

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Нижнеларькарская средняя общеобразовательная школа»**

**Профилактическая программа
"Основы бесконфликтного общения"
9-11 классы**

Составитель:
социальный педагог
Кетова Елена Владимировна.
медиатор школьной службы медиации

Пояснительная записка

Современное поколение школьников отличается повышенным уровнем конфликтности, что подтверждается многочисленными исследованиями педагогов и психологов. Отмечен рост конфликтов среди одноклассников, между родителями и педагогами, между обучающимися и учителями. Однако, большую опасность представляют конфликты в подростковой среде.

Решая конфликтные ситуации, дети проявляют агрессию, конфронтацию, противоправные действия. Все это перерастает в перераспределение и завоевание власти и статуса, борьбу за свое место в коллективе и стремление действовать безнаказанно, становятся способом самоутверждения.

Практика показывает, что межличностное взаимодействие в ситуациях конфликта вызывает затруднения у подростков, в их отношениях преобладают деструктивные тенденции. Зачастую, вместо анализа проблемы и поиска оптимальных путей ее решения, подросток пытается интенсивным способом повлиять на объект противоречия и производит действия, ведущие к эскалации конфликта. Это связано, прежде всего, с недостатком коммуникативной и социальной компетентности подростков.

Трудные подростки и дети «группы риска» чаще вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами. Административное и уголовное наказание не работает с причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Предложенные занятия позволят подросткам избавиться от вероятных чувств обиды, ненависти и других негативных переживаний в случае возникновения конфликта в будущем, самостоятельно оценивать конфликтную ситуацию, знать, куда можно обратиться, в случае ее возникновения.

Практика школьной жизни не всегда способствует социализации подростков в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными, поэтому дети должны быть информированы о работе службы медиации в школе и обладать базисными навыками бесконфликтного общения.

Цель:

- информирование учащихся о работе службы медиации в школе и обучение навыкам разрешения конфликтных ситуаций в классном коллективе.

Задачи:

- информировать участников группы о понятиях: «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «служба медиации», «посредник»;
- информировать о качествах успешного человека;
- создать условия для самоанализа участников программы и развития личностных качеств каждого ученика;
- информировать об этапах разрешения конфликта;
- создать условия для отработки практических навыков разрешения типичной конфликтной ситуации в классе.

Ожидаемые результаты, в соответствии с ФГОС.

1. Личностные результаты:

- у подростков развиваются навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно- исследовательской, и других видах деятельности;
- у подростков развиваются личная ответственность за свои поступки.

2. Метапредметные результаты:

- у подростков развиваются умения продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;
- у подростков развиваются навыки познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых задач и средств их достижения.

Используемые методы:

Дискуссии, мини-лекции, тренинговые упражнения, игры - активаторы.

Условия проведения тренинга и оборудование:

1. изолированное помещение,
2. стулья по числу участников,
3. доска,
4. ватман,
5. маркеры,
6. плакаты.

Участники программы:

Учащиеся в возрасте 15 - 17 лет.

Сроки реализации программы:

1 год.

Структура программы:

№ п/п	Тема	Количество часов
1.	Введение в конфликтологию. Знакомство с понятиями «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации»	2
2.	Личность медиатора (посредника) в школе. Качества, необходимые успешному ученику в классе	2
3.	Деятельность службы медиации в школе	3
4.	Итоговая викторина	1
Итого: 8 часов		

I - II занятия Введение в конфликтологию

Цель:

Информирование участников группы об основных понятиях программы:

«конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «служба медиации», «посредник».

План занятий:

Введение в тему тренинга.

1. Упражнение «Знакомство».
2. Правила работы группы.
3. Упражнение «Ролевая игра - Электричка».

4. Краткое информирование о конфликтах.
5. Упражнение «Скептики и оптимисты».
6. Упражнение «Проход над пропастью»
7. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации.
8. Упражнение «Кеша»

Введение в тему программы

1. Упражнение «Знакомство».

Ведущие предлагают участникам группы познакомиться:

на 1-м этапе - участники оформляют бейдж, на котором пишут имя и класс;
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, соответствующие 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.

2. Правила работы группы.

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

- Активность
- Своё мнение
- Конфиденциальность
- Стоп

3. Упражнение «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.

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

4. 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.

Плюсы и минусы конфликта.

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.

5. Упражнение «Скептики и оптимисты».

«Находить позитивное в разных моментах жизни, в том числе в конфликтах, - очень важный навык, который поможет увидеть полную картину и использовать все ресурсы ситуации».

