интересы.

Плюсы данного формата заключаются в том, что сама игра и сюжет являются достаточно захватывающими, при этом происходит развитие коммуникативных навыков и умений решать трудные ситуации и конфликты.

### **2.3.3. Кинорефлексия мультфильма «Как приручить дракона: часть 3»**

**Автор:** Певнева Анна Ивановна – конфликтолог, Тренер-преподаватель навыков soft-skills в ООО "Атласа Таланта".

Мультфильм «Как приручить дракона» был выбран нами для проведения вечера кинорефлексии в Конфликтологической школе для подростков «Контакт» из-за насыщенности сюжетной части семейными конфликтами, концентрированными стратегиями поведения и стилями коммуникации. Далее будет предложен подробный способ проведения кинорефлексии.

Ведущий разделил участников на три группы, каждая из которых отвечала за определенного персонажа фильма: «Икинги», «Стоики» и «Валки». Это – три колоритных персонажа мультфильма, которые преимущественно использовали стратегии поведения: сотрудничество, борьба и избегание соответственно. Группам предлагалось следить за своим персонажем и

фиксировать детали его поведения, а также записывать фразы, которые влияли на дальнейшие события. Такой способ позволил ребятам, не отвлекаясь на другие детали, погрузиться в проблему своего персонажа.

Кинорефлексия включала в себя две паузы, когда ведущий знакомил участников с элементами принципиальных переговоров и стратегиями поведения в конфликте. В это же время на обсуждение выносились вопросы по действиям персонажей фильма, когда каждая группа рассказывала о деталях, которые подметила в процессе просмотра. Например, был подробно разобран следующий диалог:

«- Мне нужно просто поговорить.

- Твой народ превыше всего, тебе следует с большой пользой тратить свое время».

В заключительной части – после просмотра фильма – мы предложили каждой группе выбрать одного участника и разыграть сценку, основываясь на любой разобранной ситуации, показав пример эффективной коммуникации.

В целом, кинорефлексия может длиться 2-2,5 часа. После просмотра и совместного обсуждения, ведущий раздает ребятам теоретический материал, который они могут почитать дома и уже начать применять что-то изученное (см. приложение 8).

#### **2.3.4. Настольные игры.**

Настольные игры были введены в программу Школы как элемент «разрядки» между обучающими тренингами. В процессе игры лучше воспринимать информацию и закреплять навыки, полученные во время обучения.

#### **Игра шляпа.**

Настольная игра шляпа – отличный показатель игры, которая хорошо подходит для налаживания коммуникации и создания благоприятной

атмосферы в коллективе. Благодаря работе в команде снимаются определенные барьеры, препятствующие общению, улучшается общий эмоциональный фон.

Правила игры:

Участники поочередно стараются объяснить с помощью речи, показать жестами или нарисовать на бумаге слово, которое необходимо угадать остальным игрокам. Те, кто успешно объяснил и угадал слово получают баллы. Новые слова игроки вынимают из Шляпы.

В игре есть большое количество карт со словами и карт с тремя вариантами того, как это слово должно быть «передано» остальным участникам: объяснением речью, показать движениями, нарисовать.

При объяснении слова нельзя:

1. Использовать однокоренные слова;
2. Называть переводы слова на иностранных языках;
3. При «передаче» жестами показывать на предметы, которые и являются угадываемым словом;
4. Называть напрямую слова, похожие по звучанию (например, если вы объясняете слово «этюд» и решили объяснить его как «музыкальное произведение, похожее на «утюг», то в таком случае сначала вам нужно объяснить слово «утюг»)

Данная настольная игра способствует развитию творческого мышления, помогает устанавливать связи между людьми, позволяет играющим лучше понять друг друга, так как при объяснении слова ребята используют свои оригинальные и присущие только им способы того, как донести информацию до других, не называя того, что написано на карте.

### **Имаджинариум**

В данной игре есть определенный набор красочных карт, на которых изображены различные сюжеты. Сюжеты могут передавать какое-либо настроение, либо состояние с помощью картинок или цвета.



Игра Имаджинариум – это игра на ассоциации и выстраивание взаимопонимания между игроками.

На каждом ходу один из игроков по очереди становится ведущим и предлагает свои ассоциации к той карте, которую держит в руках. Остальные также к этой ассоциации выставляют свои карты, которые по их мнению, более подходят по описанию.

Таким образом, ребята ближе узнают друг друга, знакомятся с внутренним содержанием каждого играющего и имеют возможность открыть для себя новые варианты восприятия мира.

### **Игра EQ.**

Эмоциональный интеллект — настольная игра, в которой ключевой инструмент – эмоции. В этой игре нужно показать свои эмоции и угадать эмоции других игроков.

В процессе игры можно улучшить навыки считывания эмоций и их выражения. Данная игра помогает лучше слушать и слышать окружающих.

Главная цель игры - дать понять человеку в игровой форме, какие эмоции существуют, чем они различаются и как ими управлять. Мало понимать, что мы что-то чувствуем. Важно дать этому название и определение. До тех пор, пока мы не можем осознанно управлять эмоцией, она управляет нами.

### **Игра Активити.**

Данная настольная игра способствует развитию в игроках навыков коммуникации, воображению, ассоциативному мышлению, развитию мимики и точности жестов.

Есть игровое поле, на котором размещены слоты для движения фишек. Есть набор карт со словами, которые нужно объяснить с помощью жестов, рисунка или определений. За каждое правильно угаданное слово фишки на игровом поле можно передвинуть вперед.

В процессе игры участники обмениваются своими ассоциациями и лучше понимают друг друга.

Таким образом, настольные игры были подобраны под формат школы «Контакт» и ориентированы на закрепление навыков коммуникации.

Настольные игры помогли подросткам лучше понять друг друга и сохранить баланс между развлекательной частью школы и образовательной.

