

ГБУ ДПО «СТАВРОПОЛЬСКИЙ КРАЕВОЙ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ,
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАНИЯ»

Кафедра психолого-педагогических технологий и менеджмента
в образовании

Рабочая тетрадь

*слушателя дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации*

**«Служба медиации ОО: урегулирование
и профилактика конфликтов»**



Ставрополь, 2022

УДК 378
ББК 74.4
С 491

*Издается по решению
редакционно-издательского
совета СКИРО ПК и ПРО*

Автор-составитель

Чурсинова О.В., доцент кафедры психолого-педагогических технологий и менеджмента в образовании ГБУ ДПО «Ставропольский краевой институт развития образования, повышения квалификации и переподготовки работников образования», кандидат психологических наук

С 491 Служба медиации ОО: урегулирование и профилактика конфликтов: рабочая тетрадь слушателя дополнительной профессиональной программы курсов повышения квалификации / авт.-сост.: Чурсинова О.В. – Ставрополь: СКИРО ПК и ПРО, 2022. – 24 с.

Рабочая тетрадь предназначена слушателям, осваивающим дополнительную профессиональную программу (повышение квалификации) для организации практической работы. Разработана в соответствии с дополнительной профессиональной программой «Служба медиации ОО: урегулирование и профилактика конфликтов».

Содержание тетради включает учебный материал, практические задания и упражнения, призванные помочь слушателям в освоении специфики курса «Служба медиации ОО: урегулирование и профилактика конфликтов».

Материалы адресованы слушателям курсов повышения квалификации – педагогическим работникам образовательных организаций.

Пояснительная записка

Рабочая тетрадь предназначена для педагогических работников общеобразовательных организаций и разработана в соответствии с дополнительной профессиональной программой (повышение квалификации) «Служба медиации ОО: урегулирование и профилактика конфликтов».

Курс направлен на повышение уровня профессиональной компетентности педагогических работников. Рабочая тетрадь призвана помочь слушателям подготовиться как к лекционному, так и практическому занятию, углубить и систематизировать имеющиеся знания.

Рабочая тетрадь построена на основе деятельностного метода с практико-ориентированными заданиями, которые позволяют включить слушателей в самостоятельную практическую деятельность.

Цель рабочей тетради – совершенствование профессиональных компетенций педагогических работников образовательных организаций в области службы медиации ОО, урегулировании и профилактики конфликтов.

Задачи рабочей тетради:

- Совершенствование практических навыков в организации и проведении медиации в образовательных организациях.

- Овладение принципами, методами, технологиями, инструментами медиатора.

- Развитие навыков диагностирования конфликта, выявления преимуществ и недостатков медиации применительно к конкретной конфликтной ситуации.

- Отработка навыков ведения переговоров на различных этапах медиативной сессии.

Рабочая тетрадь распределена на темы, которые соответствуют разделам программы дополнительного профессионального образования в ходе очного этапа обучения.

Рабочая тетрадь является компонентом учебно-методического комплекта и используется в тесной связи с лекционным материалом.

Задания составлены таким образом, что можно организовать работу со слушателями как индивидуально, так в паре и в группе. После выполнения каждого задания слушателям предлагается сделать выводы, что еще раз поможет обобщить полученные знания.

После освоения дополнительной профессиональной программы, сделанные записи, наблюдения, выводы, рекомендации слушатель сможет использовать в своей практической работе, применить их для анализа и обобщения своего опыта, совершенствования профессиональной деятельности, опираться на них при подготовке выступлений на научно-практических конференциях и семинарах, педагогических советах, заседаниях методических объединений и т.п.

Тема 1. «Служба медиации ОО: нормативно-правовая база»



Задание 1.

Чем медиация отличается от иных альтернативных способов разрешения споров?



Задание 2.

Обозначьте нормативные основы внедрения восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций



Задание 3.