Ведущий произносит какое-либо утверждение и обосновывает его, например: «часто между людьми возникают конфликты, и это хорошо, потому что можно увидеть истинное лицо человека». Затем ведущий передает слово игроку справа. Участник, который вступил в игру, повторяет заключительную часть фразы ведущего и опровергает её, точнее, находит в ней отрицательные стороны, например: «Можно увидеть истинное лицо человека, и это плохо, потому что, возможно после этого с человеком не захочется иметь ничего общего». Далее ход передается следующему игроку, который повторяет конец фразы второго участника, но теперь уже находит в ней плюсы и т.д. В итоге получается диалог, в котором чередуются утверждения, описывающие положительные и отрицательные стороны явления.

6. 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.

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

7. 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
1. Соперничество - стремление к удовлетворению только своих интересов	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none">• критическая ситуация• Вы уверены в своей правоте и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none">• попытки сотрудничества ещё не были предприняты• важно участие других и развитие

	<ul style="list-style-type: none"> • Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты • дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится 	<p>отношений</p> <ul style="list-style-type: none"> • слишком часто применяется • в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе
2.Сотрудничество - стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сама проблема также важна, как и отношения • важно участие <ul style="list-style-type: none"> • 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
3.Компромисс - готовность обеих сторон идти на	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • участие других важно, 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • творческий выход
уступки для достижения согласия по спорному вопросу	<p>но времени недостаточно</p> <ul style="list-style-type: none"> • хоть какое-то решение предпочтительней полного застоя • попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор 	<p>из положения совершенно необходим • последствия компромисса для Вас неприемлемы</p>
4.Уход от конфликта (уклонение) - склонность физически или психологически	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проблема маловажная • дальнейшее развитие отношений маловажно 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • и само дело, и развитие отношений для

<p>выходить из конфликтной ситуации, отказываясь от её решения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • времени недостаточно и решения необязательны • Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента 	<p>вам важны</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу
<p>5. Уступка (приспособление) - готовность жертвовать своими</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дело Вас практически не трогает 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в результате Вы затаите
<p>интересами для достижения «мира»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента 	<p>ненависть</p> <ul style="list-style-type: none"> • этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат — депрессия и потеря уважения к себе)

8. 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.

Ритуал завершения дня.

III -IV занятие Личность медиатора (посредника) в школе. Качества, необходимые успешному ученику в классе
Цель: Информирование о качествах успешного ученика.

Создание условий для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств медиатора.

План занятий:

1. Упражнение «Качества успешного ученика».
2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности.
3. Первый блок качеств - «Умение чувствовать другого». Краткое информирование.
4. Упражнение «Картинки».
5. Игра - активатор.
6. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения.
7. Упражнение «Таможенники и контрабандисты».
8. Второй блок качеств - «Умение убеждать». Краткое информирование.
9. Упражнение «Незаменимая пятерка».
10. Третий блок качеств - «Умение управлять ситуацией». Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

Введение по теме программы

1. Упражнение «Качества успешного посредника».

Ведущие делят участников тренинга 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 ученика, успешного в своей деятельности, обладающего навыками бесконфликтного общения.

Этический кодекс ученика:

- будь позитивным;
- высказывать доверие и заботу;
- будь ответственным,
- 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 ученика 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:

- 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:

- 1) Исчезают или, по крайней мере, сильно ослабевают отрицательные переживания участников конфликта (разделенная радость удваивается, разделенное горе вдвое уменьшается)
- 2) Убедившись, что другой человек готов его слушать, участник конфликта начинает рассказывать все больше о себе, своих чувствах в конфликтной ситуации.
- 3) Участники конфликта самостоятельно продвигаются в решении проблемы.
 - «Я - сообщения» - говорить о себе, о своем переживании в ситуации, а не о другом человеке, не о его поведении. «Я - сообщение» имеет ряд преимуществ по сравнению с «Ты - сообщением»:

1) Позволяет выразить свои негативные чувства в необидной для другого форме.

2) «Я - сообщение» дает возможность ближе узнать друг друга.

3) Когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, другие становятся искреннее в выражении своих.

4) Высказывая свои чувства без приказа или выговора, у другого человека остается возможность самому принять решение.

4. Упражнение «Картинки».

Ведущие вывешивают на доску картинки с конфликтными ситуациями. Участникам тренинга предлагается ответить на вопрос из своей рабочей тетради:

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. Игра - активатор.

6. 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 вверх 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).

7. Упражнение «Таможенники и контрабандисты».

