

Положение о службе медиации

1. Общие положения

1.1. Служба медиации является добровольной самоуправляемой общественной организацией, которая объединяет учащихся, педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

1.2. Служба медиации является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних.

1.3. Служба медиации является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается, в первую очередь, обратиться в службу медиации, а при их отказе или невозможности разрешить конфликт путем переговоров и медиации образовательное учреждение может применить другие способы разрешения конфликта или меры воздействия.

1.4. Служба медиации осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», данного Положения, в соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-2017 гг.», «Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы», ФГОС основного (полного) образования и стандартами восстановительной медиации от 2009 года.

2. Цели и задачи службы медиации

2.1. Целями службы медиации являются:

2.1.1. распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

2.1.2. помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

2.1.3. организация в образовательном учреждении не карательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.2. Задачами службы медиации являются:

2.2.1. проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

2.2.2. обучение учащихся и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;

2.2.3. организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

3. Принципы деятельности службы медиации

3.1. Деятельность службы медиации основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы медиации не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся правонарушении.

3.1.3 Принцип нейтральности, запрещающий службе медиации принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба медиации и примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

4. Порядок формирования службы медиации

4.1. В состав службы медиации входят: руководитель (куратор), педагогические работники в количестве 2 человека, родители - 1 человек, учащиеся 8-11 классов - 3 человека. Учащиеся могут участвовать в работе службы в качестве волонтеров.

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть любой работник образовательного учреждения, на которого возлагаются обязанности по руководству службой медиации приказом директора образовательного учреждения.

4.3. Родители дают согласие на участие своего ребенка в примирительных встречах

5. Порядок работы службы медиации

5.1. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов службы медиации, родителей.

5.2. Служба медиации принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.

5.3. Программы восстановительного разрешения конфликтов (восстановительная медиация, «круг сообщества», «школьная восстановительная конференция», «семейная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы.

5.4. В случае, если конфликтующие стороны не достигли возраста 16 лет, примирительная программа проводится с согласия родителей или лиц их заменяющих.

5.5. Служба медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

5.6. В случае, если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.7. Служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.8. При необходимости служба медиации информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.9. Деятельность службы медиации фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.10. Руководитель (куратор) службы медиации обеспечивает мониторинг проведенных программ на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

6. Организация деятельности службы медиации

6.1. Службе медиации администрация образовательного учреждения предоставляет помещение для сборов медиаторов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся.

6.3. Служба медиации в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательного учреждения.

6.4. Администрация образовательного учреждения содействует службе медиации в организации взаимодействия с педагогами образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями.

6.5. Не реже, чем один раз в четверть проводятся совещания между администрацией и службой медиации по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.6. Служба медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательном учреждении.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по предложению службы примирения и медиации, управляющего совета или органов самоуправления.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить стандартам восстановительной медиации

Форма обращения гражданина
в школьную службу медиации

1. Фамилия, имя обратившегося, класс.
2. Фамилия, имя обидчика, класс.
3. Что произошло/происходит.
4. Дата, подпись.

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
Сорокинская средняя
общеобразовательная школа №3

Программа занятий в школьной службе медиации

Программа обучающих занятий для волонтеров

Цель: обучение волонтеров-посредников навыкам разрешения конфликтных ситуаций в рамках Службы медиации.

Задачи:

- информировать участников группы о понятиях: «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «Служба медиации», «посредник»;
- содействовать осознанию личностного ресурса для реализации посреднической деятельности;
- информировать участников об этапах разрешения конфликта;
- отработать практические навыки разрешения конфликтной ситуации.

Используемые методы: дискуссии, мини-лекции, тренинговые упражнения, игры - активаторы.

Условия проведения тренинга и оборудование: изолированное помещение, стулья по числу участников, доска, ватман, маркеры, плакаты.

Участники тренинга: волонтеры в возрасте 14 лет и старше. Состав группы 10 – 15 человек.

Время проведения: пять дней по 2 – 2.5 часа в зависимости от количества участников.

Конспект занятий

1 день: «Вот я какой» (Мой потенциал, мои возможности)

Цель: создание условий для самоанализа участников тренинга, расширения представлений о себе и своих возможностях.

План занятия

1. Введение в тему тренинга
2. Деление на группы
3. Упражнение «Знакомство»
4. Правила работы группы
5. Критерии оценки работы
6. Упражнение « Говорящие вещи»
7. Краткое информирование о структуре личности человека (темперамент, память, мышление, ощущения, восприятие, воображение)
8. Тест на определение темперамента
9. Упражнение «Свет мой зеркальце, скажи...»
10. Игра «Тропический ураган»
11. Завершения занятия, подведение итогов.

Ход занятия

1. Введение в тему тренинга

2. Деление на группы посредством жеребьёвки

3. Упражнение «Знакомство»

Ведущие предлагают участникам группы познакомиться:

на 1-м этапе - участники оформляют бейдж, на котором пишут имя (или вариант имени);

на 2-м этапе - знакомство проходит по типу «снежного кома»: первый участник представляется, называет присущее ему качество на первую букву своего имени и выполняет какое-либо движение или жест, соответствующий этому качеству; второй участник повторяет то, что сказал первый и по той же схеме представляется сам. Сложнее всего придется последнему участнику: ему необходимо вспомнить и назвать имена, качества и жесты всех предыдущих участников. Ведущие могут помогать участникам при выполнении этого упражнения.

