

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ВОРКУТА»

Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 12» г. Воркуты
«ВОРКУТА» КАР КЫТШЛОН МУНИЦИПАЛЬНОЙ ЮКБИСА АДМИНИСТРАЦИЯ
«12 №-а шёр учреждение» Воркута карсаМуниципальнойвёлдан учреждение
169908, Республика Коми, г. Воркута, ул. Возейская, д. 8
Тел.: (82151) 6-28-77 Факс: 8-82151-6-93-10 E-mail: sch_12_vor@edu.rkomi.ru

СОГЛАСОВАНО
Протокол Управляющего совета
от 05.05.2023 №5

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
20.05.2023 № 366

СОГЛАСОВАНО
Протокол Педагогического совета
от 20.05.2023 № 10

*Мнение представительного органа учащихся
учреждения, изложенное в выписке из
Протокола заседания Совета школьников от
18.05.2023 № 7, УЧТЕНО*

Программа обучения учащихся-волонтеров по методу медиации «Мы за примирение»

Возрастная группа: учащиеся 13-16 лет

Срок реализации программы: 2 месяца

**СЕРЯКИНА
РЕГИНА ВАЛЕНТИНОВНА**
педагог-психолог

Содержание

1. Пояснительная записка	3
2. Механизм реализации программы «Мы за примирение».....	5
3. Содержание основного и контрольного этапа реализации программы «Мы за примирение».	8
4. Список литературы	28
5. Приложение	29

1. Пояснительная записка

Актуальность:

Перемены в социально-экономической сфере в России за последние два десятилетия способствовали увеличению числа семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, что повлекло за собой и увеличение количества учащихся «группы риска», актуальной стала проблема школьной дисциплины.

Школа – это не только учебный процесс, но и групповое взаимодействие совершенно разных людей, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах деятельности, таких как учебная деятельность, процесс воспитания, управление школьным коллективом, выстраивание статусов, общение, создание норм поведения и пр. В ходе этого взаимодействия возникает большое количество конфликтных (а порой, и криминальных) ситуаций. Особенно трудные подростки и дети «группы риска» часто вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами.

Практика школьной жизни, деструктивного взаимодействия в семье зачастую не способствуют социализации подростков в плане освоения ими навыков эффективного общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования конструктивного взаимодействия с людьми, необходимого для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками, учителями, родителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными, что приводит к таким явлениям как «дети-изгои», подростковые «стрелки», выяснение отношений между родителями конфликтующих детей.

1 июня 2012 года вышел Указ президента Российской Федерации В.В. Путина о Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы в «целях формирования государственной политики по улучшению положения детей в Российской Федерации, руководствуясь Конвенцией о правах ребенка»¹. В данном документе среди «мер, направленных на создание дружественного к ребенку правосудия»², есть и такие, как «развитие сети служб примирения в целях реализации восстановительного правосудия; организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении»³.

Школьная служба примирения (ШСП)⁴ – это команда взрослых и подростков, которая стремится:

- разрешить конфликтную ситуацию конструктивным способом (через проведение восстановительных программ);
- дать возможность существующим в школе сообществам понять друг друга, исходя из личностных, а не ролевых отношений;
- снизить уровень агрессивности в школьном сообществе;
- способствовать развитию коммуникативных навыков подростков. Для эффективного выполнения перечисленных выше задач необходимо обучить участников ШСП проведению восстановительных программ, таких как медиация и Круги сообществ.

¹ <http://www.garant.ru/hotlaw/federal/400890/>

² Указ президента Российской Федерации В.В. Путина о Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы. С. 41-46.

³ Там же. С. 43.

⁴ Идея и технология школьных служб примирения в России разработана специалистами общественного центра «Судебно-правовая реформа» Рустемом Максудовым и Антоном Коноваловым (www.sprc.ru)

Следовательно, **цель программы** – практико-ориентированная подготовка потенциальных представителей ШСП к работе в качестве посредников (медиаторов) по разрешению конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса. В ходе реализации программы участники будут осваивать модель восстановительной медиации (Приложение 1).

Задачи тренинга:

- сформировать представление участников тренинга о медиации как альтернативном способе разрешения конфликтов;
- создать условия для освоения участниками позиции медиатора;
- познакомить участников в активном режиме с программой Круг сообщества;
- способствовать развитию коммуникативных, рефлексивных навыков у участников тренинга, необходимых для работы медиатора;

Ожидаемые результаты:

- сформированные представления участников о медиации и этапах работы медиатора, специфики конфликтов;
- умение участников дифференцировать случаи, подходящие для медиации, анализировать конфликтные ситуации, моделировать и рефлексировать собственную деятельность в качестве медиатора, опираясь на соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации⁵;
- через участие в программе Круг сообщества участники смогут спланировать первые шаги по организации службы примирения в школе.

Методы работы:

Основной метод реализации программы– создание учебных ситуаций и самостоятельная работа участников в форме ролевых игр. Тренинг основан на поиске решений и нахождении знаний самими участниками (практически отсутствуют лекции и основное внимание уделяется работе в малых группах). В процессе тренинга отрабатывается роль медиатора. На основе предложенных участниками сюжетов в малых группах проигрывается и демонстрируется на общем круге работа медиатора со сторонами конфликта и происходит анализ работы медиаторов.

Принципы проведения занятий:

- добровольность;
- активность;
- партнерское взаимодействие;
- конфиденциальность.

Категория участников: потенциальная команда ШСП (минимум 5 учащихся школы).

Срок обучения: 26 часов.

Режим занятий: 2 раза в неделю по 2 часа

Необходимое оборудование: доска, мел или флипчарт, маркеры, ножницы, скотч; бейджики; раздаточный материал.

Важно, чтобы помещение было просторное, так как участники садятся в форме круга. Как правило, для проведения тренинга используется актовый зал.

⁵ Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009.

2. Механизм реализации программы «Мы за примирение»

Объем программы составляет – 26 часов. Занятия проходят 2 раза в неделю по 120 минут (2 урока).

Реализация проекта «Мы за примирение» разделена на три этапа:

I этап. Подготовительный (2 неделя сентября)

В рамках подготовительного этапа работа состоит в следующем: проводится информирование обучающихся и их родителей о деятельности ШСП и наборе групп на программу «Мы за примирение». На данном этапе принимаются заявки, комплектуются группы, собираются согласия родителей (законных представителей) на участие ребенка в программе.

II этап. Основной (сентябрь-октябрь)

На данном этапе программы «Мы за примирение» реализуется учебно-тематический план, направленный на обучение участников реализации программы на проведение процедуры применения.

III этап. Контрольный (1-я неделя ноября)

По итогу завершения программы формируются группы учащихся-волонтеров. Для того чтобы на практике отработать знания и навыки, полученные в процессе обучения, проводится стажировка учащихся-волонтеров. Под наблюдением руководителя ШСП они подготавливают и проводят в классных коллективах мероприятия, направленные на развитие и популяризацию ШСП, профилактику конфликтов, а также учувствуют в процедуре медиации в партнерстве с взрослым медиатором. Также на данном этапе реализация программы проводится зачет по изучаемым темам, итоговая диагностика медиаторов-учащихся и подведение итогов.

Учебно-тематический план реализации программы «Мы за примирение» представлен в таблице 1.

Таблица 1.

