Управление образования администрации

Старооскольского городского округа

Муниципальное бюджетное учреждение

«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | ПРИНЯТА  на заседании педагогического  совета МБУ «ЦППМиСП»  Протокол от «28» августа 2017г. № 1 |  | УТВЕРЖДЕНА  приказом МБУ «ЦППМиСП»  от «01» сентября 2017г. № 90 | |  |  |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ»**

для обучающихся 8-11 классов,

являющихся членами служб школьной медиации

2017-2018 учебный год

|  |  |
| --- | --- |
| Составители: | Захарова О.И., педагог-психолог,  Филиппенко Е.А., педагог-психолог,  Хомякова Е.Е., педагог-психолог,  Амельчакова Л.В., педагог-психолог |

**Старый Оскол**

**2017**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Рабочая программа «Развитие конфликтологической компетентности» разработана для реализации в 2017-2018 учебном году в группах обучающихся 8-11 классов общеобразовательных учреждений, являющихся членами служб школьной медиации. За основу рабочей программы взяты основные положения авторской дополнительной общеразвивающей программы социально-педагогической направленности «Развитие конфликтологической компетентности» (автор – Григорович М.В.).

В соответствии с рекомендациями Минобрнауки России по организации служб школьной медиации в образовательных организациях от 18.11.2013г. № ВК-844/07, в образовательных организациях должны быть созданы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Служба школьной медиации - эта структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

Медиатор - независимое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора на основе их добровольного согласия в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. *Медиатор* не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

Данная программа предназначена для учащихся 8-11 классов, являющихся членами служб школьной медиации.

Одним из важнейших факторов, влияющих на успешность проведения медиации, является сформированная конфликтологическая компетентность медиатора.

Конфликтологическая компетентность учащегося-медиатора включает:

* знание специфики межличностного общения;
* знание о причинах появления конфликта, закономерностях его развития и протекания, поведении, общении и деятельности оппонентов в конфликтном противоборстве, психологических характеристиках конфликтной личности и др.;
* умение осуществлять эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний;
* умение предвосхищать действия оппонентов, их поведение в ходе конфликта, развитие конфликта, его последствия для оппонентов;
* умение воздействовать на оппонентов, влиять на их отношения;
* умение осуществлять профилактику конфликта.

С учетом специфики деятельности медиатора и в соответствии с требованиями ФГОС к личностным результатам развития учащихся средней школы **целью** рабочей программы «Развитие конфликтологической компетентности» является формирование конфликтологической компетентности подростков в общении и  сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста и взрослыми.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Сформировать у учащихся-медиаторов следующие коммуникативные действия:

— планирование сотрудничества с педагогом и сверстниками — определение цели, функций участников, способов взаимодействия;

— постановка вопросов — инициативное сотрудничество в поиске и сборе информации;

— разрешение конфликтов – выявление, идентификация проблемы, поиск и оценка альтернативных способов разрешения конфликта, принятие решения и его реализация;

— управление поведением партнера — контроль, коррекция, оценка его действий.

2. Сформировать умение сотрудничать и работать в группе, быть толерантным к разнообразным мнениям, уметь слушать и слышать партнера, свободно, четко и понятно излагать свою точку зрения на проблему.

### 3. Способствовать освоению учащимися социального опыта, основных социальных ролей, соответствующих ведущей деятельности данного возраста, норм и правил общественного поведения.

**Требования к уровню освоения содержания программы**

В соответствии с программой медиаторы должны *знать:*

* структуру межличностного взаимодействия;
* причины появления конфликта, закономерности его развития и протекания;
* стратегии разрешения конфликтов.

Медиаторы должны *уметь:*

* осуществлять эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний;
* воздействовать на оппонентов, влиять на их отношения;
* осуществлять профилактику конфликтов.

**Учебно-тематический план рабочей программы**

**«Развитие конфликтологической компетентности»**

**для обучающихся 8-11 классов общеобразовательных учреждений, являющихся членами служб школьной медиации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование темы** | **Количество часов** |
|  | Знакомство. Введение в тему «Конфликт». | 2 |
|  | Личность медиатора. Межличностное общение и взаимодействие. | 2 |
|  | Причины возникновения и развитие конфликтных ситуаций. | 2 |
|  | Стратегии разрешения конфликтов. | 2 |
|  | Посредничество в разрешении конфликтных ситуаций. | 2 |
|  | Сотрудничество и взаимодействие. Профилактика конфликтов. | 2 |
| Итого | | 12 |

**Содержание программы**

**Занятие №1. «Знакомство. Введение в тему «Конфликт».**

**Цель:** Ориентация участников в целях групповой работы; знакомство участников; создание эффективной рабочей атмосферы в группе; введение в тему «Конфликт».

