

<p>Принята Педагогическим советом МБОУ СШ № 1 им. М.М. Пришвина</p> <p>31.08.2023 г. (протокол № 1)</p>	<p>Утверждаю Директор МБОУ СШ № 1 им. М.М. Пришвина</p> <p>_____ О.В. Гришанова</p> <p>Приказ от 01.09.2023 г № 219</p>
---	---

***ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА МБОУ СШ № 1 им. М.М. Пришвина  
«Решаем конфликты мирным путем»***

Направленность: социально-гуманитарная

Возраст обучающихся: 12 – 13 лет

Срок реализации программы – 1 год

## Содержание

1. Пояснительная записка
2. Учебный план
3. Календарный учебный график
4. Содержание Программы
5. Требования к условиям работы с детьми с особыми образовательными потребностями
6. Список литературы  
    Приложения:
  1. Рабочая программа курса «Решаем конфликты мирным путем» для первого года обучения
  2. Рабочая программа курса «Решаем конфликты мирным путем» для второго года обучения
7. Оценочные и методические материалы

## 1. Пояснительная записка

Модуль «Решаем конфликты мирным путем» **направлен** на подготовку учеников к грамотному поведению в сложной ситуации с целью предотвращения острой конфронтации, улучшение межличностного взаимодействия, готовности к участию в переговорах в роли беспристрастных посредников (медиаторов), помогающих конфликтующим сторонам прийти к удовлетворяющему все стороны соглашению и сохранить впоследствии добрые отношения.

**Актуальность:** Школа является мини-социумом, и от того, как научатся дети взаимодействовать с ровесниками и представителями других поколений на территории школы, зависит, как они смогут это делать в реальном взрослом социуме. Если конфликты будут играть разрушительную роль в жизни ребенка - их негативные последствия скажутся и спустя десятилетия. Если же конфликтное взаимодействие в школьные годы научит его относиться к конфликту как к точке сборки, как к возможности выйти на уровень глубинного понимания своего оппонента, такой позитивный опыт может быть плодотворно использован в дальнейшем. Коммуникация не будет представлять для такого человека опасности, что значительно расширит его возможности и в профессиональной деятельности, и в личной жизни.

Исходя из выше сказанного, модуль «Решаем конфликты мирным путем» ставит перед собой **цель** способствовать формированию у всех участников воспитательно-образовательного процесса навыков успешной социализации.

### **Задачи модуля:**

- развитие коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения с целью предупреждения возникновения коммуникативных барьеров;
- развитие терпимости к различным мнениям и адекватной оценке поведения людей и событий;
- формирование готовности в оказании помощи сверстникам по разрешению конфликтных ситуаций;
- расширение круга видения проблемы за счет мнений других.

### **Организационно-педагогические условия:**

#### *1. Требования к помещению.*

Для проведения занятий требуется просторное помещение, чтобы можно было поставить стулья в круг. Количество стульев должно соответствовать количеству учащихся.

## *2. Дидактические материалы.*

Каждое занятие требует предварительной подготовки: листы бумаги, фломастеры или маркеры, доска, мелкий раздаточный материал (ручки, карточки по темам и т.п.). Музыкальный материал (песни о дружбе, фонограммы с релаксационной музыкой). Тексты сказок, притч, заданий для беседы, напечатанные на отдельных карточках.

## *3. Технические средства*

Компьютер, принтер, проектор.

### **Место программы в учебном плане**

Модуль программы рассчитан на один год обучения.

Для занятий отводится 2 часа в неделю, что составляет в целом 72 часа в учебном году.

### **Планируемые результаты освоения модуля:**

По окончании курса обучающиеся должны *знать*:

- цели и задачи школьной службы примирения;
- принципы деятельности службы примирения;
- функции и полномочия школьной службы примирения;
- нормативно-правовую базу.

По окончании курса обучающиеся должны *уметь*:

- вести диалог на основе равноправных отношений и взаимного уважения и принятия;
- конструктивно разрешать конфликты;
- самостоятельно контролировать своё поведение в эмоционально-напряжённой обстановке и управлять им;
- прилагать волевые усилия и преодолевать трудности и препятствия на пути достижения целей.