№	Наименование тем	Цель	Кол-во часов
<i>Основной этап</i>			
1.	Наши занятия: что и как? Первичная диагностика будущих медиаторов с использованием следующих методик: - методика К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной). Она позволяет определить предрасположенность личности к конфликтному поведению. - опросник «Диагностика коммуникативного контроля» / М. Шнайдер - тест «Умеете ли вы слушать» Приложение 1.	Демонстрация формата занятий, введение правил групповой работы. Диагностика личностных особенностей будущей медиаторов.	2ч
2.	Что такое ШСП?	Знакомство со ШСП.	2ч
3.	Что такое конфликт?	Расширение представлений подростков о психологической сущности конфликтов.	2ч
4.	Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в школе?	Расширение представлений о причинах конфликтов, с которыми могут	2ч

		столкнуться школьные медиаторы.	
5.	Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?	Расширение представлений о способах разрешения конфликтов.	2ч
6.	Что такое «конфликтная личность», и как общаться с такими людьми?	Создание условий для выявления закономерностей эффективного поведения в трудных коммуникативных ситуациях.	2ч
7.	Порядок работы медиатора. Этап 1. Подготовительный.	Дать представление об этапах работы медиатора.	2ч
8.	Порядок работы медиатора. Этап 2. Встреча со стороной.	Дать представление об этапах работы медиатора.	2ч
9.	Порядок работы медиатора. Этап 3. Встреча сторон	Дать представление об этапах работы медиатора.	2ч
10.	Порядок работы медиатора. Аналитическая беседа. Документы медиатора. Восстановительная программа Круг.	Дать представление об этапах работы медиатора. Знакомство с документацией ШСП.	2ч
11.	Каким должен быть «настоящий медиатор»?	Создание условий для рефлексии собственных личностных качеств, значимых для выполнения функций медиатора.	2ч
<i>Контрольный этап</i>			
12.	Зачет. Практика ведения процедуры медиации	Отработка навыков ведения процедуры медиации.	2ч
13.	Рефлексия. Чему мы научились? Контрольная диагностика по методикам первичной диагностики	Контроль достижений, создание условий для рефлексии участниками собственных успехов Определение результативности программы. Выявление положительной динамики	2ч
Итого: 26 часов			

Кадровые ресурсы

Программу реализует педагог-психолог или специалист школьной службы примирения, владеющий современными психолого-педагогическими технологиями, знающий особенности развития подросткового возраста. Специалист должен уметь занимать позицию значимого взрослого, наставника, тренера, который управляет дискуссией, следит за ходом практической работы, активизирует и побуждает обучающихся к активной деятельности, проявлению фантазии и нестандартным идеям. Рекомендуются, чтобы в реализации программы принимал участие специалист службы школьной медиации, прошедший обучение методу школьной медиации в объеме не менее 72 часов.

Дидактический материал

1. Комплект разработанных заданий по конфликтологии и медиации.
 2. Бланки для пополнения индивидуальных карт с тестовыми материалами.
- Сферы ответственности и обеспечение прав участников программы:

- согласие родителей на участие их детей в программе;
- соблюдение Конвенции о правах ребенка;
- соблюдение законов РФ;
- ведущий несет ответственность за психологическую атмосферу, приемы и техники, используемые на занятиях. Требуется соблюдение этического кодекса и принципов медиации, закрепленных в ст. 3 Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Методические ресурсы:

Методологическую основу программы «Мы за примирение» составляет метод «школьная медиация» (Ц.А. Шамликашвили), восстановительная медиация (А. Коновалов), теории К. Томаса, Киллмана, Бессера, Т. Гордона.

Нормативно-правовая основа программы регулируется рядом законодательных и нормативных правовых актов:

- В соответствии с Федеральным Законом "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" №193 – ФЗ, статья 3, проведение процедуры медиации в любой сфере, в том числе в образовательной организации, возможно только на основе соблюдения ряда принципов, также следует учитывать принципы нравственно-этических норм, определенных Кодексом медиаторов России (утвержден 25.10.2012, НП «Национальная организация медиаторов»). К данным принципам относятся: добровольность, конфиденциальность, ответственность, открытость, нейтральность, равенство, уважение и сотрудничество.

- Распоряжения Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р (ред. от 01.09.2018) «Об утверждении Концепции развития до 2020 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность»

Критерии ограничения и противопоказания на участие в освоении программы.

- личный отказ (нежелание) подростка идти на занятие;
- отказ родителей (или лиц, их заменяющих) от посещения подростком занятий;
- недостаточное интеллектуальное развитие ребенка;
- инфекционные заболевания.

Описание способов, которыми обеспечивается гарантия прав участников программы.

1. Конституция РФ.
2. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
4. Конвенция о правах ребенка;
5. Этический кодекс и принципы педагога-психолога службы практической психологии образования России, правила безопасности применяемых методик и корректного использования сведений психологического характера;
6. Принципы медиации, закрепленные в Ст. 3 ФЗ № 193 о процедуре медиации, Европейским кодексом поведения для медиаторов (Code of Conduct for Mediators), Кодексом медиаторов России.

Критерии оценки эффективности реализации программы «Мы за примирение»

Качественные:

- усвоение психологических знаний, предусмотренных в программе;
- реализация бесконфликтного общения на практике;
- успешное выполнение кейс-заданий, проведение процедур медиации в обучающей практике;
- отзывы классных коллективов о деятельности волонтеров;
- демонстрация достижений, критической оценки и рефлексии опыта на конкурсных мероприятиях;

- самостоятельная волонтерская деятельность участников;

Количественные

- итоговая диагностика медиаторов с положительной динамикой;
- на этапе завершения программы количество участников не сократилось;
- не менее 60 % прошедших обучение стали волонтерами ШСМ.

3. Содержание основного и контрольного этапа реализации программы «Мы за примирение»

Занятие №1. Наши занятия: что и как?

Материалы: карточки для упражнения «Восточный базар», предмет-«микрофон», лист ватмана и листы формата А4 с вариантами ответов для упражнения «Ожидания», ручки, карандаши, фломастеры, иллюстрированные журналы, ножницы, клей, бумага для упражнения «Наш маршрут», бумага для записей, стеклянная бутылка.

Ход занятия:

1. Вводное слово ведущего

Представление ведущего, благодарность заинтересовавшимся проблемами медиации и готовым участвовать в работе обучающей группы, вводное слово о целях данного занятия.

2. Упражнение «Восточный базар»

Упражнение требует предварительной подготовки: заранее на одинаковых листочках по 6 раз записывается имя каждого участника, в том числе в случаях, если имена повторяются. Листочки перемешиваются и раздаются по шесть каждому участнику группы в случайном порядке.

Задание заключается в том, чтобы собрать шесть листочков со своим именем. Для этого все участники группы перемешаются по аудитории и общаются друг с другом. При этом соблюдается правило: при каждом новом контакте в паре должны представиться обе стороны, назвав свое имя, показать свои листочки друг другу и обязательно провести один обмен, даже в том случае, если у партнера нет интересующего листочка. Игра продолжается до тех пор, пока каждый не соберет шесть листочков со своим именем. Те, кто собрал свою «коллекцию», записывают свое имя на доске в столбик.

3. Упражнение «Ожидания»

Проводится опрос по кругу: «Чего я жду от участия в занятиях?». При этом используется «правило микрофона» (говорит только тот участник, у которого в руках предмет, символизирующий микрофон).

Затем ведущий предлагает участникам познакомиться с надписями на листах, которые он располагает в центре круга: Школьная медиация: теоретические и методические основы, хочу узнать, что такое медиация, и научиться разрешать конфликты. Хочу научиться лучше общаться со сверстниками. Хочу хорошо и весело провести время. Хочу узнать что-то новое о себе. Я не жду ничего особенного. Каждому участнику нужно выбрать для себя два самых подходящих утверждения и поставить на соответствующих листах любую отметку. Затем ведущий обобщает получившиеся результаты, знакомит участников с целями и задачами программы, тематическими блоками (фиксируя их на ватмане), форматом работы в рамках программы. Здесь же ведущий вводит основные правила работы группы: недопустимость опозданий, запрет на использование физического насилия и ненормативной лексики. Правила фиксируются на листе ватмана. При желании подростки могут дополнить этот список. Другие «классические» правила работы группы вводятся в ходе дальнейших занятий по мере того, как происходят те или иные ситуации, требующие их обсуждения.