Что является наиболее значимым на первом этапе создания службы медиации ОО и что необходимо для устойчивого развития ее деятельности в образовательных организациях в последующем?



Задание 4.

Перечислите локальные акты, регламентирующие деятельность службы школьной медиации и работу медиатора



Задание 5.

Какие восстановительные программы вам известны? Какие программы и как применяются в вашей образовательной организации?



Задание 6.

Продолжите предложение «Медиатор – специалист...»



Задание 7.

Упражнение «Символический рисунок»

Цель - усвоение принципов и критериев медиации.

Ход задания: Участникам предлагается в группах символически изобразить принципы и критерии медиации:

1. Медиация осуществляется на добровольной основе.
2. Медиация способствует развитию коммуникативных способностей и навыков.
3. Медиация ориентирована на будущее.
4. Медиация четко структурирована.
5. Медиация основана на нейтралитете и беспристрастности медиатора.
6. Медиация способствует развитию личной ответственности.
7. Медиация обеспечивает результат по принципу «выигрыш-выигрыш».
8. Медиация помогает быстро разрешить конфликт.

Тема 2. «Переговоры как основа службы медиации»



Задание 1.

С вашей точки зрения, как создать безопасное пространство при медиативных переговорах?



Задание 2.

Деловая игра «Светофор правил»

Цель: развитие навыков ведения переговоров и умений договариваться; получение опыта творческой конфликтологической (институционализация как метод разрешения конфликта) деятельности. Наличие *корпоративной культуры в школе* обеспечивает безопасную, бесконфликтную школьную среду.

Инструкция: Вся группа делится на три команды, которые разрабатывают требования, нормы, запреты, правила относительно школы, школьного класса, норм взаимоотношений с педагогами и между обучающимися, бесконфликтного общения, в зависимости от выбранного цвета. Зеленый цвет — «Разрешается делать», желтый цвет — «Обычно делать не разрешается, но при следующих условиях разрешается», красный цвет — «Не разрешается ни при каких условиях». После этапа мозговой атаки заполненные цветные листы помещаются на доску таким образом, что получается своеобразный светофор из запретительных, условных и разрешающих норм.

На заключительном этапе происходит обсуждение: участники своих групп заявляют о своих требованиях, участники противоположных групп имеют право добавить перечень. Все действия выполняются после вполне демократической процедуры — голосования. В результате должен быть сформирован «Кодекс школьной жизни».



Задание 3.

Деловая игра: «Позиционный подход: какую игру вы предпочтете?»

Рассмотрите различия трех подходов к проведению переговоров, обращая внимание на различия процессов, с которыми сталкивается медиатор.

№ п/п	Мягкий подход	Жесткий подход	Принципиальный подход
1	Делать уступки для культивирования отношений	Требовать уступок в качестве условий для продолжения переговоров	Отделить людей (личное) от проблемы. В чем проблема?
2	Легко менять свою позицию	Твердо придерживаться позиции	Концентрироваться на интересах и на достижении доверия, а не на позиции
3	Допускать односторонние потери ради соглашения	Требовать односторонних уступок как условия для достижения соглашения	Обдумывать взаимовыгодные варианты соглашения
4	Настаивать на заключении соглашения	Настаивать на своей позиции	Настаивать на применении объективных критериев

Работа в группах. Обсуждение.



Задание 4.

Для разъяснения роли медиатора в переговорах сторон часто используется его сравнение с переводчиком. Насколько точно, на ваш взгляд, приведенная метафора отражает роль медиатора? Ответ обоснуйте.



Задание 5.

Игра-переговоры «Такси»

Цель: тренировка навыков переговоров.

Необходимые материалы: флипчарт, маркер.

Ход работы. Ведущий поясняет группе, что каждому участнику в данный момент срочно нужно вызвать такси, но оказалось, что в окрестностях не нашлось ни одной свободной машины. Попытка заказать такси по телефону к успеху не привела. Ждать его нужно будет как минимум час. Вместе с группой ведущий обсуждает, какие причины могут заставить человека срочно искать такси? Причины фиксируются на флипчарте.