**Ход занятия.**

1. Вводное слово ведущего (организационные моменты, цели работы по программе, правила поведения в группе).
2. Психогимнастическое упражнение «Имя – качество». Знакомство участников друг с другом, создание условий для доверительного общения.
3. Психогимнастическое упражнение «Объединение по качествам». Сплоченность в группе, формирование атмосферы доверительного общения, личностное раскрытие.
4. Работа по теме «Герб моей личности». Развитие навыков самоанализа, эффективной самопрезентации.
5. Работа в малых группах «Конфликтологический словарь» (Приложение 1). Повышение информированности в области конфликтологии, развитие навыков взаимодействия.
6. Психогимнастическое упражнение «Невербальный подарок». Позитивная личностно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.
7. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

**Занятие №2. Личность медиатора. Межличностное общение и взаимодействие.**

**Цель:** Ознакомление участников со структурой межличностного взаимодействия, основными приемами эффективного общения, формирование умений и навыков установления контакта в межличностном общении.

**Ход занятия.**

1. Упражнение «Цвет настроения». Актуализация психоэмоционального состояния, создание рабочей атмосферы.
2. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).
3. Работа по теме «Никто не знает, что я…». Повышение сплоченности, личностное раскрытие участников, создание условий для доверительного общения.
4. Упражнение «Десять Я».Анализ своих личностных качеств, развитие образа «Я», психологическая поддержка.
5. Мозговой штурм «Личность медиатора» (Приложение 2). Требования к личности медиатора: дружественность, компетентность, динамизм, сила, умение работать во диапазоне шкалы власть—подчинение.
6. Психогимнастическое упражнение «Заяц-заяц». Эмоциональная разрядка.
7. Работа по теме «Три стороны общения». Информация о структуре общения: перцептивная сторона, коммуникативная сторона, интерактивная сторона.
8. Работа по теме «Интервью в парах». Развитие навыков самопрезентации, эмпатии, децентрической позиции участников, создание условий для доверительного общения.
9. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

**Занятие №3. Причины возникновения и развитие конфликтных ситуаций.**

**Цель:** Ознакомление участников с причинами возникновения конфликтных ситуаций, связанных с нарушениями в приеме и переработке информации, эффективными и неэффективными стратегиями взаимодействия.

**Ход занятия.**

1. Упражнение «Цвет настроения». Актуализация психоэмоционального состояния, создание рабочей атмосферы.
2. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).
3. Информация «Причины возникновения конфликтных ситуаций» (Приложение 3).
4. Психогимнастическое упражнение «Переманивания». Продолжение знакомства участников с навыками установления контакта, стратегия поведения в общении.
5. Упражнение «Аборигены». Навыки передачи вербальной информации (Приложение 3)..
6. Счет до 10. Сплоченность в группе, формирование работоспособности участников.
7. Упражнение «Слепые паровозики». Стратегии взаимодействия.
8. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

**Занятие №4. Стратегии разрешения конфликтов.**

**Цель:** ознакомление учащихся со стратегиями разрешения конфликтов, диагностика стиля разрешения конфликтных ситуаций.

**Ход занятия.**

1. Психогимнастическое упражнение «Животные». Сплоченность в группе, формирование атмосферы доверительного общения.
2. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).
3. Информация «Стили разрешения конфликтных ситуаций». Избегание, уклонение, сопреничество, компромисс, сотрудничество.
4. Тест «30 пословиц» (Приложение 4).
5. Упражнение «Скала». Стратегии взаимодействия, провоцирование и разрешение конфликтных ситуаций.
6. Упражнение «Рисунок в парах». Стратегии взаимодействия, сотрудничество и поиск компромисса.
7. Психогимнастическое упражнение «Пожелание». Позитивная личностно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.
8. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

**Занятие № 5. Посредничество в разрешении конфликтных ситуаций.**

**Цель:** формирование навыков посредничества в разрешении конфликтных ситуаций

**Ход занятия.**

1. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).
2. Информация «Шаги посредничества» (Приложение 5)
3. Упражнение «Великое лицо». Стратегия поведения в беседе, умение формулировать закрытые вопросы, развитие креативности.
4. Психогимнастическое упражнение «Компот». Эмоциональная разрядка, организаторские способности.
5. Упражнение «Сказки». Развитие децентрической позиции, эмпатии, навыки установления контакта, творческие способности.
6. Психогимнастическое упражнение «Комплимент». Позитивная личностно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.
7. Психогимнастическое упражнение «Клубок». Позитивная личностно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.
8. «Обратная связь». Получение информации ведущим о состоянии участников. Оценка эффективности работы группы.