## **2.4.Рефлексия**

Рефлексия — это необходимый этап в любом культурно-образовательном процессе, в ходе которого дети и подростки самостоятельно оценивают свое состояние, свои эмоции, результаты своей деятельности. Именно поэтому очень важно уделить ему внимание. В нашем случае участникам лагеря было предложено несколько видов рефлексии на каждый день.

### **День 1.**

«Знакомство».

Чтобы лагерная смена прошла хорошо, необходимо понимать, какие ожидания есть у участников. Для этого предлагается следующее упражнение.

#### Упражнение «Качели времени завершённого события»

Все вместе перемещаемся в завершение события, встав в круг, под строчку песни «Как здорово, что все мы здесь сегодня собрались» или вручив друг другу желаемые награды. (Либо другая песня, либо совместный ритуал)

Отвечаем на четыре вопроса (каждый по кругу; если круг большой – несколько желающих):

1. Что понравилось больше всего?
2. Что нужно улучшить в следующий раз?
3. Кто стал героем (самым полезным участником)?
4. Какую оценку ставлю себе и организаторам за это событие? (Максимум – 5, показать на руке.)

Возвращаемся с оценкой, под строчку песни «Как здорово, что все мы здесь сегодня собрались» в прошлое, то есть в сейчас. (Либо другая песня, либо совместный ритуал)

## День 2.

Горы знаний и водопады новых впечатлений. «Как приручить эмоции?»

Тема отражает нашу эмоциональность, а также как важно умение понимать и работать со своими эмоциями.

Эмоции человека, прежде всего, связаны с его потребностями.

Они отражают состояние, процесс и результат удовлетворения потребности. Для этого очень важно понимать, какие потребности стоят за нашими эмоциями, как они находят отражение во внешнем мире.

### Упражнение «Реагируйте счастьем»

Если агрессивному или уставшему человеку в ответ на его раздражение или оскорбление желать счастья (вслух или про себя) – ему станет легче.

Ведущий предлагает участникам, разбитым на пары, заданные роли и ситуации для общения (один раунд – одна ситуация для всех пар). Участники общаются в течение 1 минуты. (можно не все ситуации проиграть, на сколько хватит времени).

Затем рефлексия: как вам ситуация? Какие эмоции испытали? Какие знания, навыки и умения понадобились в данной ситуации?

Задача: установление максимально возможного бесконфликтного контакта, но при этом нужно как можно ярче и эмоциональнее сыграть свою роль.

Примерные заданные ситуации	Решение
Встретились два одноклассника, которые не виделись долгое время. Один из них другого явно не хочет видеть, зато другой искренне рад	

встрече.	
Маленький ребенок потерялся и горько плачет, необходимо его успокоить.	
Два хороших приятеля встретились после долгой разлуки и очень рады друг другу.	
Любопытная соседка пытается узнать о новом, немногословном жильце как можно больше, чтобы потом распространить сплетни.	
В транспорте в час пик одному пассажиру очень больно наступили на ногу, виновник – старая бабушка с клюшкой и мешком картошки.	
Мама не отпускает 16-летнюю дочь на концерт в ночной клуб с более старшими друзьями.	

### День 3.

Противостояние буллингу, моббингу, манипуляциям.

Как перевернуть убеждения так, чтобы они из негативных превратились в позитивные? Как создать свое счастье, чтобы окружающие его уважали?

Упражнение «Счастье как обретение первой части»

Вводная речь:

«Счастье – абстрактная категория, обобщённое, оцениваемое представление о желаемом образе жизни, способность мозга сопоставлять реальное и проецируемое. Счастье выступает мотивом поступков, действий, деятельности, жизни.

Счастье («с» и «часть» – «обретение другой части») – состояние человека, которое соответствует наибольшей внутренней удовлетворённости условиями своего бытия, полноте и осмысленности жизни, осуществлению своего человеческого назначения в межличностном взаимодействии. Человек как созидатель собственной жизни счастлив потому, что выстраиваемая им жизнь соответствует его представлению о жизни в обществе счастливых людей, а его способности созидать счастливую жизнь (делать счастливыми себя и близких) максимально развиты.

Счастливый человек – творец собственной жизни, активно влияющий на счастье окружающих, их эмоциональное благополучие, чувство защищённости, позитивное взаимодействие.

Отсутствие счастья, ошибочное восприятие счастья как предметного обладания или временного чувственного удовольствия ведут к ухудшению здоровья и асоциальному поведению. Тогда как желания быть счастливым и делать счастливыми окружающих побуждают человека к совершенствованию себя и общества.

Образ счастливого человека в окружении счастливых близких и желание проживать жизнь в согласии с данным образом составляют основу личностной структуры, вектор жизненной направленности, определяют действия:

- познаю: жизнь, смыслы, свою любовь, силу, красоту, свободу, творчество;
- отношусь: удовлетворён, умиротворён, общаюсь, позитивен;
- преобразую: созидаю, творю, усовершенствую, проектирую, конструирую жизнь; помогаю, поддерживаю, вдохновляю других. Образ счастья влияет на систему ценностей, систему поведения, выбор деятельности, содержание, характер, стиль жизни.

