## 

## Тетрадь учащегося (ФИО)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## \_\_\_ «\_\_» кл. МОУ СОШ №\_\_\_\_\_\_

**ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ПРОГРАММЕ**

**«Букварь медиатора»**



**«Букварь медиатора»**

### Тема 1. Знакомство с принципами и процедурой медиации

Медиация - любой процесс, при котором две и более стороны соглашаются на привлечение третьей стороны (медиатора) для оказания им помощи при разрешении их спора путем достижения согласия без судебного решения.

Процедура медиации - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения (ст.2 Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации).

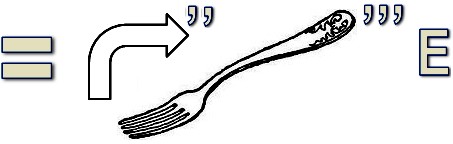
Медиация основывается на четырех принципах. Ниже описан каждый принцип, а их название зашифрованы в ребусах. ***Прочитайте определения, расшифруйте ребусы и впишите названия принципов.***

Принцип -

правило, согласно которому проведение примирительной процедуры, заключение и выполнение соглашения - осуществляется на основе взаимного согласия всех участников медиации

Принцип -

правило, согласно которому сам факт проведения процедуры медиации, а также документы и устная информация, используемые при проведении медиации, не подлежат разглашению.

Принцип

* правило, согласно которому ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне, в ходе медиации стороны имеют равные возможности.

Принцип -

правило, согласно которому медиатор в ходе медиации стремится к равному и справедливому отношению к сторонам, а также не находится в зависимости от сторон конфликта.

##### Заполните таблицу:

|  |  |
| --- | --- |
| Плюсы конфликта | Минусы конфликта |
|  |  |

Творческое задание для работы в группе.

Предлагаем вам разыграть по ролям следующий пример конфликта и затем ответить на вопросы. Результаты обсуждения занесите в тетрадь.

**Пример 1:** у одного человека из класса есть кличка, которая ему очень неприятна. Некоторые ребята в классе считают кличку забавной и продолжают ее использовать. Таким образом, ребята не понимают друг друга, не могут договориться, недовольство друг другом и напряжение во взаимоотношениях растут.

**Вопросы для обсуждения:**

Удалось ли вам урегулировать конфликт?

Какие чувства вы испытывали в этой ситуации?

Какие варианты решения проблемы были предложены сторонами конфликта?

Привлекли ли вы кого-то для решения конфликта?

### Творческое задание. Эмоции в конфликте.

В конфликте важно понимать свое эмоциональное состояние и эмоциональное состояние человека, с которым общаешься (собеседника).

В конфликте мы часто испытываем негативные эмоции. Варианты таких эмоций перечислены ниже. ***Заполните таблицу****.* ***Опишите свое поведение под влиянием эмоций и чувств в конфликте и то, как вы справляетесь с ними.***