4. Упражнение «Наш маршрут»

Группа делится на подгруппы по 3-4 человека. Каждая подгруппа получает лист бумаги, на котором создают коллаж «Наш маршрут», используя вырезки из журналов, а также элементы

рисования (12 минут). Готовые коллажи представляются группе, комментируются, обсуждаются, затем закрепляются на листе с правилами групповой работы.

5. Упражнение «Бутылка с пиратского корабля»

Участники работают самостоятельно. Им предлагается написать пожелания самим себе и группе на весь период занятий и опустить их в бутылку. Бутылка закупоривается и убирается до последнего занятия.

6. Диагностика будущих медиаторов. Методики диагностики представлены в приложении

7. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

Занятие №2. Что такое ШСП?

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы с первого занятия, «паззлы» в «волшебном мешочке» (картинки, разрезанные пополам, одна картинка – на три части на случай нечетного числа участников, количество кусочков – по числу участников) для деления на пары перед упражнением «интервью», разноцветные карточки с планом для упражнения «Интервью», предметы: «микрофон», картонные карточки красного и черного цветов (20 штук) и рабочие листы для упражнения «Красное и черное», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры.

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу, затем просит каждого участника поприветствовать группу с помощью такого слова, которым до него никто не воспользовался («здравствуйте», «привет» «добрый день», любые приветствия на иностранных языках и т.д.) В случае необходимости можно повторить имена («Привет, я Маша»). Объявление цели сегодняшнего занятия: «Поговорим чуть подробнее о том, что же такое школьная служба примирения и зачем она нужна».

2. Мини-лекция «Все о ШСП?»

Школьная служба примирения это:

1. Разрешение конфликтов силами самой школы.
2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
3. Профилактика школьной дезадаптации.
4. Школьное самоуправление и волонтерское движение подростков школы.

ШСП рассматривает следующие конфликты:

- межличностные конфликты
- нецензурные оскорбления
- угрозы
- причинение незначительного материального ущерба
- взаимные обиды
- длительные прогулы в результате конфликта
- изгой в классе
- конфликты с учителями, с родителями.

Цели школьной службы примирения:

1. Распространение среди учащихся, родителей и учителей цивилизованных форм разрешения конфликтов.
2. Помощь в разрешении конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации.
3. Снижение количества административного реагирования на правонарушения.

Задачи школьной службы примирения:

1. Проведение примирительных программ (восстановительных медиаций, кругов сообщества, школьных и семейных конференций и т.д.) для участников конфликтов ситуаций.
2. Обучение школьников цивилизованным методам урегулирования конфликтов и ответственности.

3. Информирование учеников, родителей и учителей о принципах и ценностях восстановительной медиации.

Миссия ШСП:

1. Создается альтернативный путь разрешения конфликтов
2. Конфликт превращается в конструктивный процесс
3. Приобретаются навыки активного слушания, лидерства и другие полезные коммуникативные умения
4. Улучшаются взаимоотношения среди детей и взрослых
5. Развивается чувство ответственности за свой выбор и решения, а также усиливается чувство личной значимости.

Кто сможет войти в школьную службу примирения

В состав Школьной службы примирения могут войти все желающие: учащиеся (7 – 11 классов), желающие работать в школьной службе примирения и прошедшие специальное обучение. Все участники школьной службы примирения, и взрослые, и дети (они называются медиаторы, то есть «посредники»), должны пройти специальное обучение. Это обучение будет организовано после того, как определятся кандидаты, желающие стать медиаторами. После обучения подростки будут работать под руководством взрослого куратора. Встречи между конфликтующими сторонами подростки будут проводить самостоятельно, но, если в конфликте участвует и взрослый человек, то подросткам помогает куратор службы или внешний специалист.

Какими принципами руководствуется в своей деятельности школьная служба примирения.

Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности. Согласно правилам встречи, ничего из произошедшего на встрече не выносится вовне, вследствие чего участники чувствуют себя достаточно безопасно.

Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

Часто находящиеся в конфликте стороны не могут поговорить самостоятельно, потому что они охвачены эмоциями и недоверием друг к другу, настроены агрессивно. Поэтому на встрече сторон нужен медиатор - нейтральный посредник, ведущий встречи, - который не будет никого ни обвинять, ни защищать, будет равно поддерживать обе стороны и контролировать безопасность ситуации и соблюдение правил встречи. При этом ответственность за разрешение ситуации принадлежит самим сторонам, и только они сами принимают решение по поводу своей ситуации. Конечно, сразу стороны могут быть не готовы к подобному диалогу. Для подготовки сторон к примирительной встрече проводятся предварительные встречи с каждым участником. На такой встрече ведущий дает участнику возможность рассказать свою версию и обсудить причины произошедшего, помогает выговориться, притупить агрессивные чувства, стать способным слушать и воспринимать другого человека, проясняет его потребности, рассматривает различные возможные пути разрешения конфликта, в том числе участие в примирительной встрече, а в случае согласия на встречу договаривается о соблюдении правил. Целью программы примирения конфликтующих сторон является создание условий для проведения конструктивного диалога между сторонами с тем, чтобы они поняли друг друга, приняли на себя ответственность за произошедшее и самостоятельно выработали совместное решение по устранению конфликта, заглаживанию нанесенного вреда и налаживанию

дальнейших взаимоотношений так, чтобы исключить повторение произошедшего. Ведущий не уговаривает человека участвовать в примирительной встрече.

3. Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие №3 Что такое конфликт?

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», бумажные салфетки (четвертинки) для упражнения «Снежинки» 3-4 цветов, бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры.

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, сопроводив их приветственным жестом (помахав рукой, пошав «воздушный поцелуй» и т.д.). Желательно, чтобы жесты не повторялись. Ведущий объявляет задачу занятия: «Поближе познакомиться с тем, что такое конфликт».

2. Упражнение «Ассоциации»

Группа перечисляет ассоциации на слово «конфликт» (2-3 круга, не повторяясь). Все ассоциации записываются на доске, причем ведущий делит их на два столбика: первый характеризует конфликт как негативное явление, второй - как явление со знаком плюс. Затем предлагает участникам догадаться, по какому принципу ассоциации разделялись. Если были даны только негативные ассоциации, можно спросить, для чего, с точки зрения группы, оставлена вторая половина доски, привести примеры («в споре рождается истина» и т.д.), предложить еще один круг ассоциаций на слово «конфликт» со знаком «плюс». По результатам упражнения делается вывод о том, что конфликт - это не «приговор», не «конец отношений», а повод понять, что между людьми возникли разногласия, и прояснить их.

3. Упражнение «Снежинки»

В ходе упражнения группа работает молча, выполняя инструкцию: «Возьмите листок бумаги. Сложите его пополам. Оторвите правый верхний угол. Сложите еще раз пополам. Еще раз оторвите правый верхний угол. Еще раз сложите пополам. И еще раз оторвите правый верхний угол. Теперь можно развернуть листок и показать получившуюся снежинку остальным». Получившиеся «снежинки» сравниваются. Обсуждаются вопросы:

- почему снежинки получились разными?
- чьи снежинки «правильные», а чьи - «неправильные»?
- как эта игра связана с темой «конфликт?»

Снежинки можно наклеить на лист ватмана с правилами и этапами работы.

4. Работа в малых группах. Сочинение притчи «Мир без конфликтов» (25 минут)

Ведущий предлагает группе подумать о том, что же такое конфликт, с учетом обнаружившихся в ходе занятия сторон этого явления, и сформулировать свои выводы в виде притчи.