Заполните таблицу, подобрав позиции «способного быть счастливым», а затем опросите всех членов своей команды, счастливы они или нет, по каждому из придуманных вариантов

Не способный быть счастливым	Способный быть счастливым	В нашей команде
Ищет причины своего несчастья		
Скупой		
Эксплуатирует эмоции окружающих		
Не удовлетворён жизнью		
Раздражителен, агрессивен		
Одинок и разрушает межличностные связи		
Безразличен, равнодушен		
Подвержен деструктивным течениям		
Несправедлив		

### **КЛЮЧ к упражнению «Счастье как обретение первой части»**

<b>Не способный быть счастливым</b>	<b>Способный быть счастливым</b>
Ищет причины своего несчастья	Ищет и создаёт счастье в себе и других
Скупой	Щедрый
Эксплуатирует эмоции окружающих	Дарит позитивные эмоции окружающим
Не удовлетворён жизнью	Удовлетворён жизнью
Раздражителен, агрессивен	Спокоен, великодушен
Одинок и разрушает межличностные связи	Расширяет и укрепляет круг межличностных отношений
Безразличен, равнодушен	Активен, инициативен, энергичен
Подвержен деструктивным течениям	Создаёт позитивные объединения
Несправедлив	Справедлив

### Упражнение «Трансформатор негатива в позитив»

Если где-то обнаружено зло, возникло недовольство, – это должно послужить импульсом для созидания, для борьбы за что-то, а не против. Только начав бороться за что-то, человек начнёт влиять на окружающее как созидатель, как творец. Когда человек размышляет, как бороться «за», а потом действует, он становится максимально эффективным как для себя, так и для мира. Поэтому первое, что необходимо сделать, увидев зло, заметив, что что-то кого-то не устраивает, – это понять, что тогда «за», найти созидательную цель. Несовершенство мира может казаться злом только до тех пор, пока не появится позитивная цель. Преобразуйте негативное явление в позитивное.

Негативная цель	Позитивная цель
Терроризм	
Наркомания (включая алкоголизм, курение)	
Нищета, бедность	
Разрушения	
Ненависть	
Радикальный национализм, фашизм, расовый экстремизм	
Дискриминация	
Коррупция	
Безопасность	

## КЛЮЧ к упражнению «Трансформатор негатива в позитив»

Негативная цель	Позитивная цель
Терроризм	Научение позитивным смыслам жизни
Наркомания (включая алкоголизм, курение)	Нахождение смысла, счастья («с» и «часть» – «обретение другой части») в духовном межличностном взаимодействии
Нищета, бедность	Духовное и физическое здоровье, профориентация и трудоустройство
Разрушения	Созидание
Ненависть	Созидательная любовь к себе, близким, Родине
Радикальный национализм, фашизм, расовый экстремизм	Дружба народов, поиск объектов для совместной позитивной заботы
Дискриминация	Равноправие, коллективная забота о притесняемых
Коррупция	Искусство и культура народовластия
Безопасность	Ответственность

### День 4.

Медиация и переговоры, профориентация.

Упражнение «Качели времени» моей счастливой карьеры

Представьте, что вы уже достигли вершины своей профессиональной карьеры. Помимо того, что вы счастливый, успешный, полезный и нужный близким человек, вы еще и в своей профессии стали тем, кем мечтали стать. Запишите, что это за вершина карьеры?

Вершина моей профессиональной карьеры

Вопрос	Ответ
1. Какие вы испытываете ощущения, заняв эту перспективную и	



ответственную должность?	
2. Когда вы заняли должность своей мечты, какие изменения произошли в вашей жизни?	
3. Благодаря кому удалось занять эту должность?	
4. Благодаря чему (каким шагам, каким ресурсам) удалось занять эту должность?	
5. Как удалось привлечь к своей персоне внимание широкой общественности?	
6. Как удалось привлечь к себе бывших влиятельных соперников и конкурентов?	
7. Заняв эту искомую должность, какие вы предпримите первые три шага?	
8. Как вы отблагодарите своих соратников за свое назначение?	

Ключи:

1. Для успеха мне нужно испытывать всегда, особенно на людях, вот такие ощущения: (вставьте ответ из первого вопроса)

2. В моей жизни мне сейчас нужно изменить: (вставьте ответ из второго вопроса)

3. Реальные соратники, друзья и партнеры, на которых мне сегодня нужно обращать самое пристальное внимание, с которыми нужно проводить больше всего времени: (вставьте ответ из третьего вопроса)

4. Перечень самых важных ресурсов, необходимых для моей скорейшей победы.

5. (Вставьте ответ из пятого вопроса) – вот что я должен сделать своим девизом, вот почему за мной пойдут люди, вот что должно быть моим главным благодарным предложением каждому встречающемуся на моем пути человеку.

6. Сегодня мне необходимо написать индивидуальные письма-благодарные предложения на тему (вставьте ответ из шестого вопроса) каждому влиятельному человеку, способному помочь мне достичь должности моей мечты.

7. Вот что мне срочно нужно сделать прямо сейчас обещаниями, приказами, распоряжениями, просьбами: (вставьте ответ из седьмого вопроса).

8. Сегодня же я позвоню, напишу своим соратникам и предложу им: (вставьте ответ из восьмого вопроса). Это даст стимул к общей победе.<sup>6</sup>

### **Рефлексия по драконам. Метод «прокачивания дракона».**

Большая часть нашей работы в Школе «Контакт» заключалась в рефлексивном материале для ее участников. Для того, чтобы дети смогли еще сильнее осознать и закрепить, что именно меняется в их мировоззрении, мы придумали метод «прокачивания дракона».

Для начала стоит рассказать, почему тема нашей школы так тесно переплетается с популярным мультфильмом «Как приручить дракона». Для понимания достаточно спросить себя, как два непримиримых воюющих мира - люди и драконы, которые фактически стали угрозой для существования друг друга, - смогли не просто понять один другого, найти общий язык, но, объединив свои жизни, прийти к сотрудничеству? Конечно, это всего лишь мультфильм, но давайте представим, как выглядит все в реальности. В

---

<sup>6</sup> Тетерский С. В., Тетерская С. Г. Кадры будущего для регионов: Методический конструктор-тренажер для детей, их тьюторов и наставников, а также тренеров инициативы Агентства стратегических инициатив: В 5 тетрадах. — М., 2018. - 160 с.

конфликте всегда есть возможность заглянуть глубже видимого непонимания, чтобы лучше понять причины и найти самое оптимальное решение. Это предисловие мы и рассказывали участникам Школы.