Из числа участников выбираются двое - трое «контрабандистов». Каждому «контрабандисту» выдается книга - «чемодан» и один на всех лист бумаги - «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», они выигрывают, если нет, победителями игры считаются «контрабандисты».

8. Второй блок качеств - «Умение убеждать». Краткое информирование.

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».

9. Упражнение «Незаменимая пятерка».

Участники группы делятся на пары, один из них играет роль классного руководителя, другой - роль зам. директора по УВР. Каждой паре ведущий выдает список из пяти учеников. Задача каждого участника - убедить другого в том, что именно эти пять учеников необходимы ему для участия в каком - либо мероприятии. Мероприятия, которые проводят классный руководитель и зам. директора, совпадают по времени. При анализе упражнения ведущие обращают внимание на ресурсы и средства, которые используют участники в ходе упражнения.

10. 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:
 - своего,
 - 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
 - своего,
 - 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.

Ритуал завершения дня.

V-VII занятия

Деятельность Службы медиации в школе Цель:

Информирование об этапах разрешения конфликта. Создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

План занятий

1. Упражнение «Каруселька».
2. Информирование «Этапы разрешения конфликта».
3. Практическое задание «Служба медиации в действии»
4. Посвящение в миротворцы класса.

Ритуал завершения программы.

Введение в тему дня.

1. 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 повзаимодействовать 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.

2. 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.

3. Практическое задание «Служба медиации в действии».

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

Варианты ситуаций:

1) Ярослав из 7-б класса нагрубил учителю физики, обвинив в несправедливом к себе отношении и занижении оценок. Учитель выгнал Ярослава с урока. На следующий урок физики Ярослав не пришёл, но обратился в службу медиации, заявив, что не будет ходить на уроки физики, пока к нему не изменится отношение учителя.

2) 9-а по сговору опоздал на урок математики, с целью сорвать контрольную работу. Светлана отказалась участвовать в сговоре и пришла на урок вовремя. Учитель провёл контрольную работу со Светланой, а остальных заставил писать после уроков. Одноклассники объявили Светлане бойкот. Родители попросили учителя обратиться в службу медиации, чтобы оказать помощь дочери.

3) Две лучшие подруги Таня и Вика устроили скандал на репетиции школьного спектакля при распределении ролей. Каждая претендовала на главную роль и не желала уступать. В результате класс разделился на группы и репетиции стали невозможны. Группа учащихся обратилась в службу медиации за помощью. 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.

VIII занятие Итоговая викторина.

Сценарий проведения итоговой викторины. Группа делится на подгруппы, равные по количеству участников. Каждая подгруппа придумывает название. Затем педагог записывает все названия на доске. Количество вопросов озвучивается командам. Преподаватель начинает задавать вопросы. На обдумывание ответов дается 1 минута. Сначала идут вопросы индивидуальные, затем для работы в командах. Подгруппа дает ответ устно, выступает с ответом один участник от группы. Вопросы для работы в командах обсуждаются 3-4 минуты. Более творческие и поэтому ответ может дать один человек, а остальные члены команды его дополнить в случае необходимости. Все результаты педагог записывает на доске. За каждый вопрос дается 1 балл - индивидуальные вопросы, 2 балла - работа в командах. Такой способ контроля позволяет привлечь всех членов группы к озвучиванию пройденного материала и его активизации, возможности проявить себя и показать с новой стороны.

Примеры вопросов для проведения итоговой викторины.

Индивидуальные вопросы 1. Основные принципы медиации 2. Какие стили поведения в конфликте Вы знаете? 3. Какие виды коммуникации Вы знаете?
4. По какому принципу развивается конфликт? 5. Кто может участвовать в процедуре медиации? 6. В чем отличие позиции от интереса? Приведите примеры. 7. Какой вопрос поможет прояснить интерес? Приведите примеры.

Задания для работы в командах 1. Какие конфликты сможет урегулировать медиатор? Приведите примеры. 2. Зачем вашей школе служба медиации? 3. Каким должен быть медиатор? Создайте портрет медиатора.

Литература.

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. - М., 1995
2. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. М.: «Владос», 2003 <http://dogmon.org>
3. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. - СПб.: Речь, 2002
4. Выготский Л.С. Мышление и речь. - Москва: АСТ, Астрель, 2011
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2001
6. Максудов Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. - М., 2014 <http://dorogakdomu.ru>
7. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов. СПб.: Речь, 2002
8. Прокофьева Н.И. Психологические аспекты ведения переговоров. - Москва: Феникс, 2012 <https://www.docme.ru>