## 2. Учебный план

Название модуля	Количество часов		Формы промежуточной аттестации
	<i>В неделю</i>	<i>В год</i>	
«Решаем конфликты мирным путем» (первый год обучения)	1	34	Устный экзамен в форме решения педагогических ситуаций
«Решаем конфликты мирным путем» (второй год обучения)	1	34	Проведение практического семинара: «Совершенствование навыков медиатора: коммуникация и переговоры»
<i>Максимальный объём нагрузки</i>	2	68	

## 3. Календарный учебный график

*Начало учебного года – 1 сентября 2023 г.*

*Окончание учебного года – 24 мая 2024 г.*

№ п/п	Год обучения	Всего учебных недель	Кол-во учебных дней	Объём учебных часов	Режим работы
1.	1	34	34	34	1 раз в неделю
2.	2	34	34	34	1 раз в неделю

## 4. Содержание Программы

Содержание тем модулей Программы определено основной целью: формирование и развитие способностей по следующим сферам деятельности:

- интеллектуальная;
- академические достижения;
- творческое и продуктивное мышление;
- общение и лидерство;
- художественная;
- физкультурно-спортивная.

Модуль позволяет удовлетворить познавательные и коммуникативные интересы школьников.

Модуль включает в себя следующее **содержание:**

### **Первый год обучения:**

#### **I. Медиация в школе.**

Знакомство. Принятие правил работы в группе.

Понятие «медиация». Знакомство со школьной службой примирения.

Принципы деятельности школьной службы примирения.

Функции и полномочия школьной службы примирения.

Нормативно-правовые аспекты.

Модели организации служб примирения.

#### **II. Межличностное общение**

Качества, важные для межличностного общения.

Механизмы общения: эмпатия, рефлексия, идентификация.

Вербальные и невербальные средства общения.

Правила эффективного общения.

Фазы общения.

Барьеры общения.

Способы коррекции барьеров общения.

Умение вести конструктивный диалог.

Эффективные приемы общения.

Язык «поддержки» и язык «подавления».

Деловое общение.

Речь говорящего и понимание слушателя.

Совершенствование навыков «слушания».

Совершенствование навыков устной речи. Техника речи.

Монолог. Диалог.

Совершенствование навыков устной речи. Полилог.

Совершенствование навыков устной речи. Дискуссия.  
Проблемно-ценностная дискуссия.  
Этика речевой коммуникации. Этика и речь. Формулы речевого этикета.  
Этика и виды речевой деятельности.  
Общение по телефону.  
Психодиагностика коммуникативных и организаторских склонностей.

### **III. Конфликты и их разрешения.**

Причины агрессивного поведения.  
Знакомство с понятиями «конфликт», «спор», «дискуссия».  
Виды школьных конфликтов.  
«Конфликтные привычки».  
Способы урегулирования и профилактика конфликтов.  
Отработка технологии группового взаимодействия. Умение слушать и конструктивно взаимодействовать.  
Правила ведения спора.  
Творческое занятие «Я в различных жизненных ролях».

### **IV. Познаю себя.**

Я – неповторимый человек. Мои достоинства.  
Как стать прилежным и старательным.  
Семь моих «Я». Что знают обо мне окружающие.  
Посеешь характер – пожнешь судьбу.  
Мои недостатки и как их превратить в мои достоинства.

### **IV. Мир моих чувств и эмоций.**

Мои чувства и эмоции.  
Психодиагностика эмоционального состояния.  
Как выразить негативные эмоции: страх, гнев, злость, обиду».  
Промежуточная аттестация.

## **Второй год обучения:**

### **I. Медиация в школе.**

Знакомство. Принятие правил работы в группе.  
Понятие «медиация». Знакомство со школьной службой примирения.  
Основные принципы восстановительного подхода.  
Восстановительный подход в разрешении конфликтов.  
Цель и задачи служб примирения (медиация).  
Необходимые условия для деятельности служб примирения (медиация).

### **II. Организация деятельности службы примирения (медиации).**

Модели организации служб примирения (медиации).  
Деятельность муниципальной службы примирения (медиации).

Этапы создания службы примирения (медиации).

Функции специалистов службы примирения (медиации).

Промежуточная аттестация.

