

**ТЕМА 3. ПРОФИЛАКТИКА
КОНФЛИКТОВ
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ**

ПЛАН ВЕБИНАРА:

- 1. Стадии развития группы и особенности конфликтов на каждой стадии**
- 2. Основные направления работы по профилактике конфликтов в образовательной организации**
- 3. Работа по повышению конфликтологической компетентности субъектов образовательного процесса**
- 4. Подготовка школьных медиаторов из числа учащихся**

ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА

Групповая динамика [от греч. dynamis - сила]

- весь комплекс интрагрупповых социально-психологических процессов, феноменов, явлений, эффектов, раскрывающий психологическую природу существования малой группы, особенности ее жизнедеятельности, основные этапы ее жизненного пути и функционирования с момента зарождения до "умирания" и окончательного распада как единой, целостной общности
- это развитие или движение группы во времени, обусловленное взаимодействием и взаимоотношениями членов группы между собой и с руководителем, а также внешними воздействиями на группу

Уровни групповой динамики:

- отдельная личность и ее внутриспсихическая динамика
- межличностное взаимодействие участников группы
- ситуация и динамика группы как одного целого

СТАДИИ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ

1 стадия: Формирования, знакомства и замешательства, ориентация и зависимость

- Происходит адаптация к новым условиям и новым людям, ориентация: “Что это за группа?”, “Что будем делать?” “Как мне это поможет?” Члены группы встревожены, не уверены в себе, зависимы. Одни замыкаются в себе, другие начинают общаться, но при этом все ждут информации и указаний что делать

2 стадия: «Штурминг», агрессии, конфликты и протест

- Происходит выявление групповой иерархии, разрешение внутригрупповых конфликтов, борьба за лидерство и т.п. Появляется в тенденциях к самоутверждению, начинается распределение ролей: активные и пассивные, лидирующие и “угнетенные”, “любимчики” и “нелюбимчики” и т. п. Возникает недовольство как друг другом, так и руководством, а в конечном результате — разочарование в самом учебном процессе или учебном заведении

3 стадия: Сплоченность, развитие и сотрудничество

- Снижается эмоциональная напряженность, уменьшаются число и частота конфликтов. Наступает консолидация групповых норм и ценностей. Борьба за лидерство отступает на задний план. Появляется потребность в своей принадлежности к группе, актуальным становится чувство ответственности за общие интересы. Между членами группы зарождаются взаимопонимание, искренность. Диалоги становятся более откровенными и доверительными. У учеников появляется чувство безопасности, уверенность в том, что группа его защитит. Появляется желание открываться, нормализуются отношения с учителем

4 стадия: Зрелости группы, рабочая фаза группы, эффективное решение проблем., целенаправленная деятельность

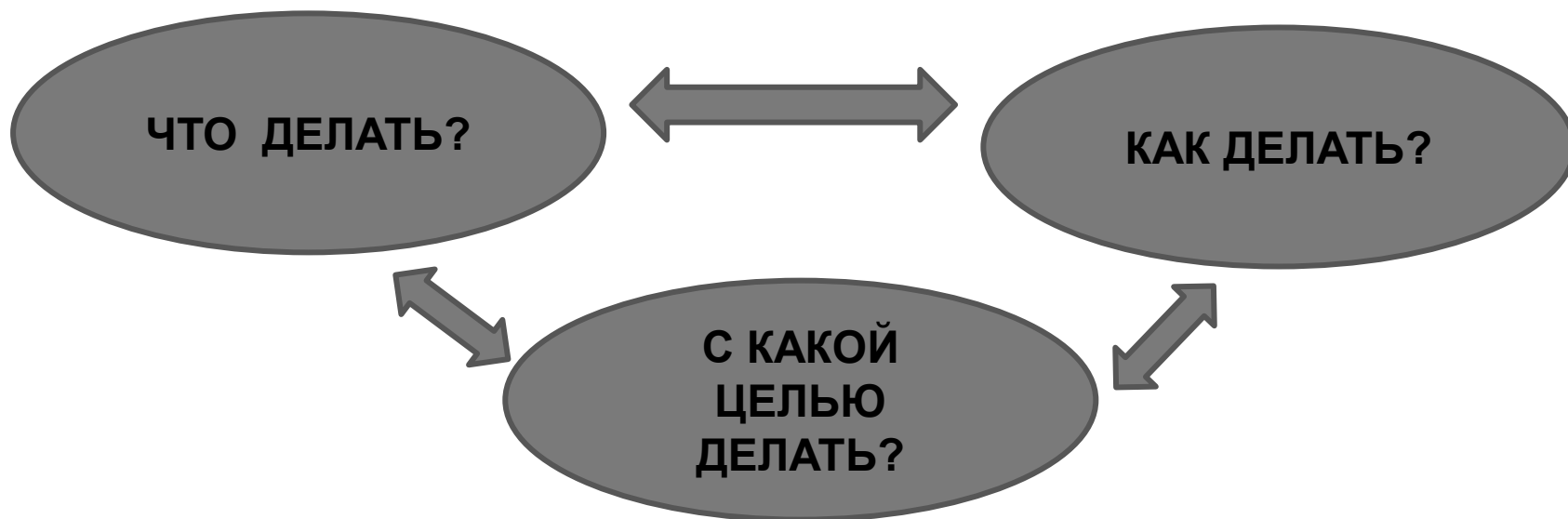
- Группа становится рабочим коллективом, зрелой социальной системой. Ее члены размышляют, советуются, принимают решения. Налаживается положительная обратная связь, которая не нарушается даже в тех случаях, когда к обсуждению сознательно допускаются отрицательные эмоции и конфликты. Группа способна к самоуправлению и самостоятельной работе

