

## Классный час для учащихся 10-11 классов

### «УЧИМСЯ ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ»

**Цель:** помочь учащимся налаживать партнерские отношения.

#### *Ход занятия*

#### **I. Упражнение «Инопланетяне»**

Стулья поставлены в малый круг. Ребята разбиты на две группы: «земляне» (меньшая группа) и «инопланетяне» (большая группа). Группам отдельно дается инструкция. «Земляне» занимают места в кругу за стульями, а «инопланетяне» пытаются наладить контакт, но «земляне» не поддаются, не обращают внимания и эмоционально выражают нежелание общаться. По условленному сигналу учителя они вдруг начинают активно контактировать с «инопланетянами». Затем ведущий предлагает всем ребятам сесть в большой круг и выразить те чувства, что они ощущали в ходе игры в роли «землянина» и роли «инопланетянина». Обсуждаются вопросы: «Что мешает общению?», «Почему люди не всегда понимают друг друга?»

#### **II. Синквейн «Конфликт»**

Конфликт.

Групповой, военный, сложный.

Разрушает, возникает, разделяет.

Конфликт - это столкновение интересов, мнений, взглядов двух и более лиц, который может проявляться в виде ссоры, драки, военных действий.

Столкновение (ссора, драка, война).

#### **III. Обсуждение**

1. Что такое конфликт?
2. Что приводит к конфликту?
3. Кто в него может быть вовлечен? Сколько людей требуется для того, чтобы возник конфликт?
4. В конфликт могут быть вовлечены не только двое, трое, группа, но и один человек может вступить в конфликт с самим собой. С чем могут быть связаны внутренние конфликты? (Что одеть, слушать ли родителей, делать ли

*домашнее задание или пойти гулять?)*

5. Участвовали ли вы в конфликте? Каким образом они были разрешены?

#### **IV. Групповая работа**

Рассмотрите ситуации. Предложите варианты окончания историй, если рассмотреть разрешение конфликтов с позиции силы, интересов, правил.

1. Маше и Вите родители купили к празднику игрушки. Витя получил барабан, а Маша - дудочку. Сначала они были довольны подарками. Витя бил в барабан, а Маша играла на дудочке. Витя, прекратив играть, попросил Машу сделать перерыв. Маша отказалась, сказала, что барабанная дробь ей не мешает, и она будет продолжать играть на дудочке. Витя рассердился и стал бить в барабан, что есть сил. Поднялся ужасный шум. В дверь позвонили соседи...

2. Татьяна перед началом урока села на место, где всегда сидела Лена. Лена попросила её уйти с места, но Татьяна отказалась. Завязалась драка, девочки стали толкать друг друга. В класс вошёл учитель...

3. Из-за дружбы с девочкой из параллельного класса над вами стали подтрунивать одноклассники и даже обидно отозвались о ней. Ваш товарищ предложил вам прекратить дружбу с девочкой.

#### **V. Конфликт можно разрешить с помощью переговоров и медиации**

##### ***Что такое медиация***

1. Истории известны три подхода к решению проблем и конфликтов:

- с позиции силы;
- с позиции правил (закона);
- с позиции интересов.

2. Медиация и переговоры - это продуктивные способы разрешения споров, в них стороны действуют с позиции интересов, соглашение достигается добровольно, этапы переговоров являются и этапами медиации (здесь есть дополнительный этап - вступительное заявление), используются одни и те же волшебные приемы.

3. Медиатор - нейтральный посредник, помогает сгладить острые углы, лучше разобраться в ситуации и быстрее найти верное решение, устраивающее обе стороны.

4. Установлено, что медиация заканчивается успешно в 85% случаев.

5. В США существует практика, когда судьи отправляют стороны сразу к медиатору на обязательную медиацию.

6. Если медиация прошла успешно и было достигнуто соглашение, то такое соглашение выполняется в 90-95 % случаев.

7. В России медиация как особая процедура ведения переговоров с участием нейтрального посредника только зарождается. Центры разрешения конфликтов созданы в Москве, Санкт-Петербурге и других городах России.

8. Изучив принципы, этапы и «волшебные приемы» медиации, можно создать центр разрешения конфликтов из школьников, учителей, социального педагога и психолога, Уполномоченного по правам ребенка.