Ведущий делит группу на пары и объясняет, что каждый из них сейчас соревнуется за одно такси. Оба участника должны ехать в разных направлениях, поэтому разделить машину они не могут. На поиск решения в парах дается 10 минут.

По окончании переговоров ведущий выясняет, сколько человек удовлетворены принятым решением. Сколько участников было вынуждено уступить такси, но, тем не менее, остались довольны решением?

Примеры решений анализируются и обсуждаются в контексте основной темы занятия.



Задание 6.

Упражнение «Палочки»

Цель: демонстрация переговорных стратегий.

Разделитесь на две команды и встаньте в две шеренги лицом друг к другу. Сейчас каждый из вас попробует себя в переговорных навыках, с тем человеком, с которым вы окажетесь визави. Каждый из вас встретится с шестью партнерами. Послушайте внимательно подробные инструкции:

1. Возьмите, каждый, по 20 палочек.
2. Критерий успеха упражнения, набрать как можно больше палочек.
3. По команде ведущего вы берете в руку пять палочек, после чего начинаете диалог на 2 мин. Я буду сообщать, сколько времени осталось до конца.
4. За один ход можно отдать/забрать максимум 5 палочек.
5. Через 2 минуты вы должны обменяться палочками. Обмениваетесь так, как договорились.
6. Если пара не договорилась, то ведущий забирает палочки - штраф за не достижение договоренности 5 палочек.
7. Дальше один ряд смещается вправо, на одного. Таким образом, вы поменяете партнеров.

Одна цепочка будет подвижной, а другая неподвижной.

8. Если у участника закончатся палки, то он берет кредит в 5 палочек, по окончании игры он отдает 6 палочек.

Обсуждение:

- Про что это упражнение?
- Что мы могли наблюдать?
- У кого больше 40 палочек? Как вам удалось собрать столько палочек?
- У кого отрицательный или нулевой баланс? Как так получилось? Что повлияло?
- Что бы вы сделали в другой раз иначе?



Задание 7.

Упражнение «Остров акулы».

Цель: погружение участников в тему переговоров, демонстрация преимущества стратегии win-win.

Вызываются три участника. Им предстоит сыграть пиратов. Зачитываются условия для всей группы, а затем дается по одной копии инструкции тем, кто будет играть.

В одном из своих совместных приключений три известных разбойника - Грей Сэйлз, Малкольм Шарпе и Олаф Ульссон - узнали о существовании клада стоимостью в \$1.000.000 в серебре и золоте, который зарыт на острове Акулы. Трое пиратов были опытными переговорщиками и тут же в уголке таверны они договорились о том, как будут делить сокровища. Значительным доводом в обсуждении этой проблемы был тот факт, что у Грея Сейлза и Малкольма Шарпе были собственные лодки, а у Олафа Ульссона - нет. Но из-за ужасных погодных условий на острове было необходимо, чтобы в лодке находилось двое. Еще один фактор усложнял дело: лодка Малкольма Шарпе была довольно ветхой. Даже при благоприятных условиях он смог бы совершить лишь один рейс и перевезти лишь половину клада. Вместе с тем, все трое хотели бы сохранить сложившиеся между ними взаимоотношения, чтобы использовать их в будущих совместных приключениях.

Три минуты на подготовку и 10 минут на ролевою игру.

Обсуждение:

- Итак, к какому соглашению вы пришли?
- Кто доволен результатом? Почему?
- Кто не доволен? Почему?
- На что нужно обращать внимание во время переговоров?
- Какие выводы мы можем сделать?



Задание 8.

Тест «Характеристики успешного переговорщика».

Эта шкала базирована на персональных характеристиках, необходимых для успешных переговоров. Она поможет вам узнать свои сильные и слабые стороны.