4. Правила работы группы

Перед началом работы тренинга ведущие обсуждают с участниками группы и принимают следующие правила:

- Активность.

- Своё мнение.
- Конфиденциальность.

5. Критерии оценки работы

- Точность выполнения инструкции.
- Умение работать в команде.
- Креативность.

6. Упражнение « Говорящие вещи»

Инструкция:

Ведущий предлагает участникам представить, что окружающие их вещи умеют говорить. Например, телевизор мог бы сказать: «Включи меня, и я разгоню твою скуку». А футбольный мяч приглашает: «Пошли, поиграем со мной. Ведь когда ты гоняешь меня по полю, ты чувствуешь себя гораздо лучше».

Представьте себе, что какой-то предмет научился говорить. Что он рассказал бы о вас? Выберите из предлагаемого набора один предмет, нарисуйте его, и составьте рассказ о самом себе от имени этого предмета

Зубная щётка	Автобус	Куртка	Кроссовки	Шкаф
Расчёска	Шариковая ручка	Зеркало	Обеденный стол	Телевизор
Компьютер	Тарелка	Велосипед	Учебник по алгебре	Мыло
Письменный стол	Лампа	Футбольный мяч	Мягкая игрушка	Домашнее животное
Сотовый телефон	Чайник	Кошелёк	Джинсы	Чайная чашка

А теперь прочитайте свои рассказы другим участникам группы. Два лучших, по мнению группы рассказа, будут прочитаны для всех.

Анализ упражнения:

- Что из того, что рассказали о тебе предметы, тебе понравилось больше всего?
- Рассказали ли предметы о твоих слабых сторонах?
- Чьи рассказы были для тебя самыми интересными?
- Что рассказал бы о тебе стол, за которым сидит учитель?

7. Информирование

Характер и темперамент

Только что родившийся ребёнок – это индивид, но ещё не личность. На формирование личности влияет два вида факторов: биологические и социальные.

Биологические факторы, это то, что дано нам от природы, а социальные, то, что воздействует на человека в течение его жизни среди себе подобных.

К биологическим факторам можно отнести темперамент, тип телосложения человека, его пол, задатки, в какой-то мере, способности и таланты и то, что позволяет ему получать знания об окружающем мире – память, мышление, воображение, ощущения, восприятие. Определённые способности заложены в человеке от природы, переданы от родителей. А вот то, разовьются ли эти ростки или нет, зависит от социальных факторов.

Социальные факторы влияют на личность и формируют её характер, силу воли. Под их влиянием человек учится контролировать себя, свои эмоции, чувства, ставить перед собой цели и искать пути их достижения. С их помощью человек учится общаться с другими людьми и, в конце концов, становится личностью.

Характер – это способы поведения человека в разных обстоятельствах, понятно, что разные люди в одинаковых ситуациях ведут себя по – разному. Поэтому характер индивидуален и неповторим, нельзя найти двух людей с одинаковыми характерами.

Некоторые путают характер с темпераментом. Между ними существенная разница, как между фундаментом и зданием. Темперамент – это фундамент, на котором «строится» характер человека, и если темперамент практически не меняется от рождения до глубокой старости, то характер может изменяться.

Итак, **темперамент** – (с лат. - *соотношение частей, соразмерность*), устойчивое сочетание активности и эмоциональности человека, проявляющееся в деятельности и общении.

Характер – (с лат. - *печать, чеканка*), совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, обуславливающая типичные способы поведения.

8. Тест на определение темперамента

Инструкция:

Перед вами четыре столбца, в которых по двадцать особенностей поведения человека. Начиная с первого, внимательно читайте каждое определение и, если оно определенно подходит к вам, обведите кружком соответствующий номер. После окончания работы подсчитайте количество обведенных кружков в каждом столбце и их общее количество.

Процентное содержание каждого из четырех темпераментов (обозначенных Х, С, Ф, М) считается по формуле:

Не забудьте, что в сумме у вас должно получиться 100%, то есть $X+C+\Phi+M=100\%$.

1.

1. Неусидчив, суетлив
2. Невыдержан, вспыльчив
3. Нетерпелив
4. Резок и прямолинеен в отношениях с людьми
5. Решителен и инициативен
6. Упрям
7. Находчив в споре
8. Работает рывками
9. Склонен к риску
10. Незлопамятен, но обидчив
11. Обладает быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью
12. Неуравновешен и склонен к горячности
13. Агрессивный забияка
14. Нетерпим к недостаткам
15. Обладает, выразительной мимикой
16. Способен быстро решать и действовать
17. Неустанно стремится к новому
18. Обладает резкими, порывистыми движениями
19. Настойчив в достижении поставленной цели
20. Склонен к резким сменам настроения

2.

1. Весел и жизнерадостен
2. Энергичен и деловит
3. Часто не доводит начатое дело до конца

4. Склонен переоценивать себя
5. Способен быстро схватывать новое
6. Неустойчив в интересах и привязанностях
7. Легко переживает неудачи и неприятности
8. Легко приспосабливается к разным обстоятельствам
9. С увлечением берется за любое новое дело
10. Быстро включается в новую работу и быстро переключается с одной работы на другую
11. Быстро остывает, если дело перестает интересовать
12. Тяготится однообразной, будничной, кропотливой работой
13. Общительный и отзывчивый, не чувствует скованности с новыми людьми
14. Вынослив и работоспособен
15. Обладает громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой
16. Сохраняет самообладание в неожиданной, сложной обстановке
17. Находится всегда в бодром настроении
18. Быстро засыпает и просыпается
19. Часто несобран, проявляет поспешность в делах
20. Склонен иногда «скользить по поверхности», отвлекаться