## **5. Требования к условиям работы с детьми с особыми образовательными потребностями**

Среди обучающихся МБОУ СШ №1 им. М.М. Пришвина присутствуют дети с ОВЗ:

- с нарушением опорно-двигательного аппарата (НОДА) – 5 человек,
- с нарушением ССС – 1 человек,
- с нарушением эндокринной системы – 3

Учитывая вышеизложенное, инклюзивное обучение детей с ОВЗ в МБОУ СШ №1 им. М.М. Пришвина имеет обязательный предваряющий подготовительный этап и сопровождается в течение всего периода обучения. Для успешного включения детей с ОВЗ в образовательную и социокультурную среду, дополнительная общеразвивающая образовательная программа «Решаем конфликты мирным путем» предусматривает изучение детьми с ОВЗ теоретической и практической части. Так, Программа необходима для психологической подготовленности обучающихся в преодолении социальных барьеров.

Условия получения образования детьми с ОВЗ представляют собой интегративное описание совокупности условий, необходимых для реализации ДОП, и структурируются по сферам ресурсного обеспечения. Интегративным результатом реализации указанных требований является создание комфортной коррекционно-развивающей образовательной среды для детей, построенной с учётом их особых образовательных потребностей.

## **6. Список литературы**

1. Григорьева Т.Г. и др. Основы конструктивного общения. Методическое пособие для преподавателей. – Новосиb.: Новосиb. ун-та, М.: Совершенство, 1997. – 171 с.
2. Ежова Н.Н. Научись общаться!: коммуникативные тренинги. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 249 с.
3. Козлов Н.И. Лучшие психологические игры и упражнения. – Екатеринбург: АРД ЛТД, 1998. – 144 с.
4. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – СПб.: Речь, 2003. – 175 с.
5. Рвачева Е. Как стать мастером общения? 49 простых правил. – М.: Эксмо, 2010. – 128 с.
6. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Речь, 2002. – 256 с.
7. Тримаскина И.В. и др. Тренинг эмоционального интеллекта и развития личной эффективности. – СПб.: Речь, 2010. – 157 с.
8. Хухлаева О.В. Тропинка к своему Я. Уроки психологии Часть 1,2,3. – М.: Генезис, 2005.– 167 с.

**Рабочая программа по курсу  
«Решаем конфликты мирным путем» первого года обучения  
к дополнительной общеразвивающей образовательной программе  
социально-гуманитарной направленности  
«Решаем конфликты мирным путем»**

**I. Планируемые результаты**

По окончании курса обучающиеся должны *знать*:

- цели и задачи школьной службы примирения;
- принципы деятельности службы примирения;
- функции и полномочия школьной службы примирения;
- нормативно-правовую базу.

По окончании курса обучающиеся должны *уметь*:

- вести диалог на основе равноправных отношений и взаимного уважения и принятия;
- конструктивно разрешать конфликты;
- самостоятельно контролировать своё поведение в эмоционально-напряжённой обстановке и управлять им;
- прилагать волевые усилия и преодолевать трудности и препятствия на пути достижения целей.

**II. Содержание**

**i. Медиация в школе.**

Знакомство. Принятие правил работы в группе.

Понятие «медиация». Знакомство со школьной службой примирения.

Принципы деятельности школьной службы примирения.

Функции и полномочия школьной службы примирения.

Нормативно-правовые аспекты.

Модели организации служб примирения.

**ii. Межличностное общение**

Качества, важные для межличностного общения.

Механизмы общения: эмпатия, рефлексия, идентификация.

Вербальные и невербальные средства общения.

Правила эффективного общения.

Фазы общения.

Барьеры общения.  
 Способы коррекции барьеров общения.  
 Умение вести конструктивный диалог.  
 Эффективные приемы общения.  
 Язык «поддержки» и язык «подавления».  
 Деловое общение.  
 Речь говорящего и понимание слушателя.  
 Совершенствование навыков «слушания».  
 Совершенствование навыков устной речи. Техника речи.  
 Монолог. Диалог.  
 Совершенствование навыков устной речи. Полилог.  
 Совершенствование навыков устной речи. Дискуссия.  
 Проблемно-ценностная дискуссия.  
 Этика речевой коммуникации. Этика и речь. Формулы речевого этикета.  
 Этика и виды речевой деятельности.  
 Общение по телефону.  
 Психодиагностика коммуникативных и организаторских склонностей.  
 Промежуточная аттестация.