**Занятие №6.** Сотрудничество и взаимодействие. Профилактика конфликтов.

**Цель:** развитие навыков партнерского общения, получение участниками тренинга обратной связи; повышение уровня доверия и сплоченности внутри группы.

**Ход занятия.**

1. Психогимнастическое упражнение «Приветствие» (ритуал приветствия – рассказ о приятном событии на прошедшей неделе).
2. Психогимнастическое упражнение «Путаница». Повышение групповой сплоченности, улучшение настроения, сближение членов группы через невербальный контакт.
3. Упражнение «Перелицовка». Развитие навыков регуляции эмоционального состояния.
4. Упражнение «Болото». Развитие навыков партнерского общения, сотрудничества; формироавние конструктивных поведенческих стратегий.
5. Психогимнастическое упражнение «Клубок». Позитивная личностно ориентированная обратная связь в конце занятия, создание условий для доверительного общения.
6. Обмен впечатлениями в конце работы группы, получение ведущим обратной связи об эффективности работы по программе.

**Формы и средства контроля**

Эффективность реализации рабочей программы оценивается по динамике роста показателей, составляющих уровень развития коммуникативной компетентности подростков-волонтеров в двух срезах: до и после реализации программы.

Для оценки результативности работы проводится анкетирование, тестирование путем использования следующих методик:

1. Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири.
2. Опосник «Диагностика способности к эмпатии» (А.Мехрабиан, Н.Эпштейн).

**Литература**

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2002.-174с.
2. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Практикум. Новосибирск: Изд-во Новосиб., ун-та; М.: Совершенство, 1997 – 116с.
3. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. Хрестоматия. Новосибирск: Изд-во Новосиб., ун-та; М.: Совершенство, 1997 – 198с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб.: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.: ил. (Серия «Мастера психологии).
5. Джини Грехем Скотт Конфликты, пути их преодоления. Киев, 1991г.
6. Крайг Г. Психология развития. – СПб.: Питер, 2000. – 992с.: ил. – (Серия «Мастера психологии).
7. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А., Тренинг. Навыки конструктивного взаимодействия с подростками. М. Генезис, 1997г.
8. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. –СПб.: Питер, 2001. -554 с.: ил. (Серия «Учебник нового века»).
9. Майерс Д. Социальная психология /Пер. с англ. – СПб.: Питер Ком, 1998 – 688с: ил.
10. Маклаков А.Г. Общая психология. – СПб.: Питер, 2000. -592с: ил.- (Серия «Учебник нового века»).
11. Майерс Д. Социальная психология /Пер. с англ. – СПб.: Питер Ком, 1998 – 688с:
12. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками Азарова Т.В., Барчук О.И. , Беглова Т.В., Битянова М.Р., Королева Е.Г., Пяткова О.М., под общей ред. М.Р. Битяновой – СПб Питер, 2008 – 304 с.: ил. (Серия «Практическая психология»
13. Сидоренко Е.В., Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб: Речь, 2002.-256с.
14. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. Практическое пособие: Пер. с нем.: в 4-х томах. Т.1 М.: Генезис, 1998 – 160с., ил.
15. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. Практическое пособие: Пер. с нем.: в 4-х томах. Т.2 М.: Генезис, 1998 – 160с., ил.
16. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. Практическое пособие: Пер. с нем.: в 4-х томах. Т.3 М.: Генезис, 1998 – 160с., ил.
17. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. Практическое пособие: Пер. с нем.: в 4-х томах. Т.4 М.: Генезис, 1998 – 160с., ил.
18. www.mediacia.com

**Приложения**

Приложение 1.

**Конфликтологический словарь**

Агрессия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Медиатор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Медиация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Компромисс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Конкуренция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Конфликт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Общение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примирение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Толерантность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Эмпатия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2.

Качества медиатора

*Профессионализм медиатора означает:*

— быть серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;  
— высказывать доверие и заботу;  
— быть ответственным, то есть

быть нейтральным,  
демонстрировать уважение,  
не вовлекать и не вовлекаться в конфликт,  
не руководствоваться эмоциями,  
не давать советов, не навязывать свои идеи для поиска решения,  
не действовать свысока,  
принять вашу ответственность серьезно.