ДЕЙСТВИЯ ПЕДАГОГА НА РАЗЛИЧНЫХ СТАДИЯХ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ

Стадия	Необходимые действия педагога	Ошибки педагога
Формирования	<ul style="list-style-type: none">• Помощь с ориентацией в пространстве• Знакомство с правилами• Ввод ритуалов• Организация знакомства и сплочения группы	<ul style="list-style-type: none">• Пустить процесс на самотек• Призыв к чрезмерной откровенности• Требование чрезмерной активности участников• Критичность к участникам
Конфликтов	<ul style="list-style-type: none">• Сохранение управления процессом• Следить за соблюдением правил• Организация распорядка ориентированная на снижение напряжения• Высокий темп деятельности и достаточно сложные задания• Психологические упражнения на снижения напряжения• Равное внимание всем• Уважение к высказываемым позициям	<ul style="list-style-type: none">• Передача управления ученикам• Попустительство при несоблюдении правил• Вступление в коалиции с любимчиками• Конфронтация с классом• Перекос во внимании: чрезмерное внимание одним и недостаток другим• Призыв к откровенным задушевым разговорам
Сплочения	<ul style="list-style-type: none">• Расширение контактов с другими группами• Использование не только кооперацию, но и соревнования как форму работы• «Задушевные» беседы	<ul style="list-style-type: none">• Желание быть «своим»• Противопоставлять другим группам• Использовать только похвалу• Использовать только критику («обижают»)• Необходима конструктивная обратная связь
Деятельности	<ul style="list-style-type: none">• Проблемно-ориентированные задания• Передача ответственности и самоуправление как форма работы	<ul style="list-style-type: none">• Авторитарное руководство• Разговоры «не по делу»

НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ КОНФЛИКТОВ:

1. Демонстрация неконфликтного поведения и конструктивных способов разрешения конфликтов
2. Повышение конфликтологической компетентности учащихся, их родителей и педагогов
3. Обучение подростков основам посредничества в конфликтах сверстников



ПОВЫШЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧАЩИХСЯ

С КАКОЙ
ЦЕЛЬЮ
ДЕЛАТЬ?