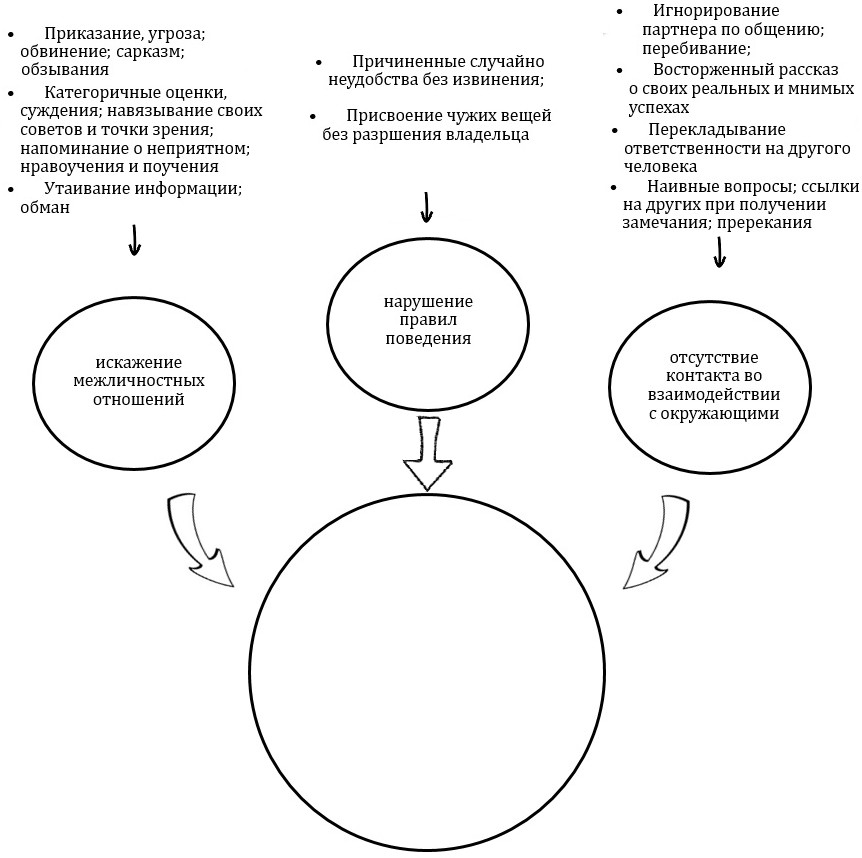
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Чувства | Мое поведение под влиянием чувств | Как справиться с эмоциями? |
| Гнев |  |  |
| Раздражение |  |  |
| Страх |  |  |
| Чувство вины |  |  |
| Обида |  |  |
| Печаль |  |  |
| Отвращение |  |  |
| Удивление |  |  |

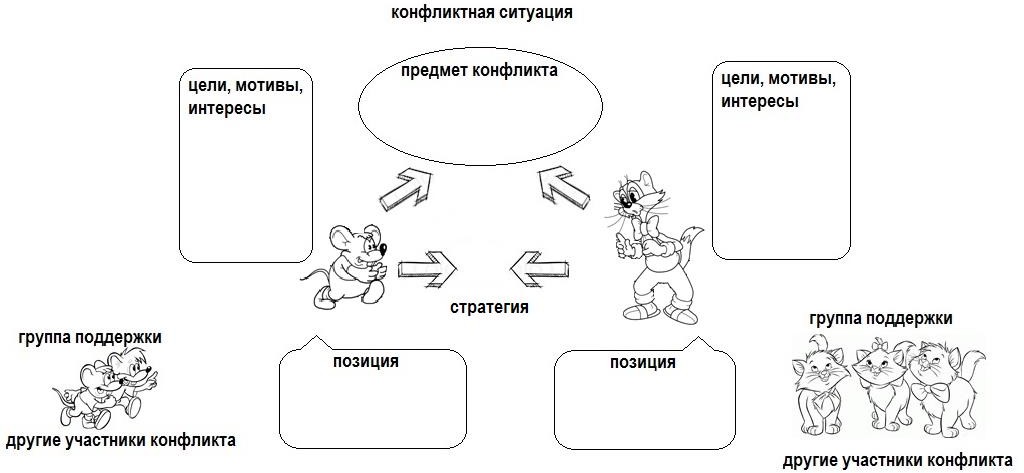
### Тема 2. Конфликт плюсы и минусы. Конфликтогены.

Конфликтогенами называют слова, интонации, жесты, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту. Дословный перевод этого слова –

«рождающий конфликт».

##### Изучите схему и нарисуйте в центре схемы (в круге) «образ» конфликтогена. Приведите примеры конфликтогенов.





***Предлагаем Вам изучить схему конфликтной ситуации и ответить на вопросы:***

* 1. Подпишите, кто на картинке является сторонами конфликта.
  2. Какие стратегии поведения в конфликте используют стороны? (см. Творческое задание к Теме 2).
  3. У каждого участника конфликта есть своя позиция (мнение, ожидания и т.д.). Придумайте и подпишите позиции персонажей из мультфильма

«Приключения кота Леопольда»

* 1. В круге над картинкой подпишите предмет конфликта — противоречия, возникающие между сторонами.
  2. Какие могут быть цели, мотивы и интересы у конфликтующих сторон? Подпишите варианты ответов на рисунке.
  3. У каждого участника конфликта есть группа поддержки, кто в ней может состоять? Подпишите.
  4. Так же в любом конфликте есть еще участники. Кто это может быть?