Известно, что слово «дракон» в переводе с греческого означает «видеть». Одна из версий происхождения корня этого слова («derkesthai») говорит нам, дракон означает «видеть ясно». Видеть так, как оно есть на самом деле, без прикрас, без искажений. Символическая цель Школы – помочь детям развить в себе такой навык. Поэтому, в первый день проводники раздали каждой команде чистый лист ватмана, чтобы дети нарисовали своего дракона. Этот дракон является метафорой к каждой команде здесь-и-сейчас, и то, как он может измениться, зависит от самой Школы и активности ее участников.

Метод «прокачивания дракона» можно считать игровым: по итогам каждого дня участником было предложено добавлять своему дракону «наклейки» (специально изготовленные картинки, которые отражали определенный смысл). Участников не ограничивали в количестве наклеек, но концентрировали на тех реальных навыках или знаниях, которые они смогли получить за последние 24 часа. Каждый день «наклейки» для «прокачивания» менялись, и, если не было подходящей, команды могли изобрести свою, вложив в нее собственный смысл. Вместе с наклейками участники могли добавлять новые зарисовки, другие цвета, то есть вносить те изменения, которые считали нужным в данный момент. По итогам школы детям предлагалось презентовать каждого дракона, чтобы сравнить результаты своей и других команд.

Этот метод можно использовать с любым животным или человеком, а изображения «наклеек» подбирать к тематике своего тренинга. Мы хотим поделиться несколькими своими идеями к теме нашей Школы:

<b>Смысл</b>	<b>Символ</b>
Я тебя понимаю	Мозг
Я вижу ясно	Глаза

Я смогу себя защитить	Огонь
Я свободен и уверен в себе	Крылья
Я готов тебе помочь	Сердце
Я чувствую себя в безопасности	Элементы брони
Вместе - сильнее	Драконы на фоне в полете
Я смогу позаботиться о тебе	Малыш дракон
Я знаю, когда лучше остыть, а когда – выпустить пар	Ведро с водой
Я - уникален	Чешуя
Я умею соперничать	Слезы и улыбка дракона
Я знаю, сражение – не выход	Разрушенный меч
Обстоятельствам не одолеть меня	Разрушенная цепь
Я смогу проявить себя	Медаль
Давай будем разговаривать	Стол переговоров

Стоит отметить, что этот метод вызвал неподдельный интерес у детей. Не только совместная работа, но и возможность проявить себя, а также обдумать, что именно получил каждый участник и группа в целом в ходе своей работы, отразить это наглядно, чтобы затем увидеть отличия – вот основные плюсы от «прокачки». Мы считаем, что этот игровой способ рефлексии можно использовать в любых занятиях, особенно длительных, и изменять его под свои нужды.

## Глава 3. Заключительный этап

### 3.1. Конфликтологический замер

В современном динамично развивающемся мире, в условиях глобализации, конфликтологическая компетенция приобретает особое значение как способность управлять конфликтными ситуациями. По мнению Л. Н. Цой, конфликтологическая компетентность представляет собой «профессиональную осведомленность о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать технологическое содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации»<sup>7</sup>. Уровень конфликтологической компетенции отвечает за способность человека в реальном конфликте осуществлять действия, направленные на минимизацию деструктивных последствий, а также – на разрешение социальных проблем.

Стоит отметить, что среди характеристик конфликтологической компетентности специалисты выделяют: коммуникативность, социальность, рефлексивность, целеустремленность и способность к развитию<sup>8</sup>. Целью Конфликтологической Школы для подростков «Контакт» стало повышение уровня конфликтологической компетентности учащихся 7-11 классов на 30%. В своем проекте мы сосредоточились на таких аспектах как коммуникативность и социальность. Кроме того, нашей задачей стало снабдить школьников базовыми знаниями из сферы конфликта, которые, по нашему мнению, являются ключевым свойством конфликтологической компетенции, и без которых ее развитие невозможно. Дополнительно, в контрольном тесте, нами был затронут аспект рефлексивности.

Для анализа конфликтологической компетенции мы использовали методику Томаса-Килмана, а также тест, включающий несколько закрытых вопросов из каждого понятийного блока Школы: школьные конфликты, моббинг и буллинг, основы медиации (примеры тестов прикреплены в

---

<sup>7</sup> Цой Л.Н. Общая схема конфликтологической компетентности. Конфликтологическая компетентность [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru/konfliktologicheskaya-kompetentnost> - свободный. – Проверено 10.07.2019

<sup>8</sup> Там же

приложении). Замер производился в два этапа: в первый день перед началом Школы и в последний день по её окончанию. Кроме того, контрольный понятийный тест включал несколько дополнительных вопросов: на рефлексию уровня своих знаний, умений и навыков по темам коммуникация и решения конфликтов в виде шкалы; а также альтернативный вопрос «что удалось приобрести в школе «Контакт», где участники могли выбрать несколько предложенных вариантов либо написать свой (см. приложение 9, 10).

Для того чтобы провести сравнительный анализ, мы использовали общие результаты. Так, в первый день общая сумма правильных ответов, набранных участниками в понятийном тесте, была 28 баллов из 180 возможных (15,5%). На контрольном тесте ребятам удалось набрать 124 балла (68,8%), что на 53,3 % больше первоначального результата. Следует также отметить, что индивидуально в первый день участники набирали от 0 до 4 баллов, а в последний – от 1 до 6.

Таким образом, объяснения тем коммуникации и конфликта, а также практики конкретных заданий по ним в доступном и интересном формате оказалось достаточно для того, чтобы усвоить основные понятия этой сферы. Такой вывод следует и из анализа шкалы контрольного теста, где участники выбирали цифры в диапазоне 2-9. При этом, самым частым числом, которое бы оценивало их знания и умения, стало 7 (выбрали 8 участников), затем по 6 человек выбрало цифры 6, 8 и 9. Это говорит нам о том, что участники Школы «Контакт» после ее прохождения чувствуют себя достаточно уверенно, но осознают недостаточность своих знаний и необходимость дальнейшего саморазвития.