Конфликтологическая компетентность –

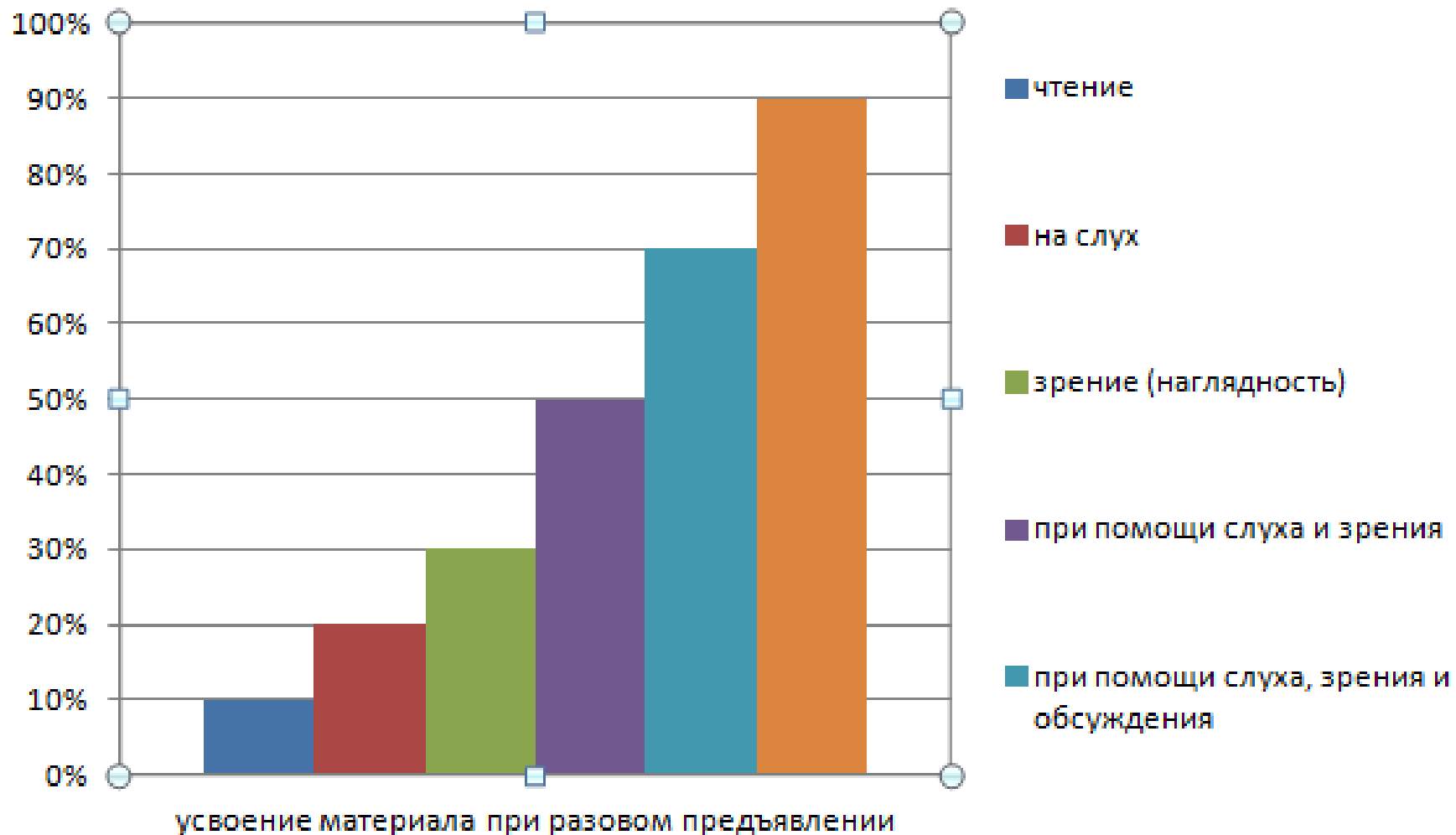
способность человека к реализации моделей бесконфликтного взаимодействия с другими людьми, а также к осуществлению в реальном конфликте поведения, направленного на минимизацию деструктивных последствий и перевод конфликтной ситуации в продуктивное русло.

*Конфликтологическая компетентность включает в себя следующие **компоненты:***

- *когнитивный: знания о конфликте, его возможных последствиях (как деструктивных, так и конструктивных), возможных стратегиях его разрешения;*
- *аффективный: отношение к конфликту как нормативному элементу взаимодействия, предполагающему возможность продуктивного развития отношений между конфликтующими;*
- *поведенческий: владение навыками бесконфликтного взаимодействия и эмоциональной саморегуляции;*
- *мотивационный: готовность к проявлению своих знаний, умений и навыков в реальной практике взаимодействия.*

ПОВЫШЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧАЩИХСЯ

КАК ДЕЛАТЬ?