9. В американских школах есть такие клубы, а школьники-медиаторы ходят со специальными значками или галстуками, и любой может обратиться к ним за помощью.

### ***Как готовиться к переговорам***

1. Выберите, что вам и другой стороне больше подходит - переговоры или медиация.

2. Решите, кого нужно пригласить прийти с вами (заинтересованных лиц, родителей, адвоката, очевидцев), чтобы проблема действительно была решена.

3. Подумайте, каковы ваши глубинные интересы и цели. Задайте себе волшебный вопрос: «Зачем, почему мне нужно то-то и то-то?»

4. Продумайте, какой результат переговоров был бы самым хорошим для вас, и каким мог быть предел ваших уступок, дальше которого нет смысла идти. Что будет, если «переговоры или медиация сорвутся? Какие другие способы решения проблемы у вас имеются?

5. Подумайте, как бы могла ответить на вопросы 1-4 другая сторона?

6. Продумайте и запишите свои предложения по проблеме так, чтобы они были легче приняты другой стороной.

7. Если проблема сложная, то лучше её описать на листочке, собрать необходимые документы и, если нужно, проконсультироваться у юриста.

## **VI. Практические советы**

### ***Первый этап. Выступления сторон***

Идите на переговоры с желанием понять другого человека и сразу предложите: «Давайте выскажемся, в чем каждый из нас видит проблему».

Когда говорит другая сторона, используйте волшебный метод - *активное слушание*: повторяйте, как бы «возвращайте» вашему собеседнику его слова, но не добавляя ничего от себя по содержанию и, по возможности, смягчая острые углы. Это позволит вам показать собеседнику, что вы его внимательно слушаете.

Кроме того, вы оба сможете убедиться, что точно понимаете все, что было сказано. Ведь иногда бывает так, что собеседник не может сформулировать то, что сам имеет в виду!

Еще один, более рискованный, но очень полезный волшебный метод - *вентиляция эмоций*: на минутку остановитесь и посмотрите, какие чувства переполняют вас и вашего собеседника. Если вы заметили злость, волнение, раздражение, скажите, например: «Я сейчас очень волнуюсь и нервничаю! А вы?» Открытое обсуждение своих чувств и эмоций действует, как «вентилятор», который «проветривает» душную накаленную атмосферу взаимного недовольства, что дает возможность спокойного, разумного обсуждения проблемы.

*Активное слушание и вентиляция эмоций* - это первый шаг навстречу друг другу.

### ***Второй этап. Прояснение интересов***

После того как все стороны высказались, выясните *глубинные интересы* друг друга. Для этого используйте третий волшебный прием - задайте себе и другой стороне вопросы: *зачем, почему, для чего* вы имеете эти мнения и желания. Будьте искренни! Спрашивайте себя и другую сторону снова и снова, пока не обнаружите сходные или совместимые интересы. Может оказаться, что для обеих сторон важнее всего сохранить хорошие отношения. Или вы обнаружите, что в вас говорит обида, и что вы желаете просто услышать извинения. Вам могут открыться новые варианты решения проблемы.

Порой выяснения интересов бывает достаточно для решения проблемы.

### ***Третий этап. Формулирование повестки дня***

Чаще, конечно, для решения проблемы требуются дополнительные усилия. Обычно бывает нужно на основе выясненных интересов составить список вопросов, которые вы будете обсуждать, чтобы удовлетворить эти интересы, нарушенные конфликтом.

Формулировка вопросов должна быть такой, чтобы обе стороны согласились их обсуждать. Этот *список вопросов для обсуждения* и есть ваша повестка дня.

Важно убедиться, что в повестку дня входят вопросы, которые охватывают все перечисленные или имеющиеся у сторон интересы, затронутые конфликтом!

#### ***Четвертый этап. Выдвижение предложений***

Когда записана повестка дня и ясно, какие вопросы вам надо обсудить, предложите своему собеседнику четвертый волшебный прием - «вне игры» или *отделение проблемы от личностей*: «Давайте представим, что в этой ситуации оказались другие люди, а наша задача - найти наилучшее решение этой проблемы!» Вам может также помочь пятый волшебный прием - *мозговой штурм*: предложите набросать много разных идей - чем больше, тем лучше. Причем надо условиться, что идеи-предложения не будут «официальными предложениями»: даже самые безумные идеи будут записываться без критики, так как стороны находятся «вне игры». Можно даже предложить друг другу поменяться местами и представить, что бы вы сделали, будь вы на месте своего собеседника.