### III. Тематическое планирование

№ п/п	Тема	Кол-во часов	
		Теория	Практика
	<b>I. Медиация в школе.</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	Знакомство. Принятие правил работы в группе.	1	
<b>2</b>	Понятие «медиация». Знакомство со школьной службой примирения.	1	
<b>3</b>	Принципы деятельности школьной службы примирения.	1	
<b>4</b>	Функции и полномочия школьной службы примирения.	1	
<b>5</b>	Нормативно-правовые аспекты.	1	1
<b>6</b>	Нормативно-правовые аспекты.		
<b>7</b>	Модели организации служб примирения.	1	
	<b>II. Межличностное общение</b>	<b>13</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	Качества, важные для межличностного общения.	1	

9	Механизмы общения: эмпатия, рефлексия, идентификация.	1	
10	Механизмы общения: эмпатия, рефлексия, идентификация.		1
11	Вербальные и невербальные средства общения.	1	
12	Вербальные и невербальные средства общения.		1
13	Правила эффективного общения.	1	
14	Правила эффективного общения.		1
15	Фазы общения.	1	
16	Барьеры общения.	1	
17	Способы коррекции барьеров общения.		1
18	Умение вести конструктивный диалог.	1	
19	Умение вести конструктивный диалог.		1
20	Эффективные приемы общения.		1
21	Эффективные приемы общения.		1
22	Язык «поддержки» и язык «подавления».		1
23	Язык «поддержки» и язык «подавления».		1
24	Деловое общение.	1	
25	Речь говорящего и понимание слушателя.	1	
26	Речь говорящего и понимание слушателя.		1
27	Совершенствование навыков «слушания».		1
28	Совершенствование навыков «слушания».		1
29	Совершенствование навыков устной речи. Техника речи.		1
30	Совершенствование навыков устной речи. Техника речи.		1
31	Монолог. Диалог.	1	
32	Совершенствование навыков устной речи. Полилог.		1
33	Совершенствование навыков устной речи. Дискуссия.		1
34	Промежуточная аттестация		1

**Рабочая программа по курсу  
«Решаем конфликты мирным путем» второго года обучения  
к дополнительной общеразвивающей образовательной программе  
социально-гуманитарной направленности  
«Решаем конфликты мирным путем»**

**I. Планируемые результаты**

По окончании курса обучающиеся должны *знать*:

- цели и задачи школьной службы примирения;
- принципы деятельности службы примирения;
- функции и полномочия школьной службы примирения;
- нормативно-правовую базу.

По окончании курса обучающиеся должны *уметь*:

- вести диалог на основе равноправных отношений и взаимного уважения и принятия;
- конструктивно разрешать конфликты;
- самостоятельно контролировать своё поведение в эмоционально-напряжённой обстановке и управлять им;

- 7.** прилагать волевые усилия и преодолевать трудности и препятствия на пути достижения целей.

**II. Содержание**

**i. Медиация в школе.**

Знакомство. Принятие правил работы в группе.

Понятие «медиация». Знакомство со школьной службой примирения.

Основные принципы восстановительного подхода.

Восстановительный подход в разрешении конфликтов.

Цель и задачи служб примирения (медиация).

Необходимые условия для деятельности служб примирения (медиация).

**ii. Организация деятельности службы примирения (медиации).**

Модели организации служб примирения (медиации).

Деятельность муниципальной службы примирения (медиации).

Этапы создания службы примирения (медиации).

Функции специалистов службы примирения (медиации).

### **iii. Нормативно-правовая основа деятельности служб примирения (медиации).**

Законодательно-правовые акты и нормативные документы.

Методические рекомендации Министерства образования и науки РФ по работе с несовершеннолетними.

Рабочая документация по деятельности службы примирения (медиации).

### **iv. Мир моих чувств и эмоций.**

Эмоциональность как свойство личности.

Понятие «эмоция», «чувство», «эмоциональное состояние».

Эмпатия. Гнев. Агрессия. Культура эмоций и чувств.

Пути саморегуляции.