3

1. Спокоен и хладнокровен
2. Последователен и обстоятелен в делах
3. Осторожен и рассудителен
4. Умеет ждать
5. Молчалив и не любит попусту болтать
6. Обладает спокойной, размеренной речью
7. Сдержан и терпелив
8. Доводит начатое дело до конца
9. Не растрчивает попусту сил
10. Строго придерживается выработанного распорядка в жизни
11. Легко сдерживает порывы
12. Мало восприимчив к одобрению и порицанию
13. Незлобив, проявляет снисходительное отношение к колкостям в свой адрес
14. Постоянен в своих привязанностях и интересах
15. Медленно включается в работу и переключается с одного дела на другое
16. Ровен в отношениях со всеми
17. Любит последовательность и порядок во всем
18. С трудом приспосабливается к новой обстановке
19. Обладает выдержкой, уравновешен
20. Не склонен к риску и показухе

4

1. Стеснителен
2. Теряется в новой обстановке
3. Затрудняется установить контакты с незнакомыми людьми
4. Не верит в свои силы

5. Легко переносит одиночество
6. Чувствует подавленность и растерянность при неудачах
7. Склонен «уходить в себя»
8. Быстро утомляется
9. Обладает слабой, тихой речью, иногда снижающейся до шепота
10. Невольно приспосабливается к характеру собеседника
11. Впечатлителен до слезливости
12. Чрезвычайно восприимчив к одобрению и порицанию
13. Предъявляет высокие требования к себе и окружающим
14. Склонен к подозрительности, мнительности
15. Болезненно чувствителен и легко раним
16. Чрезмерно обидчив
17. Скрытен и необщителен
18. Малоактивен и робок
19. Безропотно покорен
20. Стремится вызвать сочувствие и помощь у окружающих

9. Упражнение «Свет мой зеркальце, скажи»

«Очень интересно узнать, что думают о нас другие люди. Но не всегда есть возможность сделать это. Сейчас мы предоставим Вам такую возможность. Каждый из Вас получит небольшую таблицу, в которой человек сравнивается с кем – либо или с чем- либо. Задача каждого из Вас опросить несколько человек из группы: знакомых и мало знакомых. Вы можете задать 1-му человеку только 2 вопроса из таблицы»:

	Я как ...	хорошо знаком	мало знаком	обобщение:
1	Явление природы			Я -
2	Литературный герой			
3	Цветок			
4	Геометрическая фигура			
5	Предмет домашнего обихода			
6	Музыка			
7	Животное			
8	Историческая эпоха			
9	Украшение			
10	Здание			

При выполнении данного упражнения участникам группы предлагается свободно перемещаться по помещению. На выполнение упражнения отводится 10-15 минут.

Анализ упражнения:

- Что нового Вы узнали о себе при выполнении этого упражнения?
- Что из того, что Вы знали о себе, подтвердили участники группы?
- Какую информацию было приятно получить, какая информация удивила, заставила задуматься?

10. Игра «Тропический ураган»

Участникам предлагается образовать круг и повернуться в затылок друг за другом (образовать круговую колонну). Задача участников – повторять движения за впереди стоящим, не обращая внимания на остальных. Ведущий задаёт движение (топанье ногами, хлопки в ладоши, и т.д.). Движения время от времени меняются.

11. Завершения занятия, подведение итогов.

II день: «Слагаемые успеха»

Цель: формирование умения работать в команде, управлять и подчиняться.

План занятия

1. Приветствие
2. Введение в тему дня
3. Упражнение «Гомеостат»
4. Краткое информирование
5. Упражнение «Корабль среди скал»
6. Упражнение «Неожиданные картинки»
7. Упражнение «Островные государства»
8. Упражнение «Колечко, колечко, выйди на крылечко»
9. Завершения занятия, подведение итогов.

Ход занятия

- 1. Приветствие**
- 2. Введение в тему дня**
- 3. Упражнение «Гомеостат»**

Гомеостат – это самоорганизующаяся система, моделирующая способность живых организмов поддерживать некоторые величины в физиологически допустимых границах

Участники рассаживаются в круг. Ведущий называет определенное число, например, 7. Из числа участников не договариваясь между собой, должно встать 7 человек. Участникам запрещено договариваться, перемигиваться и другими «незаконными» способами пытаться согласовывать свои действия. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели.

«Гомеостат» может быть использован для выявления взаимоотношений играющих. Если внимательно понаблюдать за ходом игры, то можно заметить одного или нескольких лидеров в группе, под которых подстраиваются остальные участники. Возможно, группа распадается на несколько группировок, имеющих свои установки на исход игры. Не исключено также и появление «негативиста», упорно гнущего свою линию даже после того, как между остальными участниками уже достигнуто определенное согласие.

4. Краткое информирование

Умение работать в команде

Мы часто употребляем слово «команда», описывая деятельность разных коллективов – школьных, рабочих, управленческих... Но как понять, действительно ли это команда, или просто сплоченная группа?

Можно выделить три критерия, которым должна соответствовать группа людей, чтобы считаться командой.

1. ***Единство цели и способов ее достижения***, целевое единство членов команды также дополняется:

- активной позицией каждого,
- профессионализмом,
- коммуникативной культурой.

2. ***Единство мотивации***, у каждого человека, возможно, в команде есть своя мотивация, к примеру: «я работаю в этой команде, потому, что мне хорошо платят, или я, работаю в этой команде, потому, что меня уважают...». В любом случае, мотивация отдельного члена команды не исключает удовлетворения мотива другого члена команды.