Используя схему анализа конфликта, разберите пример 1 из Темы 2 и ответьте на вопросы.

### Творческое задание. Для работы в группе.

Предлагаем вам разыграть по ролям следующий пример конфликта, и затем ответить на вопросы.

**Пример 2:** на перемене пятиклассница купила пирожок, вышла из столовой и ела его, стоя в коридоре у кабинета, где будет проходить следующий урок. Мимо пробегал шестиклассник, он задел девочку, она уронила пирожок на пол. Девочка заплакала и обратилась за помощью к дежурному учителю.

#### Вопросы для обсуждения:

* + 1. Назовите стороны конфликта?
    2. Кто может урегулировать конфликт?
    3. Как могут развиваться события?
    4. Какие чувства испытывают стороны конфликта?
    5. В каком случае девочка позвонит родителям?
    6. Что будет делать мама девочки?
    7. В чем потребность девочки?
    8. В чем потребность шестиклассника?
    9. Как прояснить интересы сторон конфликта?

### Тема 4. Принципы грамотного общения.

Какие бывают вопросы и как научиться их задавать?

# Постановка вопроса

*Открытый вопрос Закрытый вопрос*

*Да Нет*



*Да Нет*

*Что..? Как..? Частица «ли»*

*Почему..? А если..?*

##### Какие вопросительные слова вы можете еще привести в пример к открытым вопросам? Запишите их в схему выше.

***В табличке ниже напишите примеры открытых и закрытых вопросов.***

|  |  |
| --- | --- |
| Открытые вопросы | Закрытые вопросы |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Разгадай ребус**

Подсказка: это одно из самых важных моментов в общении



**«Активное слушание»** - это особая техника, которая позволяет точнее

понимать психологическое состояние, чувства и мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающее активное высказывая собственных переживаний и соображений.

**Правила активного слушания**

* Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник.
* Не устраивать расспросы. Строить предположения в утвердительной форме.
* Делать паузы. Давать собеседнику время подумать.
* Не бойтесь делать ошибочные предположения на счет испытываемых собеседником чувств. Если что-то не так, он вас поправит.
* Зрительный контакт: глаза собеседника находятся на одном уровне с вашими глазами.
* Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое.

#### Приемы активного слушания

* Кивание (но не в режиме китайского болванчика).
* Использование междометий «да»,

«ага», «угу» и т.д.

* Принятие позы внимания и заинтересованности (легкий наклон в сторону собеседника, открытая или нейтральная поза, зрительный контакт).
* Использование вопроса - «эхо». Клиент: «Хотел бы попробовать это средство». Продавец: «Это средство? Оно действительно хорошее».
* Повторение фразы. Не бойтесь повторять за человеком его слова и фразы, но обязательно перефразируйте их. Начинать повтор фразы лучше со слов: «ты считаешь», «ты сказал (а)»,

«тебе кажется».

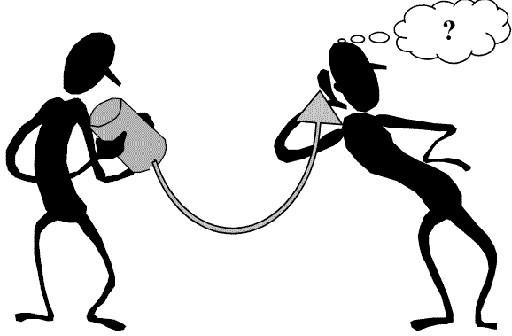
**Процесс коммуникации**. Ниже приведена схема процесса коммуникации.