Относительно того, что приобрели участники в Школе «Контакт», мы можем сделать вывод из их ответов: 23 человека (76,6%) выбрали ответ «а» («теперь я понимаю, что такое «конфликт» и знаю, как можно себя вести в конфликте»); другими популярными ответами стали «b» («я умею использовать техники активного слушания и эффективнее веду разговор с

оппонентом») и «с» («у меня появились новые знакомые и друзья»). Кроме того, 3 человека (10%) дополнительно написали собственный ответ: «я научился противостоять моббингу и буллингу». Таким образом, мы можем прийти к выводу, что формат Школы «Контакт» помимо развлекательной части позволил детям получить базовые знания и умения в темах коммуникация и конфликт.

Опросник Томаса-Килмана направлен на измерение стратегий, которые используются в конфликте. Согласно двухмерной модели регулирования конфликтов, кооперация связана с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, а для напористости характерен акцент на собственных интересах. Самым неэффективным среди возможных стратегий считается соперничество, а его противоположностью – сотрудничество. Используя данный опросник, мы можем увидеть, изменился ли уровень соперничества и сотрудничества у детей после прохождения Школы «Контакт».

Общий результат уровня соперничества в первый день составил 70%, а сотрудничества 37,2%. В последний день участники набрали 35,2% соперничества и 52,7% сотрудничества. Из этого следует, что уровень соперничества среди участников снизился на 34,8%, а уровень сотрудничества вырос на 15,5%. Итак, эта разница говорит нам о том, что темы Школы «Контакт» способствовали тому, чтобы дети смогли начать переосмысление своего поведения в сложных ситуациях, что позволит постепенно менять собственные стратегии в конфликтах.

Таким образом, мы можем прийти к выводу, что Школе коммуникации «Контакт» удалось повысить уровень конфликтологической компетенции участников на 30%. Формат такой работы не только позволил детям чувствовать себя комфортно, завести новые знакомства и друзей, но и усвоить базовые знания и умения по темам коммуникация и конфликт. Среди последних: эффективная коммуникация, буллинг, моббинг, медиация, урегулирование конфликта и другие. Конечно, этого недостаточно для

развития профессиональной конфликтологической компетенции будущих специалистов, однако Школа позволяет заинтересовать детей и дать им некоторые научные знания в доступном формате, чтобы после Школы участники самостоятельно смогли повышать уровень своей компетенции и использовать полученные знания в бытовой жизни.

### **3.2. Подведение итогов**

Для Конфликтологической школы для подростков «Контакт» были созданы образовательные и развлекательные программы, которые способствовали росту конфликтологической компетентности подростков.

Данные программы были разработаны, исходя из результатов встреч со школьниками, где удалось выявить их потребности в изучении определенных тем, связанных с конфликтами и взаимодействием, коммуникацией с другими людьми. Программы школы «Контакт» удалось дополнить, благодаря комментариям тех работников школ, кто наиболее связан с внеурочной деятельностью подростков – психологами и заместителями директора по воспитательной работе.

Вся игровая составляющая школы была ориентирована на применение участниками стратегии сотрудничества. С помощью игр, квеста, кинорефлексии подростки смогли развить свои коммуникативные навыки, понять специфику работы в команде, проводить анализ кейса проблемной ситуации.

В начале дня подростки собирались со своим проводником (наставником), знакомились с программой дня, занимались мотивирующими упражнениями, которые позволяли снять коммуникационные барьеры.

В завершении каждого дня школы проводилась рефлексия по итогам прошедших мероприятий. Каждый ученик школы имел возможность проговорить в своей группе о том, как прошел его день, что нового он узнал, что ему бы хотелось узнать дополнительно.



В первый и последний день школы были проведены конфликтологические замеры: ученикам школы был предложен тест на выявление стратегий поведения, которые могут быть использованы в сложных ситуациях. С помощью тестирования удалось определить процент усвоенного материала.

В целом опыт проведения школы «Контакт» положительно повлияет на дальнейшую работу Службы конфликтологической помощи «1+1». Организация подобного формата мероприятия от начала и до конца будет представлять собой движение по ранее описанной схеме, с корректировками развлекательной и образовательной частями, исходя из потребностей участников.

### Список используемой литературы:

1. Конфликт и манипуляция / Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://psyera.ru/konflikt-i-manipulyaciya-1772.htm> - свободный. – Проверено 10.07.2019
2. Мы – команда ГТО!: Методические рекомендации по организации работы, направленной на популяризацию Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» в образовательных организациях / Составители С.В.Тетерский, Е.Л.Шелковой, А.А.Карпов, Д.А.Мальцев. Под ред. проф. С.В.Тетерского. – Казань: АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» и МДЦ «Артек», 2018. – 77 с. [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://user.gto.ru/files/uploads/documents/5a689c835f3e0.pdf> - свободный. – Проверено 10.07.2019
3. Мы – команда ГТО!: Методические рекомендации по организации работы, направленной на популяризацию Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» в образовательных организациях / Составители С.В.Тетерский, Е.Л.Шелковой, А.А.Карпов, Д.А.Мальцев. Под ред. проф. С.В.Тетерского. – Казань: АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» и МДЦ «Артек», 2018. – 77 с. [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://user.gto.ru/files/uploads/documents/5a689c835f3e0.pdf> - свободный. – Проверено 10.07.2019
4. Тетерский С. В., Тетерская С. Г. Кадры будущего для регионов: Методический конструктор-тренажёр для детей, их тьюторов и наставников, а также тренеров инициативы Агентства стратегических инициатив: В 5 тетрадах. — М., 2018. - 160 с.
5. Травля в натуральную величину [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/doc/3874028> - свободный. – Проверено 10.07.2019
6. Цой Л.Н. Общая схема конфликтологической компетентности. Конфликтологическая компетентность [Электрон. ресурс] – Режим доступа:

<http://conflictmanagement.ru/konfliktologicheskaya-kompetentnost> - свободный.