Группа знакомится с правилами написания притчи (фиксируются на доске): лаконичность (не более 15 предложений, иносказательная форма, окончание представляет собой вывод-«премудрость» (также иносказательно). Правила можно проиллюстрировать любой притчей.

Группа делится на подгруппы в соответствии с цветом «снежинок», которые получились у них в прошлом упражнении. Подгруппы находят себе удобное место в помещении. Время на работы подгрупп - 15 минут. Затем притчи представляются группе в общем круге.

4. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие № 4. Из-за чего возникают и как развиваются конфликты в школе?

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, мячик, примеры иллюстрированных опорных схем из школьных учебников, готовые «маски» на основе бумажных тарелок.

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, ассоциируя его с каким-нибудь цветом: «бирюзовое как спокойное море». Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, из-за чего возникают конфликты в школе».

2. Разминочное упражнение «Если школьный конфликт — это...»

Ведущий в случайном порядке кидает мячик участникам группы, задавая разнообразные вопросы, например,

Если школьный конфликт — это мебель, по это ...

Если школьный конфликт — это, такое-то помещение, то это...

Если школьный конфликт — это какой-то урок, то это....

Если школьный конфликт — это какая-то часть дня, то это...

Если школьный конфликт — это какое-то настроение, то это...

Если школьный конфликт — это человек, то это... (напоминаем о конфиденциальности - никаких имен!) и т.д.

3. Работа в малых группах «Эксперты по школьным конфликтам»

Группа делится на подгруппы по принципу светофора (рассчитаться на «красный-желтый-зеленый»). Участникам говорится о том, что никто лучше них не знает о том, какие конфликты чаще всего бывают в школе. Подгруппам предлагается «подготовить иллюстративный материал для учебника по школьной конфликтологии», составив иллюстрированную схему «причины школьных конфликтов». Для примера показываются опорные схемы их различных ученых пособий, объясняются принципы их построения: сначала нужно выделить крупные блоки, потом описать их варианты, показать различия между ними, проиллюстрировать, чтобы читателю было понятно и интересно.

Подгруппы находят для себя удобное место в помещении. Время на работу - 10 минут. Затем схемы представляются группе в общем круге. Схемы располагаются на доске. Делается вывод о разнообразии причин школьных конфликтов.

4. Анализ кейсовой ситуации

Ведущий пересказывает историю восьмиклассницы об одном из случившихся в ее жизни конфликтов:

«Мы поссорились с моей подругой из-за того, что я сломала ее новую линейку. Она наорала на меня и сказала, что ей такие друзья не нужны. Да, я ее сломала специально, из вредности, хотя моя подруга об этом не знает. Просто мне надоело, что она во всем круче меня, даже линейка у нее какая-то особая, с наворотами. И выпендривается постоянно, говорит мне, что она лучше меня во всем, и родители ее лучше моих. Но все равно она моя подруга. Хотела бы с ней помириться».

Группа по кругу с использованием «микрофона» высказывается о том, что является причиной данного конфликта и какие пути выхода из него можно предположить. Оказывается, что за внешним поводом (сломанной линейкой) в конфликте всегда стоит сложное «внутреннее содержание» (обида, чувство унижения). Устранить внешнее противоречие, не разрешив внутренне, как правило, недостаточно для успешного разрешения конфликта.

5. Упражнение «Причины конфликта: снаружи и внутри»

Организуется индивидуальная работа. Каждый получает заготовку маски. Предлагается вспомнить какой-нибудь конфликт, стороной которого был сам участник. На «лице» маски нужно одним предложением описать суть конфликта (не забываем о конфиденциальности!) и вторым предложением - свои действия. На оборотной стороне, скрытой от постороннего

наблюдателя, одним -двумя предложениями охарактеризовать свое истинное состояние, потребности и намерения в это время. При желании маску можно оформить рисунками

В зависимости от уровня психологической безопасности, достигнутого группой к этому моменту, маски могут представляться группе каждым участником самостоятельно, или же их можно сдать ведущему, который покажет их группе и «озвучит» таким образом, чтобы авторство было непонятным.

По итогам упражнения организуется ненаправленное обсуждение впечатлений. Делается вывод о том, что за тем или иным поведением в конфликте всегда стоят неудовлетворенные потребности.

6. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие № 5. Что такое «продуктивное разрешение конфликта»?

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предмет-«микрофон», бумага для записей, ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, карточки для упражнения «Стили поведения в конфликте», картонные квадратики красного, желтого, зеленого, синего и серого цветов, карточки с контурными изображениями варежек.

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, подняв большой палец вверх («отличное!»), показав большим пальцем сторону («нормальное») или вниз («так себе»). Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, какими способами люди выходят из конфликтов и насколько эти способы продуктивны».

2. Упражнение «Рисунок вдвоем»

Группа делится на пары по принципу соседства в круге. Каждая пара получает лист бумаги. С этого момента и до окончания упражнения разговаривать нельзя. Необходимо взять одну ручку вдвоем, и так, чтобы оба партнера держали ее, нарисовать рисунок на свободную тему (3 минуты). Затем рисунки представляются в группе, обсуждаются вопросы:

- Что нарисовано на рисунке?
- Как проходил процесс рисования?
- Какую стратегию поведения выбрал участник?
- Делается вывод о том, что в ситуации противоречия интересов люди могут выбирать разные способы поведения.

3. Упражнение «Стили поведения в конфликте»

По кругу запускаются разноцветные карточки, на которых перечислены пословицы, отражающие разные способы поведения людей в конфликте:

Серая карточка:

1. Худой мир лучше доброй ссоры
2. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит
3. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой
4. Кто спорит - тот ни гроша не стоит
5. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора

Красная карточка:

1. Кто сильнее, тот и прав
2. Слово «победа» может быть написано только на спинах врагов
3. Кто отступает, тот обращается в бегство
4. В этом мире есть только две породы людей - победители и побежденные
5. Если мы не можем заставить другого думать, как мы хотим, нужно его заставить делать,

как мы хотим

Желтая карточка:

1. Лучше уступить, чем врагов себе нажать
2. Не подмажешь - не поедешь
3. Убивай врагов своей добротой
4. Лаковый теленок двух маток сосет, а упрямый - и одной
5. Если в тебя бросили камень - брось в ответ пушинку.

Синяя карточка:

1. Рука руку моет
2. С паршивой овцы хоть шерсти клок
3. Ты - мне, я - тебе.
4. Взаимные уступки прекрасно решают дело
5. Лучше синица в руках, чем журавль в небе

Зеленая карточка:

1. Ум хорошо, а два лучше
2. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить
3. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие
4. Чистосердечность, честность и доверие сдвигают горы
5. Комай без усталости и докопайся до истины

Участникам предлагается выразить свое согласие с утверждениями, написанными на карточках, взяв из коробки, стоящей в центре круга, столько квадратиков определенного цвета, сколько раз они согласились с содержанием соответствующей карточки.

По результатам подводятся итоги:

- серые квадратики - стиль уклонения («стиль страуса»)
- красные квадратики - стиль соперничества («стиль акулы»)
- желтые квадратики - стиль приспособления («стиль овцы»)
- синие квадратики - стиль компромисса («стиль лисицы»)
- зеленые квадратики - стиль сотрудничества («стиль совы»)

При обсуждении результатов важно подчеркнуть, что «хороших» и «плохих» итогов здесь нет. У каждого из нас есть свои «любимые» стили поведения в конфликте, однако, зная об этом и следя за своим поведением, при желании их можно изменить.

Ведущий дает краткую характеристику каждому стилю. Затем группа делится на подгруппы в соответствии с преобладающим цветом выбранных квадратиков (должно получиться 5 подгрупп). Каждая подгруппа готовит мини-презентацию доставшегося ей стиля поведения в конфликте, пользуясь следующей схемой (фиксируется на доске):

девиз, выражающий суть стиля

пример из жизни

плюсы этого стиля

минусы этого стиля

ситуации, в которых этот стиль может помочь

ситуации, в которых этот стиль может оказаться бесполезным и даже вредным (7 минут).