##### Приведите примеры каждого этапа коммуникации. Подпишите варианты под фигурами

Вход в коммуникацию

Коммуникация

Выход из коммуникации

**Коммуникативный процесс** включает несколько этапов:

Человек, который передает информацию – Коммуникатор.

Что передается – Сообщение (текст).

Как осуществляется передача – Канал (устно, письменно и т.д.).

Кому направлено сообщение – Аудитория, собеседник.

С каким эффектом – Эффективность (понятно переданное сообщение полностью или частично, или не понятно совсем) выясняется с помощью обратной связи, когда мы уточняем правильно ли поняли своего собеседника.

##### На картинке подпишите этапы процесса и дорисуйте недостающий этап.

Тема 4. Принципы грамотного общения. Творческое задание. Типы общения



Что бы запомнить какие бывают типы общения, выполните задание: соедините картинку с описанием, и рядом подпишите название.

##### Подумайте, как несовпадение типа общения и текущей ситуации влияет на взаимоотношения между людьми?

***Какой тип общения является конфликтогеном и почему?***

Тема 5 «Волшебные вопросы» медиатора. Творческое задание.

**Пример 3**: вы дали однокласснику свою тетрадь с домашним заданием, что бы он переписал тему. Вы договорились, что он принесет ее завтра на урок математики. На следующий день, в назначенный час обнаружилось, что одноклассник забыл тетрадь дома, а вам нужно сдать выполненное домашнее задание.

#### Сыграйте описанную ситуацию по ролям

Для разыгрывания ситуации, вам нужно определить, кто будет исполнять роль медиатора, а кто будет играть роли сторон в конфликте.

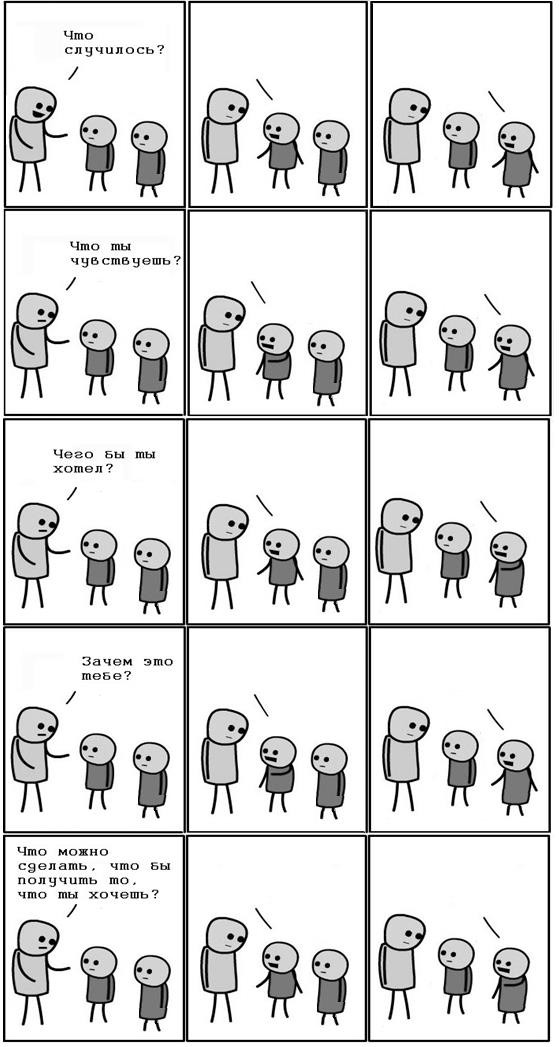
Задача медиатора:

1. Задайте вопросы из комикса, сохраняя последовательность вопросов.
2. Внимательно выслушайте ответы обоих участников конфликта, и дайте обратную связь, используя приемы активного слушания. Сначала спросите одного из участников конфликта, затем задайте этот же вопрос второму участнику конфликта. Затем задайте следующий вопрос.
3. Выясните суть проблемы и помогите сторонам конфликта придумать варианты ее решения.

Тема 5 «Волшебные вопросы» медиатора. Творческое задание.