– Проверено 10.07.2019

## Приложения.

### Приложение 1

#### ОСТРОВ ТИШИНЫ

Материалы: -

Время выполнения: 15 минут

Ведущий самостоятельно разбивает участников на пары и дает такую инструкцию:

- Представьте, что вы садитесь в вагон метро. Один из вас успел зайти внутрь, а второй нет. Когда стеклянные двери закрылись, вы оказались разделены - слышать друг друга вы не можете, но прекрасно видите. Тот, кто остался на перроне, хочет сообщить другому о времени и месте следующей встречи. Задача за 15 секунд объяснить, где и когда вы встретитесь, - потом поезд уйдет.

Участники встают на расстоянии 1,5-2 м друг от друга. Ведущий дает команду: «двери закрываются», участники «разговаривают» сквозь них, через 15-17 секунд ведущий говорит «поезд уехал!» - общение заканчивается. «Уехавший» говорит, какой он сделал вывод о времени и месте встречи, а «оставшийся» либо соглашается, либо уточняет, что он имел в виду. Потом участники меняются ролями.

Обязательно стоит обратить внимание, что встреча будет не на следующей станции, а в другой части города, в другое время или день.

Вопросы для обсуждения:

- с помощью чего осуществлялось общение?
- как вам было понимать такой «разговор»?
- как вам было передавать таким образом информацию?

Награждение:

Команда, первая пришедшая на станцию, получает 1 солнечный дракон.

Команда, ни разу не нарушившая тишины при выполнении задания, получает 5 лунных драконов (в другом случае 3).

Команда, работающая активно и позитивно, получает 1 лунный дракон.

## ОСТРОВ РАВНОВЕСИЯ

Материалы: карандаши

Время выполнения: 15 минут

Задача – удержать карандаши, зажатые между пальцами стоящих рядом участников.

Сначала подготовительное задание: ведущему самостоятельно разбить на пары, расположить детей друг напротив друга на расстоянии 70–90см. Пусть попытаются удержать два карандаша, прижав их концы подушечками указательных пальцев. Нужно не выпуская карандаши, двигать руками вверх-вниз, вперед-назад.

После выполнения подготовительного задания группа встает в свободный круг (расстояние между соседями 50–60см), карандаши зажимаются между подушечками указательных пальцев соседей. Группа, не отпуская карандашей, синхронно выполняет задания:

1. Поднять руки, опустить их, вернуть в исходное положение.
2. Вытянуть руки вперед, отвести назад.
3. Сделать шаг вперед; два шага назад; шаг вперед (сужение и расширение круга).
4. Наклониться вперед; назад; выпрямиться.
5. Присесть; встать.

В дальнейшем можно усложнить и разнообразить упражнение.

Вопросы для обсуждения:

- какие действия должен выполнять каждый из участников, чтобы карандаши в кругу не падали?
- а на что ориентироваться при их выполнении?

- как установить с окружающими необходимое для этого взаимопонимание, научиться «чувствовать» другого человека?

Награждение:

Команда, первая пришедшая на станцию, получает 1 солнечный дракон.

Команда, не уронившая ни одного карандаша при выполнении задания, получает 5 лунных драконов (каждый упавший карандаш минус 1 монета).

Команда, работающая активно и позитивно, получает 1 лунный дракон.

## ОСТРОВ ПОРЯДКА

Материалы: -

Время выполнения: 15 минут

Участники стоят в тесном кругу, по команде ведущего каждый из них берется левой рукой за левую руку соседа справа, а правой рукой – за правую руку человека напротив.

Задача: распутаться, не отпуская руки.

Разрешается только поворачивать кисти относительно друг друга.

Вопросы для обсуждения:

- какие эмоции возникали на разных этапах?
- кто выдвинул идеи, которые позволили приблизиться к решению проблемы?
- сразу ли эти идеи были услышаны? если нет, благодаря каким действиям эти идеи были, в конце концов, услышаны.

Награждение:

Команда, первая пришедшая на станцию, получает 1 солнечный дракон.

Команда, которая смогла распутаться при выполнении задания, получает 5 лунных драконов (в другом случае 3).

Команда, работающая активно и позитивно, получает 1 лунный дракон.



## ОСТРОВ ЭМОЦИЙ

Материалы: карточки эмоций от игры «Эмоциональный интеллект».

Время выполнения: 15 минут.

Ведущий самостоятельно разбивает групп на пары и строит команду в два круга: внутренний спиной друг к другу, а внешний лицом. Каждому участнику ведущий раздает по 8 карточек эмоций и 8 карточек фраз.

Задача: в паре каждый участник по очереди показывает эмоцию с помощью мимики и жестов, произнося фразу с карточки. А партнер пытается угадать, что это. После 2 эмоций пары меняются, чтобы сменились напарники.

Вопросы для обсуждения:

- какие эмоции возникали?
- какие эмоции запомнились больше всего?
- какие эмоции было легче угадать? сложнее?
- в чем была сложность? как удалось с ней справиться?

Награждение:

Команда, первая пришедшая на станцию, получает 1 солнечный дракон.

Команда, разгадавшая все эмоции правильно при выполнении задания, получает 5 лунных драконов (в другом случае 3).

Команда, работающая активно и позитивно, получает 1 лунный дракон.

## ОСТРОВ ТОЧНОСТИ

Материалы: канат.

Время выполнения: 15 минут.

Ведущий делит команду на 2 части. Одни держат левый конец верёвки, и не могут его отпустить, другие точно так же держат правый конец – обеими руками.

Задача команды: завязать узел на верёвке, причём не с краю, а между половинками команды.

Вопросы для обсуждения:

- что было самым трудным?
- кто выдвинул идеи, которые позволили приблизиться к решению проблемы?
- сразу ли эти идеи были услышаны? если нет, благодаря каким действиям эти идеи были, в конце концов, услышаны.