Результаты представляются группе. Ведущий фиксирует презентации на доске или ватмане, заполняя таблицу:

Обобщая, ведущий проговаривает и сильные и слабые стороны каждого стиля, подчеркивая тем самым, что среди нет однозначно «правильных» и «неправильных». «Правильный» стиль — это стиль, соответствующий ситуации. Ведущий открывает группе «один из главных секретов медиации»: медиация в качестве обязательного условия предполагает желание конфликтующих сторон разрешить конфликт. Участники высказывают свое мнение о том, какие стили поведения в конфликте уместны тогда, когда люди искренне хотят его успешно разрешить.

4. Упражнение «Варежки»

Группа делится на пары с помощью приема «Варежки»: каждый получает картинку с изображением варежки, для образования пары нужно найти участника, которому попала варежка с таким же рисунком. Затем нужно договориться с партнером и одинаково раскрасить варежки, используя те стратегии поведения, которые наиболее приемлемы в случае медиации. Результаты представляются группе. Пары по очереди рассказывают, такие слова они использовали, чтобы договориться друг с другом. Ведущий фиксирует слова на доске.

5. Упражнение «Армрестлинг»

Участники остаются в тех же парах, что и предыдущем упражнении. ведущий предлагает устроить турнир по армрестлингу. «Сражения» проходят внутри пары, но основное соревнование проходит между парами: победит та пара, которая за одну минуту наберет как можно больше очков. По итогам игры формулируется основной вопрос, лежащий в основе продуктивных стратегий выхода из конфликта: «Что общего в наших намерениях?», «В чем наши цели и интересы совпадают?»

6. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие № 6. Что такое «конфликтная личность», и как общаться с такими людьми?

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, коробка для упражнения «Копилка конфликтогенов», рабочие листы для упражнения «Айсберг», карточки с именами участников в мешочке для «Лотереи имен».

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою общительность сегодня по шкале от нуля до пяти, показав кулак (ноль) или количество пальцев, соответствующее баллу. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться, как эффективно организовать общение с «конфликтными личностями»».

2. Упражнение «Копилка конфликтогенов»

Ведущий объясняет значение слова «конфликтоген» и предлагает собрать групповую копилку конфликтогенов. Участники записывают на листочках привычные для них особенности поведения в общении, которые в некоторых ситуациях становятся конфликтогенами. По завершению ведущий озвучивает содержание копилки. Делается вывод о том, что время от времени «конфликтной личностью» может становиться практически любой человек, это не диагноз, а повод к размышлению.

3. Упражнение «Айсберг»

Организуется работа в малых группах с помощью приема «Лотерея имен». Подгруппы получают листы со схематическим изображением айсберга (надводной и подводной частей, разделенных линией поверхности воды). Задача: в течение 5 минут в «надводной» части айсберга перечислить варианты поведения «конфликтной личности», в «подводной» - причины этого поведения (что на самом деле происходит с человеком?). Результаты представляются в общем круге и обобщаются ведущим.

4. Упражнение «Четыре квадрата»

Организуется индивидуальная работа. Участникам предлагается взять лист бумаги и разделить его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4:

В квадрате 1 нужно написать пять качеств, которые участникам нравятся в себе и которые они считают положительными (одним или несколькими словами). Затем заполняется квадрат 3: пишутся пять качеств, которые участникам не нравятся, которые они считают негативными. Важно предупредить участников, что они могут быть абсолютно искренними, так как записи

вслух зачитываться не будут. После этого участникам предлагается внимательно посмотреть на качества, которые они записали в квадрате 3, и переформулировать их в квадрате 2 так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого можно представить, как эти качества назвал бы любящий человек, которому нравится все. На последнем этапе участникам предлагается представить, как бы положительные качества, записанные в квадрате 1, воспринимал человек, который их не любит и оценивает крайне негативно (формулировка с точки зрения вашего врага). Отрицательные качества нужно записать в квадрате 4.

После завершения этой работы лист бумаги складывается сначала таким образом, чтобы были видны только квадраты 1-2. Затем - только квадраты 3-4. Результаты обсуждаются. Ведущий демонстрирует возможности использования данной схемы для анализа поведения человека, который кажется «конфликтным». Это позволяет найти в оппоненте позитивные качества и иногда меняет отношение к нему. Помимо этого, подобная схема может использоваться для анализа собственных качеств с позиций оппонента.

5. Упражнение «Памятка»

Участники работают в группах прежним составом. Им предлагается разработать и оформить памятку «Правил общения с «конфликтными людьми»». Памятки представляются в общем круге.

6. Завершение занятия.

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие №7 «Порядок работы медиатора. Этап 1. Подготовительный»

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные материалы «Алгоритм примирения».

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою работоспособность сегодня по шкале от нуля до пяти: ноль - сидя на стуле, пять - встав и вытянувшись в струнку). Ведущий объявляет задачу занятия: «Провести полевые испытания всего того, чему мы научились к этому моменту».

2. Порядок работы медиатора

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

2 фаза. Понимание ситуации

3 фаза. Поиск вариантов выхода

4 фаза. Подготовка к встрече

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

2 фаза. Организация диалога между сторонами

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.

4 фаза. Обсуждение будущего

5 фаза. Заключение соглашения

6 фаза. Рефлексия встречи

АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

3. Разбор 1 этапа

Задачи работы ведущего (медиатора):

1. Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном;

2. Если дело разбирается в официальных органах (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;

3. Связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта или криминальной ситуации, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предлагать участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации. Эти задачи таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

4. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие №8 «Порядок работы медиатора. Этап 2. Встреча со стороной»

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою работоспособность сегодня по шкале от нуля до пяти: ноль - сидя на стуле, пять - встав и вытянувшись в струнку). Ведущий объявляет задачу занятия: «Провести полевые испытания всего того, чему мы научились к этому моменту».

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные материалы «Алгоритм примирения».

1. Разбор 2 этапа.

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной

Задача: представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я буду обязан сообщить в компетентные органы.

2 фаза. Понимание ситуации

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);

- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;

- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;

- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий

- обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

3 фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;

- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;

- варианты заглаживания вреда;

- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;

- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;

- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;

- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;

- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);

- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;

- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия.

Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного

правосудия: Круги или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;

- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;

- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

4 фаза. Подготовка к встрече

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;

- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;

- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;

- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

Правила встречи

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.

2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.

3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).

4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.

5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

3. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие №9 «Порядок работы медиатора. Этап 3. Встреча сторон»

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою работоспособность сегодня по шкале от нуля до пяти: ноль - сидя на стуле, пять - встав и вытянувшись в струнку). Ведущий объявляет задачу занятия: «Провести полевые испытания всего того, чему мы научились к этому моменту».

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные материалы «Алгоритм примирения».

2. Разбор 3 этапа

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

1. Заранее подготовить место для встречи сторон;

2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;

3. Объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;

4. Объявить основные пункты повестки дня.

2 фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

1. Предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;

2. Предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;

3. Поддерживать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

Задачи:

1. Поддерживать понимание и признание последствий криминальной ситуации;

2. Поддерживать извинения и прощение;

3. Инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;

4. Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;

5. Обсудить и принять механизм реализации решений.

4 фаза. Обсуждение будущего

Задача: поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;

- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;

- какую профессию (специальность) хочешь получить, и кто может поддержать тебя в этом;

- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

5 фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;

- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;

- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

6 фаза. Рефлексия встречи

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?

- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

3. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие №10 «Порядок работы медиатора. Аналитическая беседа. Документация медиатора. Восстановительная программа Круг»

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою работоспособность сегодня по шкале от нуля до пяти:

ноль - сидя на стуле, пять - встав и вытянувшись в струнку). Ведущий объявляет задачу занятия: «Провести полевые испытания всего того, чему мы научились к этому моменту».

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, раздаточные материалы «Формы документов ШСП согласно Положению».

2. Разбор аналитической беседы (Может проходить через 2-3 недели)

Задачи:

1. Провести рефлекссию результатов медиации;
2. Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
3. Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали ли про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, где нужен медиатор, посоветовали бы обратиться к медиаторам?

3. Разбор документации медиатора.

Познакомить участников программы с документами ШСП согласно Положению. Попробовать на практике заполнить.

4. Восстановительная программа Круг.

Направлена на разрешение конфликтов, в которые втянуты от четырех и более человек. Важнейшей особенностью Кругов является привлечение к обсуждению проблемы всех заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение.

Встреча всех участников в Круге имеет следующие фазы:

Фаза Действия

1. Создание основ для диалога - приветствие
 - церемония открытия
 - раунд знакомства
 - достижение консенсуса по правилам Круга (ведущий и/или участники)
 - раунд личных историй
 - благодарность присутствующим
 - объяснение цели Круга
 2. Обсуждение ситуации, проблем, интересов и намерений - рассказы о переживаниях, чувствах, проблемах
 - определение проблем, интересов, намерений, надежд
 - подведение итогов
 3. Рассмотрение возможных вариантов решения ситуации и проблем, выявленных в ходе встречи:
 - обсуждение возможных решений (раунды);
 - создание условий для достижения консенсуса по плану действий (ведущий).
 4. Достижение консенсуса или чувства общности
- В Круге определяются:
- пункты соглашения или общей точки зрения (раунды)
 - следующие шаги (ведущий)
5. Закрытие:
 - подведение итогов: соглашение/ следующие шаги (ведущий);
 - завершающий обмен мыслями о встрече в Круге (раунд);
 - церемония закрытия.
- Основные правила встречи в Круге:
- уважать символа слова;

- говорить от всего сердца;
- говорить с уважением;
- слушать с уважением;
- оставаться в Круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность.

Обязанности ведущего

Когда ведущие обсуждают правила во время подготовки и начала работы Круга, им необходимо объяснить участникам свои функции и попросить Круг принять правила, определяющие их роль. При исполнении обязанностей ведущего необходима поддержка Круга. Данные обязанности включают принятие следующих решений:

- когда и как прервать человека;
- когда открыть Круг и когда закрыть его;
- когда объявить перерыв;
- как использовать символ слова;
- как напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил.

Использование символа слова

Символ слова создает позитивную атмосферу для слушания, если участники следуют следующим правилам:

- Символ слова передается только в одну сторону. Символ слова передают в одном направлении по кругу. В общинах большинства коренных народов его передают по часовой стрелке, следуя движению солнца. Нельзя бессистемно передавать символ слова туда - сюда, необходима преемственность в его передаче по кругу, что дает шанс высказаться всем участникам. Таким образом, создается привычка слушать до выступления и после него.

- Люди высказываются только с символом слова в руках. Участники могут говорить только тогда, когда у них в руках находится символ слова, за исключением случаев, когда ведущий решит иначе (см. ниже). Соблюдая это правило, участники учатся терпеливо ждать своей очереди высказаться, осваивая навыки слушания. Символ слова не обязывает говорить. Его можно передать дальше, не высказываясь, или придержать, чтобы участники Круга имели возможность помолчать и подумать. Владение символом слова может создать сильные эмоции.

Как только символ слова обошел Круг и вернулся к ведущему, ведущий может:

- подвести итог сказанному в Круге и поднять другие вопросы до того, как он передаст символ слова дальше;
- оставить символ слова у себя и попросить некоторых участников объяснить какие-то моменты или ответить на определенные вопросы;
- передать символ слова другому участнику для начала нового раунда Круга.

Поскольку человек, сидящий слева от ведущего, может неудобно себя чувствовать, ведь ему все время придется начинать новый раунд, ведущий может передать символ слова другому. Нет необходимости в том, чтобы раунды начинал один и тот же человек, но символ слова должен всегда передаваться в одном и том же направлении;

- оставить символ слова у себя и предложить любому из Круга высказаться;
- поместить символ слова в центр Круга, чтобы его мог взять любой участник, который хочет высказаться, или открыть свободную дискуссию, даже без использования символа слова. В свободном диалоге участники все же должны соблюдать правила Круга, говоря искренне, с уважением и предоставляя время для высказывания другим. Если несколько человек начинают доминировать или разговор начинает приобретать негативный оттенок, то введение символа слова в диалог восстанавливает равновесие.

5. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие №11 «Каким должен быть «настоящий медиатор»?

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, рабочие листы для упражнения «Качества медиатора»

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, назвав одно свое положительное личностное качество. Ведущий объявляет задачу занятия: «Разобраться с тем, какие наши качества помогут нам быть успешными медиаторами».

2. Упражнение «Качества медиатора»

Участники по кругу называют по одному качеству, необходимому медиатору (2-3 круга). Ведущий фиксирует их на доске или ватмане. Затем участникам предлагается выбрать самые важные, с их точки зрения, качества, поставив около них «плюсики» (не более трех «плюсиков» от участника). Таким способом выбираются 6 самых значимых качеств. Они записываются в рабочих листах на концах лучей, выходящих из центральной точки:

Затем каждый участник отмечает степень выраженности этих качеств у себя, исходя из шкалы «в центре ноль, на конце луча - 100 %». Получившиеся точки соединяются ломаной линией, пространство между ломаной линией и внешним кругом заштриховывается («пространство роста»).

Ведущий кратко рассказывает о способах развития того или иного качества в повседневной жизни. В итоговом обсуждении участникам предлагается озвучить то качество, которое, с их точки зрения, нуждается в развитии в наибольшей степени, и сформулировать конкретный план действий.

3. Упражнение «Рассказ от имени предмета»

Участники берут в руки принадлежащий им предмет и после предварительной подготовки (5 минут) от его имени «рекламируют» себя как потенциального медиатора (в общем круге). Упражнение завершается ненаправленным обсуждением впечатлений.

4. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие №12. Зачет. Практика ведения процедуры примирения

Материалы: листы бумаги А4 на каждую пару, карандаши и трафареты

Ход занятия

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом, выбрав при этом одну из двух ролей: человека, симпатичного в общении, или же несимпатичного. Группа «угадывает» роль, демонстрируя жестом улыбку или огорчение.

2. Упражнение «Рисунок вдвоем».

Ведущий делит участников на пары. Раздает каждому участнику любую картинку-трафарет. Дает инструкцию: «Пожалуйста, займите места парами так, чтобы вам никто не мешал работать. Положите перед собой лист бумаги. Каждый из вас должен положить на вашу половину листа свою картинку в любое место (сверху, снизу, в центре и т.д.). Ваша задача - продолжить рисовать вокруг своей картинки так, чтобы в конечном итоге вы с партнером полностью зарисовали ваш общий лист. На нем не должно оставаться белых пятен». Обычно на рисование уходит около 20 минут. Когда участники закончат, и картина будет дорисована, попросите пары устроить презентацию своих творений для группы.

Первое, на что следует обратить внимание, - наличие границы на рисунке. Некоторые пары рисуют очень четкую границу своей территории. Некоторые размывают ее, делая общую картину.

Анализ. Как бы ни обстояло дело на конкретном рисунке, нужно уточнить у участников, как каждый из них чувствовал себя, когда на его территории начинали рисовать? Почему он разрешил или не разрешил рисовать на своей части листа? Получилось ли нарисовать целостную картину? Стоит уделить внимание командной работе медиаторов. Насколько важно чувствовать границы друг друга, при этом делая общее дело?