3. **Единство ценностей.** Работая командой, люди верят и поддерживают общепризнанные ценности, разделяют взгляды друг друга на жизнь. Они взаимно учатся, обмениваются мнениями, и каждое мнение является важным и нужным всем членам команды.

5. Упражнение «Корабль среди скал»

Представим, что в середине нашего круга находится море. Но это очень опасное море, поскольку в нем есть несколько скалистых утесов.

Игра проводится отдельно для каждой команды. В команде выбирается, кто будет «кораблем», а кто - «капитаном» корабля. «Кораблю» завязывают глаза, и капитан будет управлять им с помощью одних только слов. При этом он должен будет так управлять кораблем, чтобы тот не налетел ни на один утес. «Корабль» встает на любое место внутри круга, которое становится гаванью. В этой точке начинается путешествие.

Один из участников играющей команды становится «берегом», к которому направляется «корабль». Чтобы помочь «кораблю» держать верный курс, «берег» может подавать звуковые сигналы.

Другой участник играющей команды становится «бакенном». Задача «бакена» звуковыми сигналами предупреждать «корабль» о неожиданно возникающих препятствиях – «риффах». Роль «риффов» выполняют игроки других команд (по 1-2 от каждой команды).

Кроме того, на предполагаемом маршруте следования корабля расставляются «скалы» - стулья, через которые кораблю будет достаточно сложно добраться до гавани.

Капитан же должен вести «корабль» очень осторожно, говоря ему, куда плыть. Он может давать, например, такие команды: «Сделай два маленьких шага вперед», «Сделай еще один шаг вперед», «Стоп!», «Повернись направо... Еще немного», «Сделай один шаг вперед», «Стоп!», «Сделай один шаг влево» и т.д.

Когда «корабль» подойдет к конечной точке своего маршрута, команда должна сказать «кораблю»: «Ты достиг цели».

Остальные участники команд становятся наблюдателями. Их задача внимательно наблюдать за действиями играющей команды:

- Какую стратегию выбрал «капитан», была ли эта стратегия успешной?

- Что помогало, что мешало «кораблю» достигнуть своей цели?

- Были ли действия всех членов команды слаженными?

Анализ упражнения:

«Корабль»

- Что чувствовал участник, когда был «кораблем»?
- Чувствовал ли он себя достаточно безопасно со своим капитаном?

«Капитан»

- Что было самым трудным для капитана?

Участники – «риффы»

- Какова была Ваша цель?

6. Упражнение «Неожиданные картинки»

Упражнение проводится по командам. Каждой команде выдается лист бумаги и набор карандашей. Ведущий дает каждой команде 1-2 минуты на обсуждение общей идеи будущего рисунка. По сигналу ведущего участники команды начинают рисовать. Время работы на первом этапе ограничено – 20-30 секунд. По следующему сигналу ведущего работы передаются в соседнюю команду по кругу, и т.д., пока работы не вернуться к авторам идеи. Задача других команд – дополнить рисунок по своему усмотрению. Время работы на 2-м и последующем этапах – 2-3 минуты.

Анализ упражнения:

- Какова была идея вашего рисунка?
- Что вы почувствовали, когда ваш рисунок в измененном виде вернулся к вам?
- Когда вам передавали рисунок соседней команды, пытались ли вы угадать и продолжить в рисунке их идею или пытались свою идею воплотить в рисунках других команд?

7. Упражнение «Островные государства»

Ведущие раскладывают на полу конфигурации «островов», сделанные из веревок или бумаги. Команде дается время, чтобы выполнить задание: разместить всех участников на территории «острова» так, чтобы никто не остался снаружи «суши» и чтобы между участвующими телесная связь не прерывалась.

Команда сигнализирует ведущим о том, что она разместилась на «островах», т.е. задание выполнено.

Далее ведущие предлагают проверить на исполнительность и прочность «островитян».

Предлагается:

- передать сигнал без помощи рук,
- передать большой мяч, не размыкая телесного контакта с партнером,
- спеть куплет «в лесу родилась елочка» на языке животных (ква-ква, гав-гав, мяу-мяу, хрю-хрю).

Анализ упражнения:

- Насколько хорошо вы сотрудничали со своими партнерами?
- Что вызывало затруднение в игре? Что ты делал, чтобы их преодолеть?

Обсуждение форм управления в команде

Формы управления в команде достаточно многообразны... Мы можем выделить три основные формы, модификации которых распространены во всех сферах производственной и творческой деятельности команд:

- **Театр одного актера.** Лидер и руководитель команды осуществляет единоличное управление ее деятельностью, периодически советуясь с членами своей группы.

- **Команда согласия.** Каждый член команды выполняет заранее оговоренный план, отвечает за какой-нибудь участок общего дела. В таких командах решения принимаются коллегиально, а руководитель проводит их в жизнь, разделяя ответственность за выполнение решений между всеми людьми.

- **Совет.** В таких командах все решения принимаются после обсуждения на общем собрании, оперативке, планерке. Ядро команды составляют участники, имеющие больший авторитет, больший опыт или умения, нежели все остальные. Решение не принимается, если часть людей не согласна (даже если несогласных меньше половины).