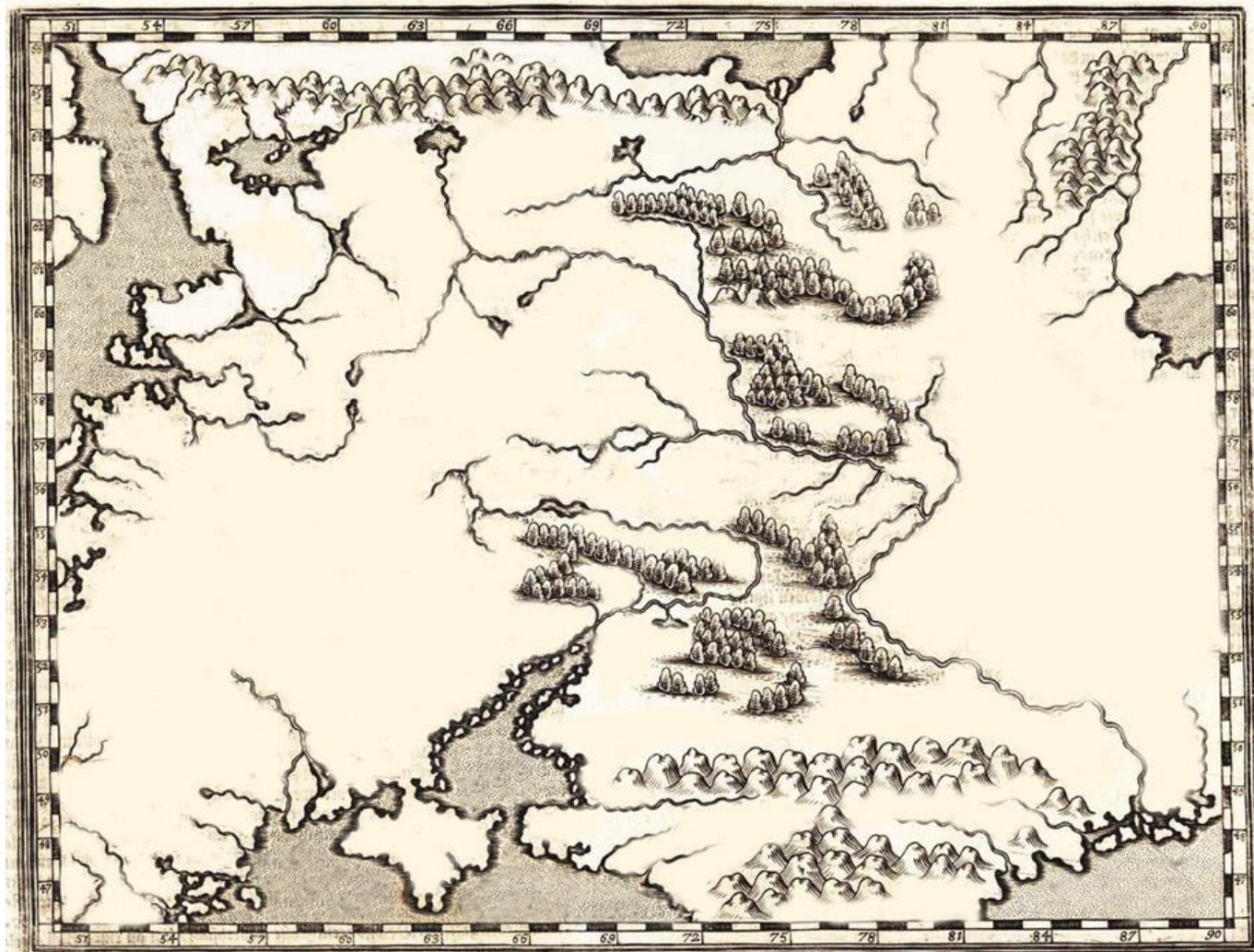
Награждение:

Команда, первая пришедшая на станцию, получает 1 солнечный дракон.

Команда, завязавшая узел ровно посередине при выполнении задания, получает 5 лунных драконов (в другом случае 3).










Команда, работающая активно и позитивно, получает 1 лунный дракон.

Лицевые стороны карты и монет



Лицевую сторону карты можно дополнительно украсить после распечатки цветом, а с обратной стороны - указать станции и их местоположение. Обратную сторону монет сделать цветной: золотой или серебряной.

Примерные элементы города

<p>○ Лавка травника</p>	
<p>○ Колодец</p>	
<p>○ Кузница</p>	
<p>○ Лавка портного</p>	
<p>○ Мост</p>	
<p>○ Пекарня</p>	
<p>○ Суд</p>	
<p>○ Рыбацкая лачуга</p>	
<p>○ Рынок</p>	

○ Порт	
○ Почта	
○ Корабль	
○ Мельница	
○ Жилой дом	
○ Пшеничное поле	
○ Льняное поле	
○ Оливковое поле	
○ Виноградное поле	
○ Пасека	
○ Ферма	

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Пастбище</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Дороги</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Центральная площадь</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Золотой рудник</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Театр</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Школа</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Бродячие музыканты</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Хижина дровосека</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Охотничий домик</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ювелирная мастерская</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Шахты</li> </ul>	

### Элементы принципиальных переговоров

1. **Люди.** Люди - не проблема. Эффективнее будет работать бок о бок и разбираться с проблемой, а не друг с другом.

2. **Интересы.** Видеть ясно - значит понимать причину сказанных слов. В основе требований или условий, которые нам предъявляют, лежат какие-то причины, желания (интересы). Именно из-за необходимости удовлетворения интересов мы вступаем в спор или конфликт.

3. **Варианты.** Разрабатывайте взаимовыгодные варианты. Нам часто мешают договориться дефицит времени и стремление отыскать единственно правильное решение. Важно найти время для обдумывания широкого круга возможных решений, которые учитывали бы общие интересы.