3. Мини-лекция «Ко-медиация»

Цель: знакомство со спецификой ведения медиации совместно с другим медиатором.
Время проведения: 10 минут.

Коротко расскажите о том, что ко-медиация — это медиация, проводимая несколькими медиаторами. В практике ко-медиация целесообразна при решении сложных конфликтов, в которых участвуют более двух сторон, что требует длительной подготовки к медиации. В некоторых случаях команда медиаторов является разнополой для обеспечения гендерного равновесия, что особенно важно для урегулирования конфликтов, участниками которых являются мужчины и женщины. Но если мы говорим о школе, то ко-медиация возможна в партнерстве взрослого медиатора и волонтера-медиатора. Согласно статье 15 ФЗ от 27 июля 2010 N 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе. В пункте 2 ст. 15 этого закона сказано, что «осуществлять деятельность медиатора на непрофессиональной основе могут лица, достигшие возраста восемнадцати лет, обладающие полной дееспособностью и не имеющие судимости». В статье 16 настоящего ФЗ говорится о том, что «осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее образование и получившие дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации». Соответственно, в школе процедуру медиации может вести только взрослый, прошедший специальную подготовку специалист. Но во многих ситуациях помощь волонтера-медиатора просто необходима. Во-первых, вы уже обладаете - 100 - достаточными знаниями, чтобы помочь разрешить конфликтную ситуацию, используя элементы медиации. А во-вторых, вы можете быть очень полезны в проведении ко-медиации. Когда это возможно? Когда участник конфликта боится идти один на медиацию, когда в процедуре участвует взрослый и ребенок (подросток) и т.д. Ко-медиация имеет ряд преимуществ: - два специалиста по медиации, работающие в команде, усиливают преимущества друг друга, могут использовать более широкий спектр инструментов для работы; - медиаторам, работающим в паре, легче урегулировать более сложные конфликты; - у двух медиаторов вероятность того, что нечто важное выпадет из поля зрения, гораздо меньше; - есть возможность взглянуть на ситуацию с разных сторон и рассмотреть большее количество точек зрения; - присутствие второго медиатора внушает уверенность и служит дополнительной поддержкой; - у медиаторов возникает возможность разделять обязанности и задачи; - сокращается время сбора информации о конфликте и индивидуальной работы со сторонами; - во время ко-медиации происходит обмен опытом между медиаторами, а также неформальный контроль за деятельностью каждого, что позволяет выявлять достоинства и недостатки в работе.

4. Упражнение-практикум «Кейс № 1»

Цель: практическая отработка навыков проведения процедуры примирения. Время проведения: от 40 минут.

Инструкция. Напомните о том, что мы вышли на практическое применение знаний. По желанию пригласите трех человек на проигрывание процедуры медиации.

Кейс «Конфликт на уроке»

Описание роли учителя: «Вы учитель. На уроке в классе произошел неприятный инцидент. Вы зачитали учащимся оценки за контрольную работу. Один из учеников класса попросил прокомментировать его работу. Вы отказались. В конце концов, почему вы должны это

делать? Работы были выполнены на отдельных листочках, вы их проверили и выбросили. Этот ученик возмутился! Вы сделали ему замечание. Остальным учащимся только бы урок сорвать: они тоже стали возмущаться. Вы решили, раз они не довольны оценками за контрольную, то вы проведете устный опрос. После того как вы опросили 10 человек, вы поставили 10 двоек в журнал. А в заключение сказали, что теперь за ваши двойки можете сказать спасибо тому, с кого все началось».

Описание роли ученика: «Ты всегда получал на этом уроке хорошие оценки. На контрольной некоторые одноклассники списывали у тебя, но в итоге они получили пятерки, а ты четверку. Ты попросил прокомментировать и показать, где ты допустил ошибки. Реакция учителя тебя удивила. Учитель отказался что-либо комментировать, сказав, что не обязан это делать. И вообще после проверки выкинул все листы с контрольной. Ты сказал, что выкинуть он не имел права, т.к. это документ. Тебя назвали «самым умным» и попросили удалиться из класса, чтобы не срывать урок. Хорошо, что одноклассники поддержали. Ребята стали говорить, что другие учителя всегда разбирают с ними ошибки. Учитель разозлился и стал вести опрос по теме, которую не задавал. Итог: 10 двоек в журнале. А под конец урока вообще сказал, что все, кто получил двойки, пусть скажут тебе спасибо. Получается, ты виноват в их двойках. Теперь ты не ходишь на этот урок».

Информация для волонтера-медиатора: «В классе, в котором ты учишься, недавно произошел конфликт ученика и учителя. Когда учитель объявил оценки за контрольную, твой одноклассник попросил прокомментировать и показать, где он допустил ошибки. Учитель отказался что-либо комментировать, сказав, что не обязан это делать. Более того, он не хранит работы на листочках, а выбрасывает их. Твой одноклассник начал спорить и отстаивать свою позицию. Учитель хотел удалить его с урока, но тут заступился класс. Ребята стали говорить, что другие учителя всегда разбирают с учениками ошибки. Учитель разозлился и стал вести опрос по теме, которую не задавал. Итог: 10 двоек в журнале. В конце урока учитель обвинил во всем твоего одноклассника. Теперь тот не ходит на данный урок, а класс бойкотирует просьбы и поручения учителя. Ты хочешь изменить эту ситуацию и решил обратиться к процедуре медиации».

Разберите ситуацию, придерживаясь всех этапов примирения. Обратите внимание, что эта ситуация возможна только при участии взрослого медиатора, а также в условиях ко-медиации.

Упражнение №5. «Кейс № 2»

Цель: практическая отработка навыков проведения процедуры медиации. Время проведения: от 50 минут. Инструкция. Напомните о том, что мы вышли на практическое применение знаний. По желанию пригласите трех человек на проигрывание процедуры медиации.

Кейс «Звонок»

Описание роли Миши: «Ты попросил у своего одноклассника Дениса телефон, чтобы позвонить. Через два дня Денис сказал, что ты должен ему 500 рублей. Он объяснил это тем, что ты проговорил все деньги, которые были на счету его телефона, баланс ушел в минус. Ты против, т.к., во-первых, уверен, что не мог проговорить такую сумму, а во-вторых, ты же спросил разрешения. Когда Денис давал тебе телефон, вы не обговаривали оплату звонка. Денис угрожает тебе. Назначил «стрелку». Некоторые из ребят класса встали на твою сторону. Ты в какой-то момент хотел отдать деньги за разговор, но только реальную стоимость звонка. Но после оскорблений и угроз не хочешь иметь с Денисом ничего общего».

Описание роли Дениса: «Пару дней назад твой одноклассник Миша попросил у тебя телефон, чтобы позвонить кому-то. Через какое-то время ты понял, что на счету телефона минус. Родители оплачивают тебе телефон один раз в месяц. Ты требуешь от Миши пополнить твой баланс на 500 рублей. Тот отказывается. Вы сильно повздорили в классе. Миша обозвал тебя, и ты сильно разозлился. Теперь это дело принципа. Ты убежден, что если человек не понимает слов, то надо показать силу. Есть ребята, которые разделяют твою позицию, и ты назначил Мише «стрелку» после уроков».

Информация для волонтера-медиатора: «К волонтерам-медиаторам обратилась классный руководитель 7 класса. Два ее ученика повздорили из-за того, что один из них воспользовался мобильным телефоном другого с его разрешения, но проговорил много денег и не хочет оплачивать свои переговоры. Первый стоит на том, что он это сделал с разрешения другого, и они не устанавливали время разговора. Второй требует оплаты. Ни одна сторона не идет на примирение, причем на свою сторону пытается перетянуть одноклассников. Двое оппонентов пытаются доказать свою правоту и просят помощи у других участников группы. Ребята поддерживают ту или иную сторону. В конфликт вовлекается весь класс. Классный руководитель знает об этой ситуации по доверительному обращению одного из учеников, поэтому не может официально начать работу, чтобы не выдать того, кто ей об этом сообщил. Однако ситуация ее очень волнует. Класс раскололся на два лагеря».