8. Упражнение «Колечко, колечко, выйди на крылечко»

Группа делится на две равные команды. Команды садятся друг напротив друга. Участникам каждой команды ведущий раздает карточки с номерами (от 1 до 10), игроки не должны никому показывать свой номер. Далее ведущий назначает

команду, которая будет водить первой. Участники этой команды по очереди встают, называют свой номер, выбирают среди игроков другой команды человека, по их мнению, имеющего тот же номер. Если выбор сделан правильно, игроки обнимаются и отходят в сторону, их пара состоялась. В случае неверного выбора игрок садится на место и ждет очереди. Тот, к кому подходит игрок водящей команды, не называет свой номер: в случае неверного выбора он просто остается на своем месте.

9. Завершение занятия, подведение итогов.

III день: «Введение в конфликтологию»

Цель: информирование участников группы об основных понятиях тренинга: «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «Служба примирения», «посредник».

План занятия

1. Упражнение « Проход над пропастью»
2. Краткое информирование о конфликтах
3. Ролевая игра «Электричка»
4. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации
5. Упражнение «Кеша»
6. Завершение занятия, подведение итогов.

Ход занятия

1. Упражнение « Проход над пропастью»

Процедура проведения упражнения предельно проста: два участника расходятся в разные концы комнаты, между ними с помощью веревки или другим способом выкладывается узкая дорожка. Задача игроков – пройти как можно быстрее по тропинке на другую сторону. Тот, кто заступит за веревку, считается упавшим в пропасть. Выполнение упражнения начинается по команде ведущего.

В этом упражнении могут участвовать несколько пар игроков. Пары, не участвующие непосредственно в выполнении задания, можно попросить выйти на время за дверь, исключив тем самым возможность наблюдать за другими парами и демонстрировать социально приемлемое поведение. В этом упражнении важно, чтобы участники вели себя не так, как они считают корректным, а так, а так как они это делали в реальной ситуации.

Анализируя поведение участников, ведущие выходят на понятие «конфликта».

2. Краткое информирование о конфликтах

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов в сознании отдельного человека, в межличностных взаимодействиях или отношениях человека или групп людей.

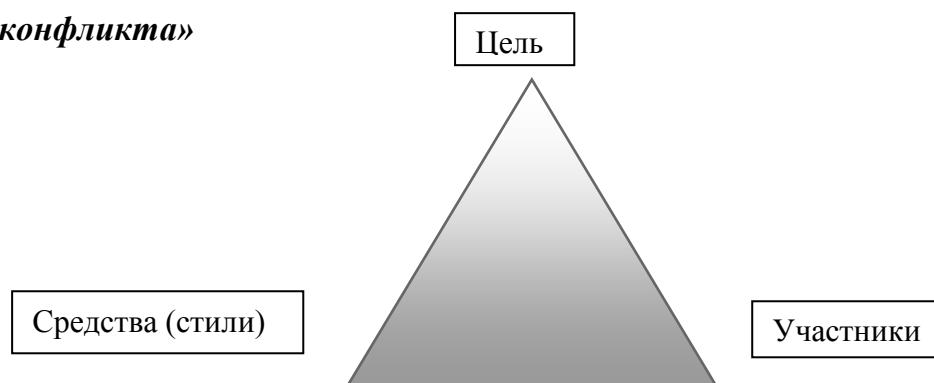
Конструктивные стороны конфликта:

- вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях;
- дает возможность увидеть скрытые отношения;
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции;
- конфликт дает возможность пересмотреть свои взгляды на привычное.

Деструктивные стороны конфликта:

- отрицательные эмоциональные переживания;
- нарушение отношений между людьми;
- представление о победителях и побежденных как о врагах.

Поле «конфликта»



3. Ролевая игра «Электричка»

Из участников группы выбираются несколько водящих, которым ведущие предлагают следующие роли: «проводник», «контролер», «начальник поезда» (могут быть введены дополнительные роли). Остальные участники группы – пассажиры электрички, которые по какой – либо причине едут без билета. Далее в «салон электрички» заходят по очереди водящие, которые требуют предъявить проездные документы. Задача всех участников – разыграть конфликтную ситуацию и найти из неё выход.

С помощью этого упражнения выходим на стили поведения в конфликтной ситуации.

4. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации

Выделяют пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

- Соперничество (конкуренция).
- Компромисс.
- Сотрудничество.
- Избегание.
- Приспособление.

Стиль поведения	Уместность применения	Неуместность применения
<p>1. Соперничество – стремление к удовлетворению только своих интересов.</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • критическая ситуация; • Вы уверены в своей правоте, и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений; • Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты; • дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится. 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • попытки сотрудничества ещё не были предприняты; • важно участие других и развитие отношений; • слишком часто применяется; • в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе.
<p>2. Сотрудничество – стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение.</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сама проблема также важна, как и отношения; • важно участие; • и сотрудничество; • необходим творческий выход из положения; • есть время и энергия на обсуждения; • есть надежда удовлетворить все требования. 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • недостаточно времени; • проблема маловажная; • ситуация перегружена «разбирательствами»; • стремления другой стороны неоправданны.
<p>3. Компромисс – готовность обеих сторон идти на уступки для достижения согласия</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • участие других важно, но времени недостаточно; • хоть какое-то решение предпочтительней полного 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • творческий выход из положения совершенно необходим; • последствия

по спорному вопросу.	застоя; <ul style="list-style-type: none"> попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор. 	компромисса для Вас неприемлемы.
4. Уход от конфликта (уклонение) – склонность физически или психологически выходить из конфликтной ситуации, отказываясь от её решения.	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> проблема маловажная; дальнейшее развитие отношений маловажно; времени недостаточно и решения необязательны; Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента. 	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> и само дело, и развитие отношений для вас важны; оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений); результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций; люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу.
5. Уступка (приспособление) – готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира».	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> дело Вас практически не трогает; Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента. 	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> в результате Вы затаите ненависть; этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат — депрессия и потеря уважения к себе).