Из прошлой темы мы узнали, что существуют открытые и закрытые вопросы.

В комиксе представлены пять последовательных открытых вопросов. Чтобы лучше понять, как они работают, *прочитайте описание ситуации и заполните комикс*.



### Тема 6 Школьная служба примирения начинает работу.

Творческое задание для работы в группе.

Придумайте, как может выглядеть эмблема или логотип вашей школьной службы медиации, кто из ребят может в ней работать? Разработайте правила поведения школьного медиатора.

Выберите интересующую тематику, разделитесь на группы, выделите на работу 15 минут.

Выслушайте и запишите идеи каждого участника. Когда их наберется достаточное количество, проведите обсуждение каждой идеи. Выберите самые удачные, оформите итоговый вариант и подготовьтесь к представлению вашего проекта перед классом.

**Творческие задания к темам.**

### Творческое задание к теме 1. Знакомство с принципами и процедурой медиации.

Кроссворд

По горизонтали:

1. Одна из стратегий поведения, при которой человек отказывается от разрешения конфликта
2. Явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов,

потребностей одного человека.

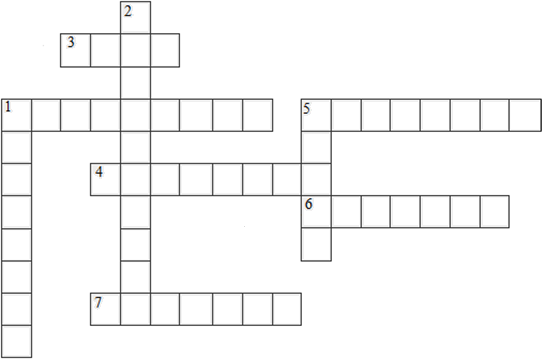
1. Переговоры по разрешению конфликта с участием посредника

6.То, что побудило участника конфликта занять свою позицию (вести себя определенным образом)

7. Одна из стратегий поведения, при которой человек отказывается от своих целей в пользу другой стороны

По вертикали:

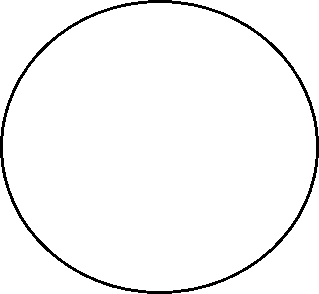
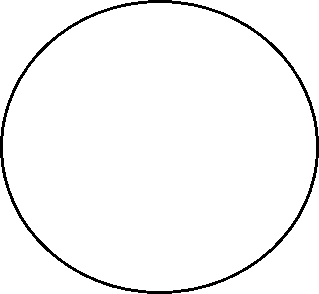
1. Чувство неприязни, отвращения (отсутствие симпатии).
2. Взаимные уступки в конфликте
3. Побудительные силы, подталкивающие человека к участию в конфликте



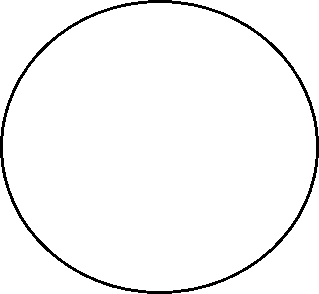
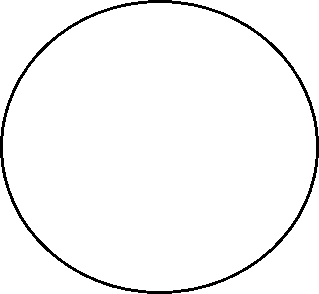
### Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

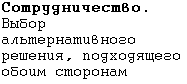
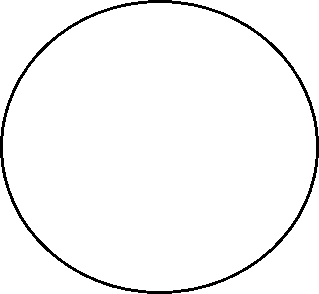
15

В каждом круге нарисуйте животное, персонажа сказки или мультфильма, которое больше других подходит под описание рядом с кругом. Объясните свой выбор.