Разберите ситуацию.

5. Завершение занятия

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона», фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

Занятие 13. Зачет. Чему мы научились?

Материалы: ватман с правилами и этапами работы группы, предметы: «микрофон», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для рисования, бумага для записей, карточки с кейсовыми ситуациями, банки заявок на проведение медиации.

Ход занятия:

1. Приветствие

Ведущий приветствует группу. Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать себя, ответив на вопрос: «Быть медиатором - это...». Ведущий объявляет задачу занятия: «Проверить наш уровень готовности к реальной практической деятельности в роли медиатора».

2. Проверяем теоретическую подготовленность

Ведущий задает закрытые вопросы, участники выражают свое согласие или несогласие тем, что встают (согласие) или остаются сидеть на месте (несогласие). В случае необходимости ответ обсуждается.

Медиатор не дает советов участникам конфликта

Медиатор не имеет права рассказывать другим людям о том, чем с ним поделились участники конфликта

Медиация может проводиться без предварительного согласия участников конфликта

Рассказывать участникам конфликта правила поведения в процессе медиации не обязательно

Для эффективной медиации больше подходят закрытые вопросы, чем открытые

Медиаторы должны до начала медиации договориться о разделении функций

В процессе участники конфликта планируют пути выхода из сложившейся ситуации и реализуют какие-то шаги «здесь и теперь»

Для проверки эффективности медиации медиаторы должны длительное время наблюдать за участниками конфликта в их обычной жизни

Медиация завершается письменным скреплением соглашения

Если медиация не привела к урегулированию конфликта, с разрешения сторон заявка передается куратору школьной службы медиации

3. Проверяем практическую подготовленность

Группа делится на подгруппы по 4 человека (произвольным образом). В подгруппах выбираются «участники конфликта» и «медиаторы». Участникам объясняется, что они будут меняться ролями, поэтому на первом этапе обе пары (и «участники конфликта», и «медиаторы») придумывают конфликт, с которым они обратятся за помощью, и заполняют заявку (5 минут).

Затем в четверках проводятся процедуры медиации. Ведущий при необходимости помогает «медиаторам». Результаты обсуждаются в общем круге.

4. Оформление стенда «Школьная служба примерения»

Организуется свободное взаимодействие участников. Задача: подготовить «черновик» стенда, составить план его оформления (сроки и ответственные).

5. Итоговая диагностика по методикам первичной диагностики

6. Завершение занятия

Круг «что я беру с собой на память» с использованием «микрофона», заключительное слово ведущего.

Удачи в работе, коллеги!

4. Список литературы

1. Екимова В.И., Золотова Т.В. Победы конфликт! Тренинговые занятия и рекомендации для работы с учащимися подросткового возраста. Москва. 2008. Коновалов А.Ю. «Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство» / под общ. ред. Л.М. Карнозовой. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. - 256 с.
2. Медиация ровесников в России: Сборник описаний практики разрешения конфликтов юными медиаторами - волонтерами служб примирения. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2016.
3. Методические рекомендации по интеграции метода Школьной медиации в образовательные учреждения. Федеральный институт медиации [Электронный ресурс] // - [URL:http://fedim.ru/](http://fedim.ru/)
4. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях. Федеральный институт медиации [Электронный ресурс] // - [URL:http://fedim.ru/](http://fedim.ru/)
5. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) № ВК-844/07 от 18 ноября 2013 года «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации».
6. Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 февраля 2011 г. № 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов».
7. Указ Президента РФ «О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы».
8. Федеральный закон от 27.07.2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

5. Приложения

Приложение 1

Тест К. Томаса - типы поведения в конфликте тест адаптирован Н.В. Гришиной

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации (точнее, в конфликте интересов) является опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) "Определение способов регулирования конфликтов". К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Текст опросника

Инструкция: перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.
А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2.
А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3.
А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4.
А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5.
А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6.
А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.
В. Я стараюсь добиться своего.
7.
А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.
А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.
9.
А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10.
А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11.
А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.
В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12.
А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
13.
А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14.
А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15.
А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
16.
А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17.
А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18.
А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19.
А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.
В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20.
А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
21.
А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.
22.
А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
В. Я отстаиваю свои желания.
23.
А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Диагностика коммуникативного контроля (М. Шнайдер)

Методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля. Согласно М. Шнайдеру, люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят непрогнозируемых ситуаций. Люди с низким коммуникативным контролем непосредственны и открыты, но могут восприниматься окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

Инструкция. Внимательно прочитайте 10 высказываний, отражающих реакции на некоторые ситуации общения. Каждое из них оцените как верное (В) или неверное (Н) применительно к себе, поставив рядом с каждым пунктом соответствующую букву.

Опросник

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.

2. Я смог бы свалить дурака, чтобы привлечь внимание окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что мои переживания более глубоки, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях в общении с другими людьми я часто веду себя по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я часто бываю именно таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Обработка и интерпретация. По 1 баллу начисляется на ответ «Н» на вопросы 1, 5, 7 и за ответ «В» на все остальные вопросы. Подсчитывается сумма баллов.

0-3 балла - низкий коммуникативный контроль; высокая импульсивность в общении, открытость, раскованность, поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

4-6 баллов - средний коммуникативный контроль; в общении непосредствен, искренне относится к другим. Но сдержан в эмоциональных проявлениях, соотносит свои реакции с поведением окружающих людей.

7-10 баллов - высокий коммуникативный контроль; постоянно следит за собой, управляет выражением своих эмоций.

Тест «Умеете ли вы слушать?»

Инструкция. Постарайтесь, не особенно задумываясь, искренне ответить на них «да» или «нет».

№	Вопрос	да	нет
1.	Часто ли вы с нетерпением ждете, когда другой закончит говорить и даст возможность высказаться вам?		
2.	Бывает ли, что вы спешите принять решение до того, как поймете суть проблемы?		
3.	Правда ли, что вы порой слушаете лишь то, что вам нравится?		
4.	Мешают ли вам эмоции слушать собеседника?		
5.	Часто ли вы отвлекаетесь, когда ваш собеседник излагает свои мысли?		
6.	Запоминаете ли вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?		
7.	Бывает ли так, что слушать другого человека вам мешают собственные предубеждения?		
8.	Прекращаете ли вы слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании сказанного?		
9.	Занимаете ли вы негативную позицию к говорящему?		
10.	Перебиваете ли вы собеседника?		
11.	Избегаете ли вы взгляда собеседника в разговоре?		

12.	Возникает ли у вас острое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него, опередив его собственные выводы?		
-----	--	--	--

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитайте количество ответов «нет».

10-12 баллов. Вы умеете достаточно хорошо слушать собеседника. Не руководствуясь предубеждениями по отношению к нему, стараетесь выделить в его словах главное. Ваши собственные эмоции не мешают вам слушать даже то, что вам не очень нравится. Поэтому многие любят общаться с вами.

8-10 баллов. Нередко вы проявляете умение слушать партнера. Даже если вы чем-то недовольны, все равно стараетесь дослушать партнера до конца. Если же партнер вам надоел, пытаетесь тактично прервать общение с ним. Иногда вы все же позволяете себе перебить собеседника для того, чтобы вставить свое «веское слово».

Менее 8 баллов. К сожалению, вы еще не научились слушать своих партнеров по общению. Вы перебиваете их, не даете высказаться до конца. Если вам не нравится то, что человек говорит, перестаете слушать его.