4. **Критерии.** Настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме. Например, неуступчивость не является достаточным аргументом: результат появится, когда договоренность будет основываться на справедливой норме, а не зависеть от «железной» воли каждой из сторон.

### Останавливающие помехи

1. **Преждевременное суждение.** Нет ничего более вредного при изобретении вариантов, чем критический настрой, когда мы набрасываемся на недостатки предложенной идеи. Критический настрой препятствует воображению. Например, мы опасаемся, что предложив неотработанную идею, будем выглядеть глупо.

Преждевременные суждения не только ограничивают нашу способность изобретать варианты, но и снижает энтузиазм и активность.

2. **Поиск единственного ответа.** Многие люди видят свою задачу в лавировании между двумя позициями, а не в увеличении числа возможных вариантов. Иногда наличие нескольких идей даже рассматривается как

помеха, запутывающая участников и препятствующая достижению результата. Однако поиск единственного ответа часто ведет либо к тупику, либо к прекращению переговоров.

### **Начни использовать завтра**

**Техника «Мозгового штурма».** В процессе обсуждения возможных вариантов решения проблемы отделяйте изобретение вариантов от их оценки. Это основной принцип проведения «мозгового штурма», который призван дать максимальное количество идей, чтобы мы могли эффективно решить проблему.

Главное правило проведения «мозгового штурма» - отказ от всякой критики и оценки идей. Это дает возможность четко отделить творческий акт – изобретение идей и вариантов – от их критической оценки, процесс обдумывания возможных решений – от процесса выбора между ними.

**Техника «Я-сообщения»:** факт + мои ощущения + объяснение + мое желание. «Когда ты принимаешь решения самостоятельно, я беспокоюсь, потому что не знаю, что именно ты будешь делать. Мне бы хотелось, чтобы ты подробнее рассказывал мне о своих планах».



**Анкета**

1. Какой из вариантов ответа наиболее полно отражает понятие «конфликт»?
  - a) Взаимодействие, выражающееся в споре
  - b) Взаимодействие, выраженное в противоречии, сопровождающееся негативными эмоциями, в котором участвует минимум две стороны
  - c) Семейная или дружеская ссора, конкуренция, эмоциональная дискуссия
2. Какие стратегии поведения существуют в конфликте?
  - a) Уход, приспособление, борьба, компромисс, сотрудничество
  - b) Уход, борьба, компромисс, сотрудничество
  - c) Сотрудничество или борьба
3. Что представляет собой «моббинг»?
  - a) Постоянная, повторяющаяся травля или насмешки над коллегой по работе/учебе
  - b) Систематически повторяющееся неэтичное отношение одного или нескольких людей, направленное против другого человека
  - c) Форма психологического насилия
4. Что представляет собой «медиация»?
  - a) Это способ решения конфликтов с помощью расслабления
  - b) Это участие третьей нейтральной стороны в решении конфликта для того, чтобы спорящие договорились
  - c) Вид переговоров
5. Как Вы понимаете «эффективную коммуникацию»?
  - a) Приятное и полезное общение друг с другом
  - b) Передача сообщения собеседнику без потери его смысла
  - c) Обмен информацией
6. Из перечисленных вариантов выберите 1, в котором все – это техники активного слушания:

- a) «Угу»/«Ага», эмоциональные высказывания по поводу услышанного, не затрагивающие сути самого высказывания
- b) Сосредоточенное выражение лица, открытая поза, сочувственное прикосновение, эхо-техника
- c) Эхо-техника, развитие идеи, резюме, вопросы, сообщение о состоянии другого или о своем самочувствии

**Анкета**

1. Какой из вариантов ответа наиболее полно отражает понятие «конфликт»?
  - d) Взаимодействие, выражающееся в споре
  - e) Взаимодействие, выраженное в противоречии, сопровождающееся негативными эмоциями, в котором участвует минимум две стороны
  - f) Семейная или дружеская ссора, конкуренция, эмоциональная дискуссия
2. Какие стратегии поведения существуют в конфликте?
  - d) Уход, приспособление, борьба, компромисс, сотрудничество
  - e) Уход, борьба, компромисс, сотрудничество
  - f) Сотрудничество или борьба
3. Что представляет собой «моббинг»?
  - d) Постоянная, повторяющаяся травля или насмешки над коллегой по работе/учебе
  - e) Систематически повторяющееся неэтичное отношение одного или нескольких людей, направленное против другого человека
  - f) Форма психологического насилия
4. Что представляет собой «медиация»?
  - d) Это способ решения конфликтов с помощью расслабления
  - e) Это участие третьей нейтральной стороны в решении конфликта для того, чтобы спорящие договорились
  - f) Вид переговоров
5. Как Вы понимаете «эффективную коммуникацию»?
  - d) Приятное и полезное общение друг с другом
  - e) Передача сообщения собеседнику без потери его смысла
  - f) Обмен информацией
6. Из перечисленных вариантов выберите 1, в котором все – это техники активного слушания:

d) «Угу»/«Ага», эмоциональные высказывания по поводу услышанного, не затрагивающие сути самого высказывания

e) Сосредоточенное выражение лица, открытая поза, сочувственное прикосновение, эхо-техника

f) Эхо-техника, развитие идеи, резюме, вопросы, сообщение о состоянии другого или о своем самочувствии

7. Ниже необходимо отметить на шкале, каким образом после участия в школе «Контакт» Вы оцениваете развитие своих знаний, умений и навыков по темам коммуникация и решение конфликтов?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

---

8. Что Вам удалось приобрести в школе «Контакт»?

a) Теперь я понимаю, что такое «конфликт» и знаю, как на можно себя вести в конфликте

b) Я умею использовать техники активного слушания и эффективнее веду разговор с оппонентом

c) У меня появились новые знакомые и друзья

d) Свой вариант

---

---

---

---

---

---

---