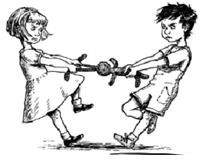
### Творческое задание к теме 3.

У любого конфликта есть **причина**.

Что может быть причиной конфликта?

Если конфликт не разрешить, он начнет **«разрастаться»**. Какие могут быть последствия неразрешенного вовремя конфликта?

Самое главное, с чего нужно начать решать конфликт – это **разговор**.



## Разговор:

* 1. Важно поговорить один на один, со своим оппонентом.
  2. В разговоре стоит высказать свое мнение и рассказать о своих чувствах.
  3. Расскажите оппоненту о том, чего бы вам хотелось.
  4. Не забывайте использовать во время разговора обратную связь.

**Обратная связь** – это воспринимаемая человеком реакция других людей на его деятельность (поведение и слова). Без обратной связи человек не сможет скорректировать собственное поведение в процессе общения. Важную роль в получении обратной связи играет

«активное слушание» - оно подразумевает активное выражение собственных переживаний и мыслей в процессе коммуникации.

##### Прочтите стихотворение и постарайтесь ответить на следующие вопросы:

1. Кто участвует в конфликте?
2. О каких конфликтогенах идет речь в стихотворении?
3. Какие эмоции испытывают герои стихотворения?
4. В чем причина конфликта?
5. Можно ли назвать Пал Палыча медиатором?
6. Опишите, как проходило решение конфликта.
7. Предложите варианты решения данного конфликта.

Семенов отправил записку «Корова», А я написала: «Семенов – Козёл!» Он – новое слово, я – новое слово,

Но тут к нам учитель как раз подошёл. Пал Палыч ругал нас не очень сурово, Но только сказал, выходя за порог:

- Как только в людей превратитесь вы снова, Тогда приходите опять на урок.

Творческое задание к теме 6.

**Реши головоломку.** 12 терминов, которые вы изучили в этом курсе ранее, спрятаны среди букв в табличке ниже. Найдите их.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| й | щ | я | с | п | б | д | о | б | р | о | в | о | л | ь | н | о | с | т | ь |
| ф | е | с | о | р | т | а | ш | й | о | к | о | м | и | т | ю | б | ь | т | и |
| ы | к | н | т | п | п | п | л | к | у | а | л | й | ц | у | к | и | а | ч | у |
| я | к | т | р | д | р | р | о | о | ц | м | ь | ф | ы | в | а | п | г | с | в |
| ч | о | м | у | л | и | о | р | н | й | м | н | с | ч | а | к | е | н | а | к |
| с | н | я | д | о | с | п | п | ф | и | е | ф | к | я | ю | б | ь | т | и | м |
| м | ф | с | н | щ | п | й | и | и | з | б | е | г | а | н | и | е | е | у | с |
| и | л | о | и | е | о | ц | м | д | н | г | ш | л | ж | д | л | к | р | п | ф |
| т | и | я | ч | о | с | к | н | е | з | а | в | и | с | и | м | о | с | т | ь |
| ь | к | с | е | п | о | а | п | н | ч | с | м | и | т | з | б | н | а | в | ы |
| б | т | з | с | р | б | й | н | ц | о | п | р | а | е | б | о | ф | м | е | м |
| ю | о | я | т | й | л | о | р | и | н | в | ы | в | п | е | в | л | и | к | е |
| л | г | ю | в | с | е | р | р | а | в | н | о | п | р | а | в | и | е | я | д |
| ш | е | б | о | ф | н | л | к | л | я | ч | ы | к | е | н | к | к | ц | й | и |
| е | н | и | п | ы | и | г | у | ь | п | е | и | ь | н | р | о | т | г | ш | а |
| к | ы | ь | а | я | е | к | о | н | о | с | и | т | а | н | в | у | с | р | ц |
| у | к | т | а | а | т | л | к | о | н | к | у | р | е | н | ц | и | я | е | и |
| к | о | м | п | р | о | м | и | с | с | м | н | е | с | в | о | р | о | в | я |
| й | м | и | ы | п | и | я | в | т | ы | ф | л | и | о | р | б | о | л | м | е |
| ы | р | с | ф | е | п | ч | с | ь | о | и | л | ь | с | м | е | р | п | о | г |

Приложение «Памятка медиатора»

Памятка предназначена для самостоятельной работы, ее можно доработать,

подписав к имеющимся вопросам медиатора свои варианты с сохранением смысла, логики и последовательности вопросов.