5. Упражнение «Кеша»

Ведущие предлагают просмотреть фрагмент м.ф. «Возвращение попугая». Далее участники разбиваются на 3-4 группы. Каждой группе предлагается проанализировать поведение героев м.ф. с точки зрения основных понятий конфликтологии (цель, стили поведения, условия). После окончания работы в группах проходит общее обсуждение наработанного материала.

6. Ритуал завершения занятия

IV день: «Личность посредника»

Цель: создание условий для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств посредника.

План занятия:

1. Упражнение «Качества успешного посредника»
2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности
3. Первый блок качеств – «**Умение чувствовать другого**». Краткое информирование
4. Упражнение «Картинки»
5. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения
6. Упражнение «Таможенники и контрабандисты»
7. Второй блок качеств – «**Умение убеждать**». Краткое информирование
8. Упражнение «Выборы царя зверей»
9. Третий блок качеств – «**Умение управлять ситуацией**». Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации
10. Завершение занятия, подведение итогов.

Ход занятия:

1. Упражнение «Качества успешного посредника»

Ведущие делят участников на три группы. Каждой группе выдается заранее подготовленный силуэт человеческой фигуры. Участникам группы предлагается подумать о качествах успешного, на их взгляд, посредника и записать эти качества на подготовленном силуэте. Кроме того, участникам группы предлагается подумать к какой части человеческого тела можно отнести эти качества (например, голова – способность правильно оценить ситуацию, сердце – способность сопереживать, и т.д.). После работы в малых группах ведущие предлагают всем участникам обсудить качества успешного посредника.

2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности

Этический кодекс посредника:

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

- демонстрируй уважение;
- не вовлекай и не вовлекайся в конфликт;
- не руководствуйся эмоциями;
- не давай советов, не навязывай свои идеи для поиска решения;
- не действуй свысока;
- принимай свою ответственность серьезно.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

- Умение чувствовать другого.
- Умение убеждать другого.
- Умение управлять ситуацией.
-

3. Первый блок качеств – «Умение чувствовать другого». Краткое информирование

К «умению чувствовать другого» можно отнести:

1. Умение активно слушать – значит «возвращать» собеседнику, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство. Беседа по способу активного слушания очень непривычна для нашей культуры, и овладеть ею непросто. Результаты активного слушания:
 - исчезают или, по крайней мере, сильно ослабевают отрицательные переживания участников конфликта (разделенная радость удваивается, разделенное горе вдвое уменьшается);
 - убедившись, что другой человек (посредник) готов его слушать, участник конфликта начинает рассказывать все больше о себе, своих чувствах в конфликтной ситуации;
 - участники конфликта самостоятельно продвигаются в решении проблемы.
2. «Я – сообщения» - говорить о себе, о своем переживании в ситуации, а не о другом человеке, не о его поведении. «Я – сообщение» имеет ряд преимуществ перед «Ты – сообщением»:
 - позволяет выразить свои негативные чувства в необидной для другого человека форме;
 - «Я – сообщение» дает возможность ближе узнать друг друга;
 - когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, другие становятся искреннее в выражении своих;

- высказать свои чувства без приказа или выговора, что позволяет другому человеку самому принять решение.

4. Упражнение « Картинки»

Ведущие вывешивают на доску картинки с конфликтными ситуациями. Участникам тренинга предлагается ответить на вопросы:

- Какие «трудные чувства» испытывают участники конфликтной ситуации, изображенной на картинке?
- Используя технику «Я – сообщения», переформулируйте реплики участников ситуации.

В ходе общей дискуссии выбирается оптимальный вариант ответа.

5. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения

Первое впечатление при контакте с человеком формируется в течение первых 3-5 секунд. В это время активно работает бессознательный компонент личности. Следующие 5-10 минут это впечатление закрепляется: воспринятый образ достраивается до логического и приемлемого завершения.

Есть некоторые цифры:

Первое впечатление о человеке на 38 % зависит от звучания (тона и тембра) голоса, на 55% - от визуальных ощущений (от языка жестов) и только на 7% от вербального компонента (слова и их смысл).

Пространственно-психологическая дистанция.

Необходимо создавать комфортную для человека дистанцию. Под дистанцией подразумевают не только расположение тела и предметов в пространстве, но и внутренние границы человека – его способность приближать или удалять собеседника в процессе общения. Так, говорим мы «Вы» или «Ты», «бумага» или «бумажка», используем мы научный язык или бытовой - всем этим мы демонстрируем отношение к границам другого человека. Чем мы оперируем в процессе установления и поддержания границ?

Пространством, где мы стоим или перемещаемся – и, главное! – как. Чувствуем ли мы себя в этом пространстве комфортно, свободно, «дружим» мы с ним, или оно нас угнетает.

Для любого человека есть определенное физическое расстояние, на котором ему удобно общаться. Психологическое пространство можно разделить на следующие составляющие:

- интимная зона;
- дружеская зона;
- зона делового общения;
- зона социального общения;
- зона безразличия.

На психологическую дистанцию влияют такие факторы, как:

- культура человека;
- среда, в которой он воспитывался;
- степень нашего знакомства с ним;
- наличие физико-психологических барьеров;
- специфика ситуации.