Это совместное творчество «вне игры» поможет улучшить и ваши отношения.

#### ***Пятый этап. Выбор решения и формулировка соглашения***

Когда несколько идей-предложений выдвинуто, примените шестой волшебный прием - *тест на реальность*: какое из этих предложений может быть *реально принято и исполнено* обеими сторонами. Здесь есть свои волшебные вопросы: «А что будет, если...», «Это именно то, чего вы хотите?» и другие.

На этом этапе, как и на протяжении всех переговоров, не забывайте про активное слушание и волшебные вопросы «Зачем?» и «Почему?». После того как вы нашли взаимоприемлемое решение, постарайтесь записать его в виде пунктов соглашения. Проверьте, одинаково ли понимаете его вы и ваши партнеры по переговорам и действительно ли ваше соглашение отражает и ваши и их интересы. Особенно это нужно, если проблема сложная.

Поздравляю вас! Вы достигли соглашения!

#### ***Шестой этап - выполнение соглашения***

После окончания переговоров наступает следующий, наверное, самый важный этап - это выполнение соглашения. Невыполнение часто ведет к новому конфликту, еще более тяжелому, чем первоначальный.

Но не падайте духом: ведь если соглашение почему-то не выполняется, то можно снова вернуться к переговорам и попытаться найти более реальное решение!

## **VII. Посмотрите сценку «Случай в поезде»**

### ***Сценка про медиацию «Мария Ивановна и Иван»***

В купе вбежал паренек странного вида: в лаптях, в полосатых штанах, в красной рубахе навыпуск, подвязанной толстой веревкой, волосы - копна соломы! Он плюхнулся рядом с востроносой старушкой, сидевшей на нижней полке, и ну давай махать кому-то в окно. Ты чего это сел на мою лавку? - вдруг взъерепенилась бабка. - Где твое место? На верхней полке! Вот лезь туда и сиди!

- Да мне же там сидеть неудобно... - начал оправдываться паренек.

- Ничего не знаю! У тебя верхнее место куплено! Вот сейчас я тебя огрею батоном-то по спине! Спорщик какой! Паренек не стал дожидаться исполнения угрозы, а залез на верхнюю полку и, свесив ноги прямо перед носом бабки, начал ими болтать. В этот момент поезд неожиданно резко дернулся, и бабка получила удар лаптем в глаз. Бабка взвизгнула, запричитала, а под ее глазом начал набухать синяк...

- Хулиганы! Избивают! На помощь! Милиция! - кричала бабка. Сбежавшиеся пассажиры и проводница насилу ее успокоили. Проводница принесла даже какие-то примочки, а паренька отвели в соседний вагон, подальше от бабки. Та долго еще ворчала:

- Вот приеду, заявлю в милицию на этого хулигана!

#### ***1. Нулевой этап***

Вступительная речь медиатора (Марицы Петровны): Друзья! Медиация - это переговоры с участием нейтрального посредника-медиатора, поэтому только от вас, Мария Ивановна, и от вас, Иван, зависит, какое решение вы примете. Я же, как медиатор, не даю никаких советов, а лишь буду помогать вам разговаривать друг с другом! Ведь у медиации есть три главных правила-принципа.

**Первый принцип** - нейтральность медиатора. Медиатор одинаково хорошо относится к каждой стороне, не ищет правых и виноватых, не пытается встать на чью-либо сторону, не выносит решения. Медиатор следит лишь за тем, чтобы процесс переговоров шел в благожелательной атмосфере, чтобы стороны имели равные возможности для выражения своего мнения и участия в выработке и принятии Соглашения.

**Второй принцип** - добровольность участия сторон - означает, что вы, Мария

Ивановна, и вы, Иван, добровольно пришли на медиацию и можете в любой момент уйти. Только вы сами принимаете решение, а не медиатор. Любые шаги во время медиации делаются только по вашему обоюдному согласию. Вы не против? Нет? Отлично!