Вы можете использовать «Памятку медиатора» при:

* 1. Самостоятельном урегулировании конфликтов с ровесниками;
  2. Урегулировании конфликтов среди учащихся школы на перемене (медиация дежурных);
  3. Совместно с родителями при урегулировании конфликтов в семье;
  4. В других ситуациях конфликта, где будет целесообразно проведение медиации.

При урегулировании конфликта с применением процедуры медиации, вспомните задачи медиатора (тема 5 «Волшебные вопросы медиатора»):

Задача медиатора:

* Задавайте вопросы, сохраняя их последовательность;
* Внимательно выслушивайте ответы участников конфликта, и давайте обратную связь, используя приемы активного слушания. Сначала спросите одного из участников конфликта, затем задайте этот же вопрос второму участнику конфликта. Затем задайте следующий вопрос; медиатор должен учитывать, что вопросы 2 и 3 могут меняться местами в случае, если эмоциональное состояние участников конфликта не требует немедленного озвучивания, если эмоции не очень сильные.
* Выясните суть проблемы и помогите сторонам конфликта придумать варианты ее решения.

#### Медиатор обладает навыками:

* + Активного слушания;
  + Соблюдения правил общения;
  + Понимания и проговаривания эмоции, которые испытывают стороны конфликта;
  + Использования открытых проясняющих вопросов;
  + Соблюдения принципов медиации;
  + Организации процесса медиации, включающие организацию пространства для переговоров, создание обстановки доверия.

#### Использование открытых проясняющих вопросов помогает сторонам освободиться от мешающих чувств и прояснять свои интересы.

Примерные вопросы:

1. Что случилось?
2. Что ты чувствуешь?
3. Что ты хочешь?
4. Зачем тебе …?
5. Что сделать, чтобы получить то, что ты хочешь?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Сторона 1** |  |  | **Медиатор** |  |  | **Сторона 2** |
| **1** |  | **1** | ***«Что случилось?»*** | **1** |  |
| **2** |  | **2** | ***«Что ты чувствуешь?»*** (*можно задать любой вопрос об актуальных чувствах каждой*  *стороны, либо озвучить это чувство)* | **2** |  |
| **3** |  | **3** | ***«Чего бы ты хотел?»*** | **3** |  |
| **4** |  | **4** | ***«Зачем тебе это?»*** | **4** |  |
| **5** |  | **5** | ***«Что можно сделать, что бы получить то, что ты***  ***хочешь?»*** | **5** |  |

**Служба Школьной Медиации** школы №

|  |
| --- |
| **Принципы медиации:** |
| **Добровольность**  Стороны решили прийти на медиацию по своей воле |
| **Конфиденциальность**  Все переговоры и  договоренности, а также и сама процедура медиации остается в секрете при согласии всех  сторон |
| **Равноправие**  Стороны имеют равные права на высказывание своей точки зрения, равное время, равные  позиции при переговорах |
| **Нейтральность медиатора** Медиатор независим от сторон конфликта, не принимает  ничью сторону, не решает кто прав, а кто виноват. Он просто помогает сторонам услышать друг друга и прийти к  соглашению |

|  |
| --- |
| **Контакты:** |
| **Руководитель службы:** |
|  |
| **Медиаторы:** |
|  |
|  |
| **Время приема заявок** |
|  |
| **Подача заявок и обращений** |



***МЕДИАЦИЯ***

## Памятка медиатора