Отметьте то число, которое самым правильным образом показывает, где вы находитесь на шкале. «1» означает минимальную оценку, а «10» – максимальную оценку. Когда закончите, просуммируйте свои результаты.

Я чувствителен к нуждам других 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Когда необходимо, я делаю компромисс, чтобы разрешить проблему 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Я привязан к философии победа-победа 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Я толерантен к конфликту 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Я стараюсь ознакомиться и полностью проанализировать факты 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Терпение – одна из моих отличительных черт 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Выдерживаю стресс 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Я – хороший слушатель 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Персональные атаки не очень беспокоят меня 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Я быстро вхожу в глубину проблемы 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Результат

Если Ваш результат 80 и больше, то Вы хороший переговорщик. Вы понимаете требования переговоров и готовы вести себя соответствующим образом.

Если Ваш результат 60-79, то Вы неплохой переговорщик, но Вам нужно еще над собой поработать.

Если Ваш результат ниже 60, то Вам надо над собой поработать, чтобы стать хорошим переговорщиком.

Тема 3. «Прикладные инструменты медиатора»



Задание 1.

Запишите 10 ассоциаций, связанных с понятием «конфликт». Проанализируйте полученный список.



Задание 2.

На какой стадии конфликта медиацию можно применять, а на какой невозможно?



Задание 3.

В чем на ваш взгляд заключается «правило трех «П» в деятельности медиатора?



Задание 4.

Перечислите факторы, помогающие медиатору в создании атмосферы доверия



Задание 5.

Определите возможность проведения медиации (медиабельность). Какая из трех ситуаций может быть урегулирована путем проведения медиативной процедуры? Работа проводится в парах, время на выполнение задания – 10 минут. Работа в мини-группах.

1. К вам обратился Петр, сосед по даче, после шумной ссоры с женой Олей. С его слов, жена отказывается получать и оплачивать экспедитору доставку двух кустов малины, которые по ее же просьбе привезли из питомника. «Уговори ты ее!» – просит сосед.

2. Директор направил вас разобраться в затянувшемся конфликте двух ваших коллег. На корпоративной вечеринке Сергей обвинил Кирилла в присвоении его компьютерной программы, пригрозив обратиться с иском в суд за нарушение авторских прав.

3. Влад и Катя, находящиеся в процессе развода, не могут решить вопрос с разделом спального гарнитура и места проживания любимой собаки. В суд обращаться не хотят, т.к. по всем остальным вопросам договоренности достигнуты, детей у них нет. По рекомендации знакомых они обратились к медиатору.



Задание 6.

Подготовьте вступительное слово по следующей схеме:

Вступительное слово медиатора

1. Представление (представить себя и попросить участников представиться, выяснить, как бы они хотели, чтобы их называли).

2. Выражение благодарности сторонам за то, что они принимают участие в медиации.

3. Определение посадки участников.

4. Описание участникам процесса медиации.

5. Объяснение участникам роли медиатора.

6. Объяснение основных принципов медиации.

7. Получение согласия от участников на проведение медиации.

8. Определить правила медиации.

9. Уточнить у участников, есть ли у них вопросы.

10. Подписать соглашение о применении медиации.

Произнесите его в диалоге с одним из участников группы, резюмируйте услышанное.



Задание 7.

Ролевая игра «Сглаживание конфликтов»

Цель: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют

конфликтующие стороны (например, ссорящихся коллег), а третий — играет миротворца, арбитра. На обсуждение выносятся следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?



Задание 8.

Упражнение «Роли медиатора».

Цель: осознание участниками роли, которые выполняет медиатор.

Инструкция: участникам предлагается в парах или группах определить иерархию целей медиатора (проранжировать их от 1 до 9 по степени важности).

Цели медиатора:

1. Создание атмосферы уважения, равенства, справедливости.
2. Стимулирование высказывания не только фактов, но ощущений и чувств.
3. Организовать процесс активного слушания.
4. Задавать открытые вопросы.
5. Управление эмоциями.
6. Помогать сторонам услышать друг друга.
7. Определение проблемных сфер, которые стороны хотят разрешить.
8. Способствовать налаживанию коммуникаций.