Способы взаимодействия с отрицательными эмоциями.

Эмоциональная культура личности.

### **v. Межличностное общение.**

Общение и его функции.

Культура общения. Виды общения.

Коммуникативная культура личности.

Стили общения. Нормы этикета.

Механизмы взаимопонимания.

Роль умения слушать в личностном общении.

«Эффективные слушания».

Факторы «слушания». Три уровня «слушания».

Речь говорящего и понимание слушающего.

Барьеры между говорящим и слушающим.

Преодоление барьеров общения.

Язык «поддержки» и язык «подавления».

Совершенствование навыков «слушания».

Совершенствование навыков устной речи. Техника речи.

Монолог. Диалог.

Совершенствование навыков устной речи. Дискуссия.

Проблемно-ценностная дискуссия.

Этика речевой коммуникации. Этика и речь. Формулы речевого этикета.

Этика и виды речевой деятельности.

## 7. Оценочные и методические материалы

I. Для отслеживания результатов реализации программы в группе **первого года обучения** запланировано 25 мая 2020 года проведение устного экзамена в форме решения педагогических ситуаций. Обучающимся предлагается разыграть один из четырех предложенных конфликтов и найти корректные пути выхода из сложившейся ситуации.

*Примеры ситуаций:*

*№ 1:* Коллектив 8 класса (подростковый возраст) состоит из 20 человек, в котором девочек только 4. Свое общение дети строили на основе гендерных особенностей, т.е. мальчики отдельно от девочек. В середине года в класс пришла новая ученица, и общество девочек разбилось следующим образом: одна начала держаться обособленно, две девочки примкнули к «новенькой», одна осталась без какой-либо дружеской поддержки. В итоге возник конфликт между новой ученицей и той, которая осталась без друзей. Классный руководитель просит ШСП примирить женский состав класса.

*№ 2:* В 9 классе между двумя одноклассниками завязались романтические отношения. Узнав об этом, ученица этого же класса в порыве зависти начала тайно распускать ложные слухи о непристойном поведении своей одноклассницы, чтобы разлучить двух влюбленных. Когда всё обнаружилось, то между двумя девочками началась вражда, выражающаяся в моральном унижении друг друга. Это обстоятельство сильно дисгармонизировало классный коллектив, и классный руководитель была вынуждена обратиться за помощью в ШСП.

*№ 3:* 5 класс переодевался на урок физкультуры в раздевалке. После звонка на урок все побежали в спортивный зал, а один мальчик очень медлил и в итоге опоздал на урок. По окончании занятия обнаружилось, что у одного ребенка пропали деньги из рюкзака. Все начали обвинять того ученика, который опоздал на урок, поскольку он последний уходил из раздевалки. Возник серьезный конфликт между пострадавшим и обвиняемым. Классный руководитель не обнаружил денег у обвиняемого ребенка, но в глазах потерпевшего вором был именно этот ученик. Классный руководитель обратился за помощью в ШСП, чтобы примирить мальчиков.

*№ 4:* Коллектив 6 класса считался дружным и сплоченным пока не произошел следующий инцидент. Ребята после школы задержались на школьном дворе, чтобы поиграть в футбол. В процессе игры завязался спор между двумя мальчиками из противоположных команд по поводу гола,

который не хотели засчитывать. Один провоцировал другого, говорил, что тот не осмелится ударить человека и вообще пытался поставить своего соперника в позицию труса. Несмотря на это завязалась сильная драка. Остальные участники команд стояли и наблюдали со стороны... кто-то достал телефон и начал снимать видео. В итоге пострадал провокатор, но когда видео выложили в сеть Интернет, то у него завязался конфликт уже с автором видео. Классный руководитель просит ШСП разобраться во всей сложившейся ситуации и примирить всех мальчиков.

II. Для отслеживания результатов реализации программы в группе **второго года обучения** запланировано 20 мая 2020 года проведение практического семинара на тему: «Совершенствование навыков медиатора: коммуникация и переговоры».

*Примерный сценарий семинара:*

*Вступительное слово.*

**Ведущий 1:** «Уважаемые гости, рада приветствовать вас на сегодняшнем семинаре, который посвящен погружению в теорию коммуникации через практическое осмысление».