**Третий принцип** - конфиденциальность информации - означает, что я никому не буду рассказывать, что у нас происходило здесь, на медиации, а все записи, которые я сделаю в ее ходе, после нее уничтожу. Вам понятно, в чем суть медиации? Тогда давайте договоримся, что мы не будем друг друга прерывать, не будем использовать оскорбительных выражений и станем вести себя вежливо! Это необходимо, чтобы наши переговоры шли успешно. Ну как, Мария Ивановна, вы сможете эти правила общения выполнить?

Мария Ивановна: Я-то, конечно, смогу, а вот этот охальник... Ой-ой, все-все, молчу, молчу.

Иван: Я согласен.

Марица: Ну вот, видите, как хорошо! Мы с вами успешно заключили первое соглашение - о правилах общения! Давайте и дальше так действовать!

Мария Ивановна (*удивленно приподняла свои густые брови, и ее синяк запереливался разными цветами радуги*): Вот те на! Уже почти что помирились!

Марица: А сейчас давайте выслушаем друг друга. Кто расскажет первым, что же, по его мнению, произошло? Я чувствую, вы хотите, Мария Ивановна? Иван, вы не возражаете? Отлично, тогда, пожалуйста, Мария Ивановна, внимательно вас слушаем.

## **2. Первый этап. Выступления сторон**

Мария Ивановна: Ну, этот негодник... э-э-э... извиняюсь... э-э-э... ну, вот он (*бабка показывает на Ивана*), вбегает в вагон и - плюх! - своими штанишшами - грязнучими, наверное, - прямо на мою постель! А потом давай махать руками-то в окно, ну филин, и все тут! И орет, и орет как недорезанный! Все, думаю, никакого покою от него не будет, пора меры принимать!..

Марица: Значит, Мария Ивановна, если я вас правильно поняла, вы увидели, как Иван быстро вошел в вагон, сел на вашу полку и стал махать в окно, видимо, прощаясь с кем-то. И вы подумали, что, может быть, он испачкает ваше белье и, может быть, будет мешать вам? Я правильно поняла?

Мария Ивановна (*удивленная старушка даже не поверила своим ушам*): Вроде так, доченька, хотя... (*уже совсем мир но*) как-то ты совсем по-другому пересказала, но все правильно... Да ведь и вправду - парень-то спешил попрощаться, а про грязные

штаны и про непоседство его - это мне просто подумалось... Может, и не грязные у него штаны-то были...

Иван:- Понимаете, я зашел в купе. Билет у меня был на верхнюю полку. Лезть на неё было неудобно. Да и попрощаться я хотел с друзьями. Вот и сел на бабкину полку и стал смотреть в окно. А она ко мне пристала: «Полезай наверх!» Я попытался объяснить её, что мне там будет неудобно, но она и слышать ничего не хотела. Пришлось залезть. Тут неожиданно поезд тронулся, дернуло. Вот ногами я и угодил ей в глаз, не специально!

### **3. Второй этап. Прояснение интересов**

Марица: Чего бы вы хотели добиться в результате медиации.

Мария Ивановна: Наказать я хочу, чтоб судили его. За то, что синяк мне поставил!

Марица: *(задала волшебный вопрос)*: А зачем вы хотите его наказать?

Мария Ивановна: Ну как же... Чтобы неповадно было в другой раз, да и чтобы понял, что так делать не надо - так относиться к старшим, хоть они и немного не правы! Да ведь обидно мне! Старую бабушку лаптем в глаз!

Марица: Значит, главное для вас - не наказание и не суд. Ваши глубинные интересы в том, чтобы Иван как-то осознал свою оплошность и загладил обиду?

Мария Ивановна *(обрадованно)*: Вот-вот!

### **4. Третий этап. Формулирование повестки дня**

Марица: Итак, скажите, пожалуйста, что же нам нужно обсудить сегодня?

Иван: Надо бы выяснить сперва, хотел ли я ее в глаз-то пинать.

Мария Ивановна: Все равно, старших нельзя обижать!

Марица: Судя по тому, что вы говорите, мне кажется, мы можем выделить две проблемы. Послушайте, правильно ли я сформулирую нашу повестку дня, или, другими словами, вопросы для обсуждения:

1) Что произошло в купе? Почему каждый сделал то, что сделал?

2) Как можно загладить оставшиеся обиды, переживания и улучшить отношения?

Вы не хотите что-либо изменить, добавить? Достаточно ли обсудить эти пункты?