*Профессионализм медиаторане означает:*

— быть грубым,  
— начальственным,  
— недружелюбным.

Приложение 3.

**Причины возникновения конфликтных ситуаций.**

Причиной конфликтаможет стать невозможность получить то, что хочется или необходимо; различные точки зрения на один и тот же вопрос; наличие третьей стороны. В некоторых источниках последняя причина обосновывается как самая важная и формулируется как закон третьей стороны.Закон третьей стороны очень важен, поэтому пусть ученики приведут примеры из своей жизни, из литературных источников и кинофильмов, где причиной конфликта является третья сторона.

Конфликт не всегда означает спор или борьбу. Иногда он возникает, когда надо принять решение или что-то необходимо изменить. Конфликты бывают разрушающие и конструктивные. При правильном обращении он может быть полезен — приводит к изменениям. При неправильном — приводит к обиде, непониманию и даже к насилию.Конфликты бывают разных масштабов: от подростковых небольших разногласий до ядерной войны. Они происходят в разных формах: непонимание, несогласие, споры, борьба, войны.

Медиатор в школе работает только с небольшими конфликтами между учениками-ровесниками либо более младшими и не участвует в конфликтах между учителем и учащимися, между родителями и детьми.

**Задание.** Попросите учащихся вспомнить небольшие конфликты, улаженные посредством переговоров в последние 24 часа. Подскажите, в какие конфликты опасно вмешиваться. Напомните, что медиатор руководствуется здравым смыслом, когда решает вмешаться в конфликт, и отвечает за то, чтобы избежать причинения физического вреда.

Приложение 4.

**ТЕСТ «30 ПОСЛОВИЦ»**

**Инструкция к тесту:**

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5. Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экзамена". За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам. Тренер, перед тем как зачитает интерпретацию, напоминает участникам, что если они не согласны с тем, что получилось в тесте, то лучше оставаться при своем мнении. Любой тест работает с определенной долей вероятности, и всегда находятся люди, чьи результаты ошибочны. Совпадает результат с действительностью или нет, решать самим участникам. Затем можно сопоставить результаты теста «30 пословиц» с пятью способами Томаса:

О «акулы» чаще используют соревнование;

О «черепашки» — уклонение;

О «медвежата» — приспособление;

О «лисы» — компромисс;

О «совы» — сотрудничество.

**Тест «30 пословиц»**  
1. Худой мир лучше доброй ссоры.  
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.  
3. Мягко стелет, да жестко спать.  
4. Рука руку моет.  
5. Ум хорошо, а два лучше.  
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.  
7. Кто сильнее, тот и прав.  
8. Не подмажешь — не поедешь.  
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.  
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.  
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.  
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.  
13. Убивай врагов своей добротой.  
14. Честная сделка не вызывает ссоры.  
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.  
16. Дерись подольше да ума набирайся побольше.  
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.  
18. Доброе слово победит.  
19. Ты — мне, я — тебе.  
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.  
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.  
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.  
23. Ласковый теленок двух маток сосет.  
24. Кто дарит — друзей наживает.  
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.  
26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.  
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.  
28. Кротость торжествует над злом.  
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.  
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.  
**Интерпретация**

1-й тип - «черепашка». У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель.' В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситу¬ации он может изменить вам.  
2-й тип - «акула». Для людей этого типа главное — их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» — надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могу вывести коллектив из сложной ситуации.  
3-й тип — «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.  
4-й тип — «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.  
5-й тип — «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

Приложение 5.

**Правила управления конфликтом**

1. Не прерывайте.
2. Говорите правду.
3. Не переходите на личности.
4. По-настоящему работайте над решением проблемы.

**Шаги посреднического процесса**

1. Приблизьтесь к спорящим.  
2. Успокойте их, если необходимо.  
3. Представьтесь и спросите их имена, если вы еще не знакомы.  
4. Объясните свою компетентность.  
5. Получите согласие.  
6. Объясните процесс сотрудничества.  
7. Начните процесс посредничества:

а) не делайте предположений;  
б) слушайте;  
в) повторяйте услышанное;  
г) проверяйте;  
д) получайте больше информации;  
е) предлагайте множество решений;  
ж) достигните соглашения.

8. Закончите на позитивной ноте.

**Три результата конфликта**

1. Победа – поражение — одна сторона удовлетворена, но другая не удовлетворена.

2. Поражение – поражение — обе стороны не удовлетворены результатом.

3. Победа – победа — обе стороны приходят к согласию.