Задание 9.

Упражнение «Основные компетенции медиатора».

Цель: активизация группы, осознание личностных ресурсов.

Оборудование: таблица компетенций.

Ход задания: Каждый из участников получает таблицу с компетенциями. Необходимо отметить в списке свои личные компетенции.

Обсуждение: Что вас больше всего удивило и порадовало в ваших ответах?



Задание 10.

Упражнение «Айсберг».

Цель: развитие у участников умения распознавать свои эмоции.

Оборудование: рисунок айсберга, большая часть которого скрыта под водой.

Инструкция: тренер объясняет участникам, что только небольшая часть айсберга может быть нам видна, в то время, как его основная часть скрыта от наблюдения и понимания. Подумайте и опишите: какие эмоции

ясно проявляются в конфликте (печать, злость, раздражения и т.д.), а какие лежат в глубине конфликта (страх, боль, незащитность и др.).



Задание 11.

Составьте «Комплексную матрицу анализа возможных типов поведения» для эффективности процедуры медиации:

Возможный подход	Плюсы подхода	Минусы подхода	Возможная реакция оппонента	Вероятность реакции	Желательность реакции	Итоговая оценка
Соперничество						
Игнорирование						
Компромисс						
Приспособление						
Сотрудничество						



Задание 12.

Упражнение «Что? Где? Когда?»

У вас есть возможность принять участие в игре «Что? Где? Когда?», тема которой будет посвящена медиации, предложив вопросы телезрителей. Придумайте для команд знатоков не менее пяти вопросов, касающихся истории медиации, особенностей медиативной технологии.



Задание 13.

«Тест на медиабельность».

К одним из наиболее сложных вопросов медиации относится диагностика спора (конфликта) на предмет медиабельности. Медиабельность спора определяется разными критериями, в том числе уровнем эскалации конфликта, балансом сил сторон переговоров, их готовностью к самостоятельному разрешению конфликта. Разработайте анкету для сторон, опираясь на которую вы сможете прояснить для себя основные критерии медиабельности спора и принять решение о проведении медиации в том или ином конкретном случае.



Задание 14.

«Чемоданчик медиатора».

У каждой профессии есть набор тех инструментов, которые с ней ассоциируются. Если бы вам предстояло собрать «чемоданчик медиатора», какие бы инструменты (принципы, правила, техники) вы в него поместили?

Сделайте описание «чемоданчика медиатора», расположив входящие в него инструменты по значимости.

Обоснуйте практическую значимость отобранных вами инструментов медиатора.



Задание 15.

Перечислите методы установления раппорта



Задание 16

Заполните таблицу:

Функция рефрейминга	Формулировка обратившегося за процедурой медиации	Рефрейминг медиатора
Ведет к детоксикации языка, устраняя обвинения и обиды	Строитель – это идиот; этот работник-баран мне испортил ковры.	
Фокусируется на позитивном, отстраняя негативность и другие деструктивные элементы языка	Повреждение моей крыши нанесло мне огромный материальный ущерб	
Фокусируется на нужды, а не на интересы и позиции	Он должен отремонтировать мне крышу до завтра и выплатить мне 100 000 тенге за испорченные ковры!	
Фокусируется на будущем, на будущих интересах и нуждах, не затрагивая прошлое	Он всегда приходит поздно, не отвечает на мои телефонные звонки, и когда уходит, оставляет после себя бардак!	
Делает проблему общей, избегая односторонних или двусмысленных дефиниций	Его небрежность привела к тому, что я выглядел дураком в глазах моих друзей и соседей	
Смягчает требования и угрозы	Если в течение 3-х дней он мне не заплатит 100 000 тенге, я подам на него в суд!	
Превращает жесткое требование или позицию в одну из возможных опций	Я требую полный ремонт крыши, 100 000 тенге и его извинения!	