*(«Переговорщики» согласно закивали головами и тут уже наступил следующий этап*



медиации...)

## **5. Четвертый этап. Выдвижение предложений**

Марица: Давайте рассмотрим первый вопрос повестки дня.

Иван: Я действительно вел себя неосторожно. Мне нужно было быть повнимательнее. Я очень сожалею о случившемся.

Мария Ивановна: Я тоже не подумала, что на верхней полке сидеть неудобно. Парень хотел попрощаться с провожающими, а я на него накинулась. Но он тоже хорош. Сел так бесцеремонно, мог бы и спросить разрешения, я, что ли, отказала бы?

Марица: Для обсуждения второго вопроса повестки дня я предлагаю выйти из игры и провести мозговой штурм - вместе подумать, как лучше загладить оставшиеся обиды.

Иван: Можно заплатить за страдания, извиниться и дать обещание, что впредь буду уважать старушек.

Мария Ивановна: Нужно вызвать Ивана в милицию.

Иван: Я бы подарил бабушке цветы.

Мария Ивановна: Если бы он починил мне забор, то я устроила бы совместный обед.

Иван: Я бы нашел рецепт примочек для глаз.

Мария Ивановна: Такого хорошего помощника можно и усыновить.

## **6. Пятый этап. Выбор решения**

Марица (*применив тест на реальность*): А сейчас проверим, какое всё-таки из этих предложений реально выполнимо вами.

Мария Ивановна: Пусть Иван передо мной извинится. Даст рецепт примочек и починит забор, а я не буду обращаться в милицию.

Иван: Я готов извиниться перед Марией Ивановной и пообещать, что впредь буду уважать старушек. А забор почию, конечно.

Марица: Вот и хорошо, что переговоры закончились благополучно. Надеюсь, что решения, к которым вы пришли, будут выполнены.

## **VIII. Проведите медиацию**

### **1. Разъяснение задания**

Познакомьтесь с памяткой, разбейтесь на группы по четыре человека: «первая сторона конфликта», «вторая сторона конфликта», «уполномоченный по правам ребенка» и «наблюдатель».

Группы получают ситуацию, разыгрывают её, следуя памятке.

Роль «первой стороны конфликта» и «второй стороны конфликта» - вжиться в образ и вести себя соответственно ситуации.

Роль «уполномоченного» - выступить в роли посредника, помочь сторонам в ходе переговоров найти путь решения проблемы, соблюдать этапы переговоров.

Роль «наблюдателя» - следить за правильностью ведения переговоров «уполномоченными».

## ***2. Выполнение задания***

Данные социологических опросов позволили выяснить, какие вопросы больше всего волнуют детей. Оказалось, что 95% высказавшихся учеников считают, что учителя занижают оценки, и вовсе не потому, что ученик плохо готов к уроку, а по дисциплинарным, воспитательным соображениям. 70% детей обращаются по поводу унижения или насилия в детской среде. Часто детям не нравится, что их называют по фамилиям, а не по именам. Большой процент жалоб на перегрузку. Еще одна проблема: выгоняют с уроков. Например, не принес дневник, «сменку» и т.д. Еще одна важная проблема всплывает из обращений школьников: очень тяжелый эмоциональный фон учебы. Положительные эмоции на уроках - редкость.

*Рассмотрите в ходе ролевой игры следующие казусы*

В холле школы 14-летняя Надя, стоя за спиной одноклассницы, поднесла зажженную зажигалку к её волосам. В это мгновение охранник, оказавшийся свидетелем происходящего, успел выбить зажигалку из рук девочки. Прибежавшие учителя и работники школы стали кричать на неё, повели к директору. Надя вела себя вызывающе, на все обвинения отвечала резко, держалась отчужденно. Ситуация развивалась стремительно, и уже рассматривался вопрос об исключении «хулиганки» из школы.

2. Девятиклассник Сергей, по прозвищу «Медведь», постоянно оскорблял Машу, свою соседку по парте: обзывал ее, писал разные высказывания на парте и стенах, рассказывал небылицы про ее личную жизнь. А недавно на улице он просто ударил ее портфелем, она поскользнулась, упала и сломала руку. На лечение сложного перелома потребовались немалые деньги. Маша настаивала, чтобы родители подали заявление в милицию с требованием возбудить уголовное дело, и, кроме того, заявление в суд о возмещении имущественного и морального вреда. Во время разговора с Сергеем родители Маши сказали, что окончательное решение -заявлять ли в милицию и в суд - должна принять сама Маша. Как она решит, так и будет. Сочувствуя Сергею,

они предложили ему обратиться к медиатору, пообещав, что уговорят Машу туда прийти.