*Введение в тему.*

**Ведущий 2:** Убеждения, представления, ценности, потребности и эмоции – это всё неотъемлемая часть каждого человека. Именно различия в восприятии мира могут стать источником конфликта. Под конфликтом понимается столкновение интересов, ценностей, потребностей, взглядов. С этой точки зрения медиатор – это посредник, обученный проводить обсуждение разногласий в условиях конфликта с целью поиска его решения.

**Ведущий 1:** Цель деятельности медиатора – создать конфликтующим сторонам возможность продуктивного общения и лучшего понимания друг друга. Что и позволяет найти взаимоприемлимое решение конфликта. Отсюда вытекает одна из задач обучения медиатора – приобрести коммуникативные навыки, которые становятся ценными в профессиональном мироощущении медиатора.

*I. Теоретическая часть.*

*1.1. Понятие «коммуникативные навыки». Профессиональные качества медиатора.*

**Ведущий 2:** Коммуникативные навыки – это способность человека взаимодействовать с другими людьми, адекватно интерпретируя получаемую информацию, а также правильно ее передавая.

Определить степень коммуникабельности наших гостей-медиаторов поможет небольшой психологический тест, который проведет наш медиатор.

**Ведущий 1:** Теперь вы знаете уровень своей общительности и понимаете, как важно медиатору быть коммуникабельным и владеть техникой переговоров. Уважаемые гости, обучающиеся-медиаторы, какие еще личностные качества важны медиатору в своей работе?

*(присутствующие дают ответ)*

**Ведущий 2:** Ваши ответы правильные. Добавлю, что исследователи подчеркивают следующие важные качества медиатора:

- уважение к собеседнику;
- способность держаться приветливо и сохранять невербальный контакт;
- умение быстро и эффективно реагировать на изменение ситуации;
- управление своим эмоциональным состоянием и состоянием собеседника.

## 1.2. Техники и технологии эффективной медиации

**Ведущий 1:** Успешность проведения процедуры медиации зависит не только от личностных качеств медиатора, но и от владения рядом профессиональных технологий медиации. Давайте рассмотрим эти технологии.

**Ведущий 2:** Первая технология – это **управление процессом коммуникации с помощью тщательной проработки повестки дня и регламента переговоров.**

**Ведущий 1:** Для понимания трудная формулировка. Что она означает? Она означает, что с помощью профессионально заданных вопросов медиатор должен побуждать стороны к анализу конфликтной ситуации, помогать им отделить эмоции от существа дела, предложить переговорщикам шире взглянуть на возникшую проблему, постараться понять точку зрения партнера, объективно оценить свои возможности.

Психологи предлагают определенные эффективные вопросы и формулировки, которые заставляют думать партнеров по переговорам. Эти

коммуникативные формулировки сейчас озвучит вам наш медиатор, и вы также можете использовать их в своей работе:

**Ученица:**

- Попробуйте рассмотреть вопрос с другой стороны.
- Предположим, это так, но давайте взвесим все плюсы и минусы.
- Как вы считаете, насколько реально выполнение ваших требований партнером?
- Что, на ваш взгляд, может предложить в сложившейся ситуации ваш партнер?
- Почему партнер так резко отреагировал на ваши слова?
- Попробуйте скорректировать ваш вариант решения с учетом пожеланий другой стороны.

**Ведущий 2:** Следующая технология – это **управление дискуссией на переговорах с помощью объяснения партнерам правил рационального ведения спора.**

**Ведущий 1:** Уважаемые гости, это означает, что медиатор должен убедить обе стороны выслушать друг друга спокойно. Для того чтобы остудить эмоции, важно периодически уточнять позиции сторон, задавая вопросы, при этом необходимо отказаться от эмоциональных оценок.