Задание 17.

Упражнение «ПЛЯП»

Участники в диалоге высказывают 2 противоположных мнения на одно и то же. Для уточнения смысла сказанного, участнику дается 3 попытки. Варианты ответа ДА или НЕТ.

Работа – в парах, время – по 3 минуты каждому. Выражения для проработки:

1. Семен обещает мне, что мы поедem в Сочи, но вот уже который год мы проводим все лето на даче у его родителей.

2. Олег Михайлович в прошлом квартале несколько раз вывозил свой отдел на экскурсию.

3. Красота – это обещание счастья.

4. Деньги – зло.



Задание 18.

Упражнение «Активное слушание»

Цели: тренировка умения слышать и слушать; тренировка умения концентрироваться на партнере; развитие визуализации — умения переводить слова партнера в образы.

Оборудование: листки бумаги с рисунками у одной группы, чистые листы бумаги у другой.

Инструкция: группа разбивается на пары. В каждой паре один из участников играет роль «передатчик», второй — «приемник». «Передатчик» должен передать «приемнику» словесное описание фигуры, нарисованной у него на бумаге. Второй «под диктовку» рисует фигуру. Затем участники сравнивают «диктовку» с оригиналом. Затем меняются ролями.

Обсуждение: анализ причин возникновения ошибок при рисовании? Условия достижения успеха?



Задание 19.

«Мне 14 лет. В начальной школе я была лидером в классе, принимала самое активное участие во всех внеклассных мероприятиях. Это у меня получается очень хорошо. Занимаю призовые места в городских, районных и областных конкурсах. Учусь хорошо. Конфликты в классе иногда возникали, как же без них. Но недавно произошла ссора между мной и мальчиком, который много лет был моим другом, а в этом учебном году отношения между нами полностью разладились. Этот мальчик подружился с девочкой из 11-го класса, и все — дружбе конец. Но дошло до того, что этот мальчик стал оскорблять меня нецензурными словами, появились насмешки, и дошло до того, что он несколько раз ударил меня по ноге — образовалась большая гематома. Я обратилась с просьбой поговорить с ним к своему 16-летнему товарищу. В итоге разговор между двумя группами закончился тем, что моему обидчику разбили губу. Я присутствовала при этом, но такого исхода не ожидала. Он извинился передо мной, и конфликт, казалось бы, был исчерпан. Но на следующий день меня обвинил одноклассник, который не присутствовал при разбирательстве лично, что я якобы спровоцировала избиение своего бывшего друга. И сейчас практически весь класс косо смотрит в мою сторону. Педагоги также осуждают меня. Я переживаю до слез, так как эта ситуация может сорвать поездку нашей группы на

республиканский конкурс, а замена участника на другого невозможна. В школу я идти не хочу, но считаю, что не имею права подвести коллектив, ведь на моем участии завязаны многие конкурсы, соревнования и проекты. Мне очень плохо...»

Запишите примеры вопросов, которые может задать медиатор в данной ситуации:

Открытые вопросы

Закрытые вопросы

Альтернативные вопросы

Циркулярные вопросы

Вопросы-шкалы



Задание 20.

Заполните таблицу «Круг сообщества»

Фаза	Действия
1. Создание основ для диалога	
2. Обсуждение ситуации, проблем, интересов и намерений.	
3. Рассмотрение возможных вариантов решения ситуации и проблем, выявленных в ходе встречи.	
4. Достижение соглашения.	
5. Закрытие	



Задание 21.

Работа с «Я-сообщениями». Необходимо представленные «Вы-утверждения» перевести в «Я-утверждения»:

- «Если что-то необходимо сделать, то ВЫ не звоните мне до последней минуты»;
- «Почему ВЫ всегда меня перебиваете?»;
- «ВЫ не уважаете меня. ВЫ никогда не вспоминаете о моем дне рождения»;
- «ВЫ докучаете мне вашими вопросами»;
- «ВЫ никогда не делаете то, чего хочу я; Вы всегда поступаете по своему усмотрению.