3. Максим, Кирилл, Игорь и Сергей, учащиеся 7 класса, грубо обращались со своим одноклассником Борисом на протяжении нескольких месяцев, подвергая испытаниям, как новичка. Они специально «задевали» его, чтобы спровоцировать конфликт и узнать его характер. Борис долго терпел, но в очередной раз, когда ему навязали «игру», он стал защищаться, завязалась драка. Их остановил учитель.

4. В классе Жанну и Веронику считали подругами, они доверяли друг другу свои секреты. Однако за глаза наговаривали друг на друга. Об этом стало известно во время ссоры, поводом к которой стало недовольство Вероники, что её подруга Жанна не придерживается того же мнения при разговоре и не садится с ней на уроке за одну парту, не спрашивает совета. Вероника обиделась и рассказала своей маме. В свою очередь, Жанна тоже рассказала о конфликте своей маме. Конфликт вышел за пределы отношений бывших подруг, отношения стали обсуждать родители, оказались втянуты одноклассники. Классный руководитель обратился к уполномоченному по правам ребенка.

5. Саша учится в 9 классе, в общении со сверстниками замкнут, пропускает занятия, снизилась успеваемость по предметам. В семье конфликты. Саша считает себя отверженным: мать всегда ругает и обвиняет его, а защищает отчима, который излишне требователен, особенно когда пьян. Совсем другое отношение со стороны родителей к сестре. Александр высказал намерение уйти из дома, т.к. там не нужен.

## **IX. Презентация работы группы**

Чтобы медиатор научился грамотно вести переговоры, ему нужно овладеть техникой активного слушания. Проведем тренинг и отработаем ее в парах.

### ***Техника активного слушания***

*Пересказ* - изложение своими словами того, что сказал собеседник. Пересказ может быть более полным в начале, в дальнейшем - более кратким, с выделением наиболее важного. Ключевые слова: «Ты говоришь...», «Как я понимаю...», «Другим словами, ты считаешь».

*Уточнение (выяснение)* относится к непосредственному содержанию того, что говорит другой человек. Уточнение может быть направлено на конкретизацию и выяснение чего-либо («Ты сказал, что это происходит давно. Как давно это происходит?», «Ты

именно в четверг не хочешь идти в школу?»). Уточнение может также относиться ко всему высказыванию другого человека («Объясни, пожалуйста, что это значит?», «Не повторишь ли еще раз?», «Может быть, расскажешь про это поподробнее?»).

*Отражение чувств* - проговаривание чувств, которые испытывает другой человек («Мне кажется, ты обижен», «Вероятно, ты чувствуешь себя расстроенным»).

Последствия: подростки меньше боятся негативных чувств; видят, что взрослые понимают их.

*Проговаривание подтекста* - проговаривание того, о чем хотел бы сказать собеседник, дальнейшее развитие мыслей собеседника.

*Резюмирование* используется в продолжительных беседах или переговорах («Итак, мы договорились с тобой, что...», «Твоими основными идеями являются...»).

### ***Правила хорошего слушания***

Слушай внимательно, обращай внимание не только на слова, но и на невербальные проявления собеседника (мимика, позы, жестикация); проверяй, правильно ли ты понял слова собеседника, используя, если это необходимо, приемы активного слушания; не давай советов, оценок.

### ***Ситуации к технике активного слушания***

Ситуация 1. Ученик считает, что учительница игнорирует его на уроках, не дает высказаться, перебивает, не считается с его точкой зрения.

Ситуация 2. Ученик считает, что ребята из класса посмеиваются над ним, незаслуженно придираются, говорят обидные слова, не хотят дружить с ним.

Ситуация 3. Ученик считает, что родители его не понимают, больше времени уделяют его сестре (брату), хвалят сестру (брата), а к нему придираются, больше ругают, заставляют выполнять ту или иную работу по дому.

## **Х. Подведение итогов занятия**

Что мы делали на занятии? Что нового узнали? Что такое «медиация»?