Медиатору важно убедить партнеров не строить диалог на обвинениях и не указывать на ошибки оппонента, избегать любых обвинительных конструкций. Как не стоит говорить покажет наш медиатор:

**Ученица:**

- «...вы не сделали, но вы же обещали»....
- «в первую встречу вы говорили прямо противоположные, поэтому мне вам трудно поверить»

**Ведущий 2:** Психологи советуют во время спора вначале согласиться с любым тезисом оппонента и лишь, затем оспорить его. Надо сказать так:

**Ученица:** «Допустим, это так... но давайте посмотрим на ситуацию с другой стороны...».

**Ведущий 1:** Третья технология – это **психологическая поддержка медиатором любых позитивных действий каждой из сторон.**

**Ведущий 2:** Это достигается с помощью фиксации внимания на моментах единства и согласия; психологическое воодушевление партнеров на позитивные результаты, содействие тому, чтобы обе стороны совместно торжественно отметили любые позитивные результаты переговоров. Какими словами можно поддержать спорящих научит наш медиатор.

**Ученица:**

- «Обратите внимание, что в этом вопросе ваше мнение совпадает. Давайте продолжим дальше и возможно придем к единому мнению в разрешении вашего спора».

- «Я чувствую, что вы начали говорить и искренне. Это поможет нам докопаться до истины».

**Ведущий 1:** Четвертый метод эффективной медиации – это **использование технологий сближения позиции сторон:** с этой целью используют техники активного слушания.

**Ведущий 2:** Уважаемые гости, *техники активного слушания* включают в себя несколько методов. Например:

➤ *Конкретизация* – это уточнение вопросов, которые могут прояснить видение человеком ситуации, его позиции. Вопросы должны быть открытыми. Обучающиеся-медиаторы, приведите примеры открытых вопросов.

*(присутствующие дают устные ответы)*

**Ведущий 1:** Правильно. А теперь наш медиатор покажет на примере как надо конкретизировать.

**Ученица:**

- «Где были вы в том момент, когда Павел зашел в раздевалку, из которой пропал ваш телефон?»

- «Как вы считаете, Александр зашел в раздевалку случайно?»

**Ведущий 2:**

➤ Следующий метод активного слушания – *Перефразирование*. Это значит сказать ту же мысль, только другими словами. Этот прием позволяет понять точно, о чем говорит участник. Перефразировать уместно, тогда, когда участник делает паузу. В этом случае фраза медиатора служит фундаментом, от которого участник двигается далее. Внимание на медиатора.

**Ученица:**

- «Я поняла вашу мысль. Экран вашего телефона уже был разбит до того момента, когда Павел вас толкнул».

- «Т.е. вы считаете, что Александр специально вас дразнил, поэтому бросил вашу шапку в урну».

**Ведущий 1:** Уважаемые гости, помимо фразы «т.е. вы считаете» в своей работе можно применять и другие, конструкции, например:

- - верно ли я услышал...
- - другими словами, Вы считаете...

**Ведущий 2:**

➤ Следующий метод активного слушания – *Резюмирование*. Это разделение рассказа участника по содержательным блокам, но в конце каждого блока медиатор проверяет правильность своего понимания. Пример резюмирования приведет медиатор.

**Ученица:**

- «Павел, вы присвоили себе наушники Александра, потому что он проиграл вам спор. Я правильно отразила вашу мысль?»

- «Слушая вас, я понимаю, что ваш конфликт зародился еще в прошлом году, когда Павел разбил стекло. Это так?»

**Ведущий 1:** Резюмировать ответ конфликтующих сторон можно также фразой: «Я ничего не упустил из того, что Вы сказали...» Или ранее озвученной медиатором фразой: «Я правильно отразил Вашу мысль...»

**Ведущий 2:** Таким образом, медиатор помогает сторонам увидеть новые пути решения проблемы. Однако он не должен напрямую сообщать сторонам об этом решении: его задача - лишь подтолкнуть при помощи вопросов к поиску такого решения. Чтобы грамотно проводить примирительную встречу необходимо владеть выше перечисленными технологиями эффективной медиации, а также иметь высокий уровень развития коммуникативных способностей.

## II. Практическая часть.

**Ученица:** Приступим к практической части сегодняшнего семинара. Сейчас вашему вниманию я предлагаю упражнение «Картинка», которое наглядно покажет, на сколько хорошо развита коммуникабельность у наших присутствующих обучающихся-медиаторов. Прошу каждому представителю от школы написать на листе бумаги любые три слова. Затем я вызову этого

представителя от школы к себе и продемонстрирую ему картинку, которую он должен будет описать используя загаданные три слова.

*III. Раздача памяток всем гостям семинара.*