Задание 22.

Перечислите основные отличия медиации и фасилитации конфликта



Задание 23.

Анализ видеокейса «Большая маленькая ложь - анатомия конфликта». Работа в мини-группах. Участники отвечают на вопрос «От чего будет зависеть успешное разрешение продемонстрированного конфликта?» Заполнение листа «Анализ персонажа» - по одному персонажу на группу.

Детальный анализ следующих элементов конфликтной ситуации:

1. Формальные роли всех участников конфликта.
2. Неформальные роли участников.
3. Статус участников.
4. Эмоции – какие эмоции испытывает каждый из участников конфликта?
5. Цели и задачи всех участников конфликта с точки зрения, как разрешения конфликта, так и эмоций, которые они испытывают, ролей, которые им приписаны, статуса, которым они обладают. Чего они хотят применительно к каждому из этих измерений?
6. Ресурсы, которые у каждого из них есть, для того, чтобы повлиять на исход конфликта.
7. Критерии, которым должно соответствовать решение проблемы, чтобы оно устроило каждого человека, показанного в видеосюжете.
8. Область возможных соглашений для каждого из них — на что они согласятся, а на что точно нет? Какие варианты решения для них будут приемлемы?

Медиабельна ли данная ситуация? Если да, то какие инструменты может применить медиатор (нейтральная сторона) с целью снижения накала эмоций у участников конфликта?

Тема 4. «Подходы к работе с травлей в школьной службе медиации»



Задание 1.

Каковы типичные признаки ситуации буллинга?



Задание 2.

Заполните таблицу «Отличительные признаки агрессии, насилия, виктимизации и буллинга»

Признаки	Агрессия		Виктимизация	Насилие	Буллинг
Жертва выбирается					
Осуществляется намеренно					
Определенная направленность					
Систематичность и повторяемость					
В диаде					
Ассиметричное распределение власти					
Временные рамки					



Задание 3.

В чем проявляются трудности идентификации случаев буллинга в образовательной организации?



Задание 4.

Все ли случаи школьной травли медиабельны?



Задание 5.

Ситуативная задача:

Группа школьников 8 «Б» (Татьяна, Елена, Ольга) из неблагополучных семей, с октября месяца еженедельно после уроков поджидала на спортивной площадке школьного двора Иванову Иру, ученицу 7 «В» класса. Они вымогали у нее деньги, угрожали физической расправой над ней и ее младшей сестренкой в случае неповиновения.

В течение трех месяцев родители Ирины заметили изменения в поведении дочери. Ирина стала замкнутой, пугливой, появились пропуски уроков, преимущественно стоящие в расписании последними.

Однажды, в начале декабря, Ирина вернулась домой на 1,5 часа позже обычного, в порванной куртке, сильно избитая. На вопросы матери долго не отвечала, только плакала. Затем рассказала, что ее избилла группа школьников 8 класса, так как у нее не оказалось требуемой вымогательницами суммы.

На следующее утро мама Ирины пошла к директору школы.

Вопросы:

1. Как должен построить беседу директор школы с матерью Ирины?
2. Какие действия директор школы должен проделать по вмешательству, пресечению ситуации насилия и контролю за оказанием помощи участникам инцидента?
3. Кем, и какая помощь будет оказана Ивановой Ирине («жертве»), родителям Ирины? К каким выводам должна прийти Ира и ее родители в процессе получения психолого-педагогической помощи?
4. Кем, и какая помощь будет оказана Татьяне, Елене, Ольге («обидчики») и их родителям? К каким выводам должны прийти «обидчики» и их родители в процессе получения психолого-педагогической помощи?
5. Цели и содержание работы с классными коллективами 8 «Б» и 7 «В» по формированию общественного мнения к фактам насилия?
6. Какие аспекты пресечения и предотвращения случаев жестокого обращения должны быть обсуждены на родительских собраниях 8 «Б», 7 «В» и других классах?