Взгляд. Как известно из физиологии высшей нервной деятельности человека, глаза – это часть мозга, оставшаяся в процессе развития снаружи. Благодаря зрению мы усваиваем около 80% информации. Глазам собеседника придается огромное значение:

- взгляд вниз обычно воспринимается как неуверенность, нетвердое знание информации;
- взгляд поверх слушателей или собеседников воспринимается как надменность или незаинтересованность;
- не отрывает взгляд от записей - создается впечатление нетвердого знания и неуважение к аудитории;
- взгляд в сторону – незаинтересованность;
- бегающий взгляд - создается впечатление неискренности
- зрительный контакт с одним и тем же участником напрягает «жертву», остальных может обижать.

Голос. Недаром существует масса легенд о том, как русалки и сирены завлекали путников своими голосами. Правильное использование возможностей голоса – один из инструментов эффективного влияния на людей. Всегда в общении

есть моменты, где необходимо снижение темпа речи, паузы, а также изменение тембра и силы голоса.

«Рубленая речь» - это речь с незначительными интонационными перепадами, но в которой слова (практически все) отделены друг от друга ярко выраженными паузами. Такая речь может оказывать сильное психологическое давление на собеседника (если вам нужно именно это) и выделять наиболее значительное (если такая речь фрагментарна).

6. Упражнение «Таможенники и контрабандисты»

Из числа участников выбираются двое – трое «контрабандистов». Каждому «контрабандисту» выдается книга – «чемодан» и один лист бумаги на всех – «контрабанда». «Контрабандисты» выходят за дверь и решают между собой, кто из них повезет «контрабанду» (вложит лист бумаги в свою книгу). После этого «контрабандисты» входят в помещение, остальные игроки – «таможенники» могут задавать им различные вопросы. Задача «таможенников» - угадать, кто спрятал контрабандный товар. Выбранный ими «контрабандист» проходит досмотр – отдает свою книгу на проверку, остальные беспрепятственно проходят «таможню». Если «таможенники» нашли «контрабанду», то они выигрывают. Если - нет, то победителями игры становятся «контрабандисты».

7. Второй блок качеств – «Умение убеждать»

Основные виды убеждения: информирование, разъяснение, доказательство и опровержение.

Информирование - т.е. сообщение во имя чего человек должен действовать. Это связано с тем, что человек, прежде чем действовать, хочет убедиться, что нужно сделать и сумеет ли он это сделать.

Виды разъяснения:

- инструктивное, уместно и необходимо в том случае, когда от слушателя требуется запомнить что – либо; такой прием не подходит творческим натурам и лицам с художественными наклонностями, для них больше подходит

- рассуждающее разъяснение, строится таким образом, что ведущий ставит перед собеседником вопросы «за» и «против», заставляя его мыслить самого, побуждая к самостоятельному ответу; слушающий при этом ощущает свою значимость.

Доказательство

Суть доказательства заключается в том, что выдвигается какой – либо тезис (мысль) и подыскиваются аргументы или доводы для подтверждения тезиса. Чтобы убедить людей или доказать им истинность какого-либо положения, нужны факты.

Опровержение

В логическом плане опровержение обладает той же природой, что и доказательство. Доказывая какую – либо идею, мы тем самым опровергаем другую, т.е. ту, которую ошибочно вынашивает наш собеседник. Однако, доказательство и опровержение – не одно и то же. В психологическом плане здесь имеется большая разница. Дело в том, что опровержение связано с критикой устоявшихся взглядов и стереотипов поведения людей, с разрушением и формированием установок. Когда мы что-либо опровергаем, то встречаемся с чувством собственного достоинства оппонента, с его «Я».

8. Функциональное упражнение «Выборы царя зверей»

Упражнение состоит из нескольких этапов.

Этап 1: распределение ролей

Участники группы вытягивают предложенные ведущими карточки – роли:

1. лиса – хитра, дипломатична, находчива;
2. помощник лисы;
3. заяц – скромн, застенчив, уступчив;
4. помощник зайца;
5. медведь – силен, прямолинеен, настойчив;
6. помощник медведя;
7. муравей – трудолюбив, умен, умеет работать в команде;
8. помощник муравья;
9. сова – мудра, уравновешенна, нетороплива;
10. помощник совы.

Этап 2: (10 – 15 минут)

На данном этапе каждому лидеру и его группе поддержки необходимо подготовить рекламный проспект (можно в виде коллажа), который

- отражает положительные черты, качества кандидата в соответствии с выпавшей ролью,

- доказывает, что именно этот кандидат должен быть царем зверей.

Этап 3: презентация (3- 5 минут на каждую команду)

На данном этапе кандидат и его команда представляют свой рекламный проект. Задача - в течение 5 минут проявить себя в лучшем свете перед лесными жителями. Остальные участники группы фиксируют наиболее удачные, с их точки зрения, выступления, находки и ресурсы каждого выступающего.

Этап 4: выборы (5 – 10 минут)

Итак, предвыборная кампания завершилась. Каждой команде предлагается обсудить и выбрать любого лидера, кроме своего, с кратким объяснением почему.

Этап 5: подведение итогов, объявление победителей

Обсуждение. Ведущий обращает внимание на поведение участников во время «предвыборной компании». Делается акцент на выбранные участниками алгоритмы и стили достижения цели. Группа делится своими наблюдениями, анализируя удачные модели поведения, использованные методы управления вниманием аудитории.

9. Третий блок качеств – «Умение управлять ситуацией»

Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

Техники, снижающие напряжение:

1. предоставление партнеру возможности выговориться;
2. вербализация эмоционального состояния (собственного, партнера);
3. подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.);
4. проявление интереса к проблемам партнера;
5. подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах;
6. в случае вашей неправоты – немедленное признание её;
7. обращение к фактам;
8. предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации;
9. спокойный, уверенный темп речи.

Техники, повышающие напряжение:

1. перебивание партнера;
2. игнорирование эмоционального состояния партнера;

3. подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
4. демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера;
5. принижение партнера, негативная оценка личности партнера;
6. оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание её;
7. поиск «виноватых» и обвинение партнера;
8. переход на «личности»;
9. резкое убыстрение темпа речи.

10. Завершения занятия, подведение итогов.

У день: « Служба медиации»

Цель: отработка практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

План занятия

1. Введение в тематику занятия
2. Упражнение «Каруселька».
3. Информирование «Этапы разрешения конфликта».
4. Практическое задание «Служба медиации в действии».
5. Завершения занятие, подведение итогов.

Ход занятия

1. Введение в тематику занятия

2. Упражнение «Каруселька»

Ведущие предлагают участникам образовать два круга – внутренний и внешний. Стоящие во внутреннем круге разворачиваются спиной в круг, закрывают глаза и протягивают открытые ладони вперёд. Задача внешнего круга по сигналу ведущего взаимодействовать с протянутыми руками из заданной роли.

Варианты ролей:

- друзья, которые давно не виделись;
- мама, которая любит своего ребёнка;
- поклонник, который встретил своего кумира;
- любимые, которым предстоит разлука.

3. Информирование «Этапы разрешения конфликта»

Выделяют 5 последовательных шагов или этапов разрешения конфликта:

1. Прояснение конфликтной ситуации

Сначала посредник выслушивает обе стороны. Уточняет, в чём состоит суть проблемы. На данном этапе посредник должен использовать техники активного слушания, «Я - сообщения», навыки конструктивного общения. Если на этом этапе всё выполнено грамотно, острота переживаний участников конфликта снижается, и появляется готовность пойти навстречу друг другу. Данный этап является одним из самых значимых в процессе решения конфликта, так как без установления доверительных отношений с посредником, дальнейший процесс невозможен.

2. Сбор предложений

Этот этап содержит вопросы:

- Как же нам быть?
- Что придумать?
- Как поступить?

Обе конфликтующие стороны предлагают свои способы выхода из конфликтной ситуации. На данном этапе посредник принимает все возможные варианты. Их лучше записать на бумаге.

3. Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого решения

Проходит совместное обсуждение предложений. Стороны уже к этому времени знают интересы друг друга, а предыдущие шаги позволяют создать атмосферу взаимного уважения. Лучшим решением считается то, которое принимается единодушно. (Используется стиль компромисса или сотрудничества).

4. Детализация решения Этап содержит детальную проработку достигнутого соглашения.

5. Выполнение решения; проверка

Участникам даётся время на то, чтобы реализовать на практике принятое решение. Посредник наблюдает за процессом примирения и вмешивается лишь при необходимости. Основная задача миротворца – организовать встречу сторон по истечении времени, предусмотренного на ликвидацию конфликтной ситуации. Основной идеей данной встречи является осмысление сторонами достигнутых целей, исследование причин, повлиявших на степень удовлетворённости результатом.

4. Практическое задание «Служба медиации в действии»

Ведущие предлагают участникам разделиться на 3 группы. Каждой из групп выдаётся карточка с конфликтной ситуацией.

Группы друг для друга разыгрывают предложенные ситуации. Задача каждой группы – представить поэтапное решение конфликта. (Одна группа решает ситуацию с другой, третья наблюдает).

Ведущие подводят итоги работы, обращая внимание на удачные предложения миротворцев.

5. Завершение занятия, подведение итогов.

План
работы школьной службы медиации
на 2015-2016 учебный год

№ п/п	Мероприятия	Сроки	Ответственный
1.	Создание в школе службы медиации	декабрь	Директор школы
2.	Организационное заседание. Планирование мероприятий на год.	декабрь	Члены службы школьной медиации
3.	Обучающее занятие для волонтеров	декабрь-май	социальный педагог
4.	Информирование о работе в школе службы медиации	декабрь - апрель	классные руководители, социальный педагог
5.	Классный час в 1-4 классах на тему: «Расскажи о своем друге».	январь	классные руководители
6	Устный журнал «Общение без причинения вреда» 1-9 классы	февраль	Классные руководители, социальный педагог, фельдшер ФАПа
7.	Классные часы в 5-8 классах «Люди, которые рядом»	март	социальный педагог, школьная служба медиации
8.	Ролевая игра для 9-11 классов «Что такое толерантность? Толерантность вокруг меня»	апрель	социальный педагог, школьная служба медиации, психолог
9.	Круглый стол «Моя дружная семья» 1-9 классы	май	Классные руководители
10	Выпуск и раздача памяток «Профилактика конфликтов»	В течение учебного года	школьная служба медиации
11.	Выпуск и раздача памяток «Правила общения»	В течение учебного года	школьная служба медиации
12.	Проведение программ примирения	По мере поступления обращений	школьная служба медиации
13.	Отчёт о деятельности службы медиации	Ежемесячно	школьная служба медиации
14.	Консультирование со специалистами	По мере	куратор службы

	других служб медиации	необходимости	медиации
15.	Диагностика «Психологический климат в школе»	Январь-февраль	психолог