Задание 5.

Упражнение «Карта эмоций»

Цель: развитие умения определять и называть отдельные оттенки эмоций; понимать и анализировать собственные эмоциональные состояния.

Необходимые материалы: листы формата А3 по количеству групп, маркеры, фигурки человека из бумаги.

У конфликтов всегда есть две стороны: предметная и эмоциональная. Медиация придает значение тому, чтобы при работе над конфликтом

учитывались обе эти стороны. Первый шаг в работе с эмоциями конфликтующих сторон – научиться определять возникшие эмоции и различать их отдельные оттенки.

Участники объединяются в группы. Жребий определяет, с какой эмоцией будет работать каждая группа: гнев, страх, радость, печаль, отвращение, обида.

Группы получают задание:

1. Распределите различные эмоциональные состояния на координатной плоскости, учитывая весь спектр эмоций:

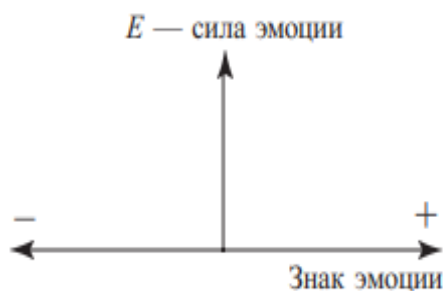


Рис. 1. Координатная плоскость для расположения эмоций

2. Подумайте, какого цвета эта эмоция. Где живет эта эмоция в теле человека? Почему?

3. Выберите карандаш соответствующего цвета и нарисуйте эту эмоцию на фигурке, изображающей человека.

Обратите внимание, что в пословицах и поговорках есть подсказки, где находится та или иная эмоция в теле человека.

Гнев (красный): голова (рот и зубы), плечи, кисти рук (кулаки).

Страх (черный): живот — сводит, глаза — велики, колени — подкосились, пятки — сверкают.

Радость (желтый): грудь (сердце) — распирает, голова (рот) — до ушей, все тело — окутывает.

Печаль (зеленый): грудь, голова, желудок.

Отвращение (коричневый): живот — выворачивает, голова (рот) — тошнит.

Обида (фиолетовый): горло — комок, плечи — воду возят, грудь — сдавливает.

4. Составьте индивидуальную карту эмоций, представленную в виде «Кувшина эмоций». На листе бумаги А4 каждый участник рисует кувшин, изображение которого соотносится с изображением человека (верх кувшина — голова, горлышко — шея, дно — ноги). В результате каждый участник должен заполнить свой кувшин эмоций, раскрасив определенные места кувшина соответствующим цветом

КАРТА РЕФЛЕКСИИ

Задание 1. Прием «Самоанализ». Проанализируйте полученные в ходе освоения дополнительной профессиональной программы «Служба медиации ОО: урегулирование и профилактика конфликтов» знания. Результаты представьте в таблице.

Содержание	Знаю уверенно	Надо повторить
Служба медиации ОО: нормативно-правовая база		
Переговоры как основа службы медиации		
Прикладные инструменты медиатора		
Подходы к работе с травлей в школьной службе медиации		

Учебное издание

**Автор-составитель
Чурсинова Ольга Владимировна**

**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
СЛУШАТЕЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«СЛУЖБА МЕДИАЦИИ ОО: УРЕГУЛИРОВАНИЕ
И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ»**

Электронное издание. Подписано в выпуск 26.12.2022.
Гарнитура «Times New Roman Cyr». Формат 60x84 1/16.
Усл. печ.1,45. Заказ № 74.

Сверстано в редакционно-издательском секторе СКИРО ПК и ПРО
355006, г. Ставрополь, ул. Лермонтова, 189А