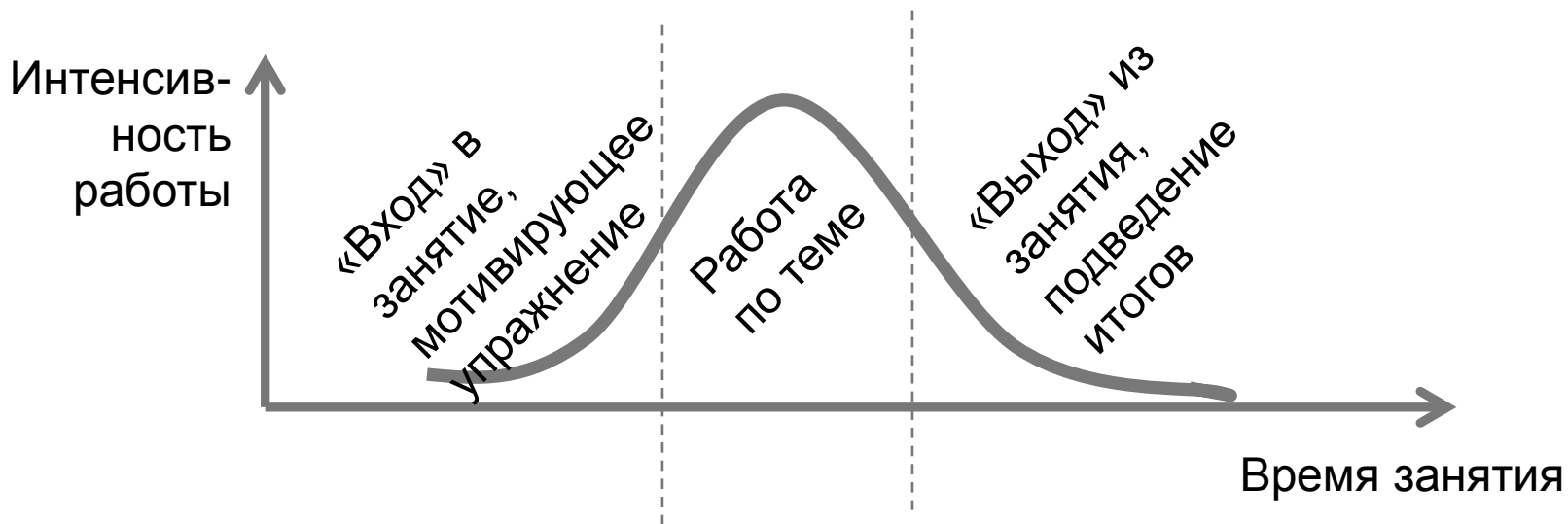


ПОВЫШЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧАЩИХСЯ

КАК ДЕЛАТЬ?

Принципы планирования занятия:

1. Обозначить задачу и ожидаемый результат
2. Одно занятие – одна задача
3. Логика занятия:



ПОВЫШЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧАЩИХСЯ

ЧТО ДЕЛАТЬ?

Этапы работы	Примеры используемых технологий
создание условий для овладения учащимися знаниями о причинах конфликтов, динамике их развития, возможных исходах	Упражнение «Снежинки» Сочинение сказки/притчи «Мир без конфликтов»
создание условий для формирования у учащихся навыков эффективной коммуникации в конфликтной ситуации и за ее пределами	Упражнение «Армрестлинг» Упражнение «Рисунок вдвоем»
создание условий для формирования у учащихся навыков разрешения конфликтных ситуаций	Упражнение «Разожми кулак» Дискуссия «Копилка обидок»
создание условий для осознания «личных выгод» от реализации бесконфликтных моделей поведения и конструктивных способов поведения в конфликте	Групповая дискуссия «Способы безопасного выражения эмоций в конфликте» Коллаж-памятка «Конфликт и что с ним делать»

СОЧИНЕНИЕ СКАЗКИ/ПРИТЧИ «МИР БЕЗ КОНФЛИКТОВ»

ЧТО ДЕЛАТЬ?

«Была страна, в которой люди не ссорились. Им хорошо жилось, но однажды получилось так, что министр не выполнил поручения, которое дал ему король. А король ссориться не умел, и поэтому промолчал. А министр еще раз не выполнит поручение, уже другое. А поручения были государственной важности. И так, из-за того, что король не умел ссориться и ругаться на министра, страна взяла и развалилась. Этой страны больше нет».

Юля А.

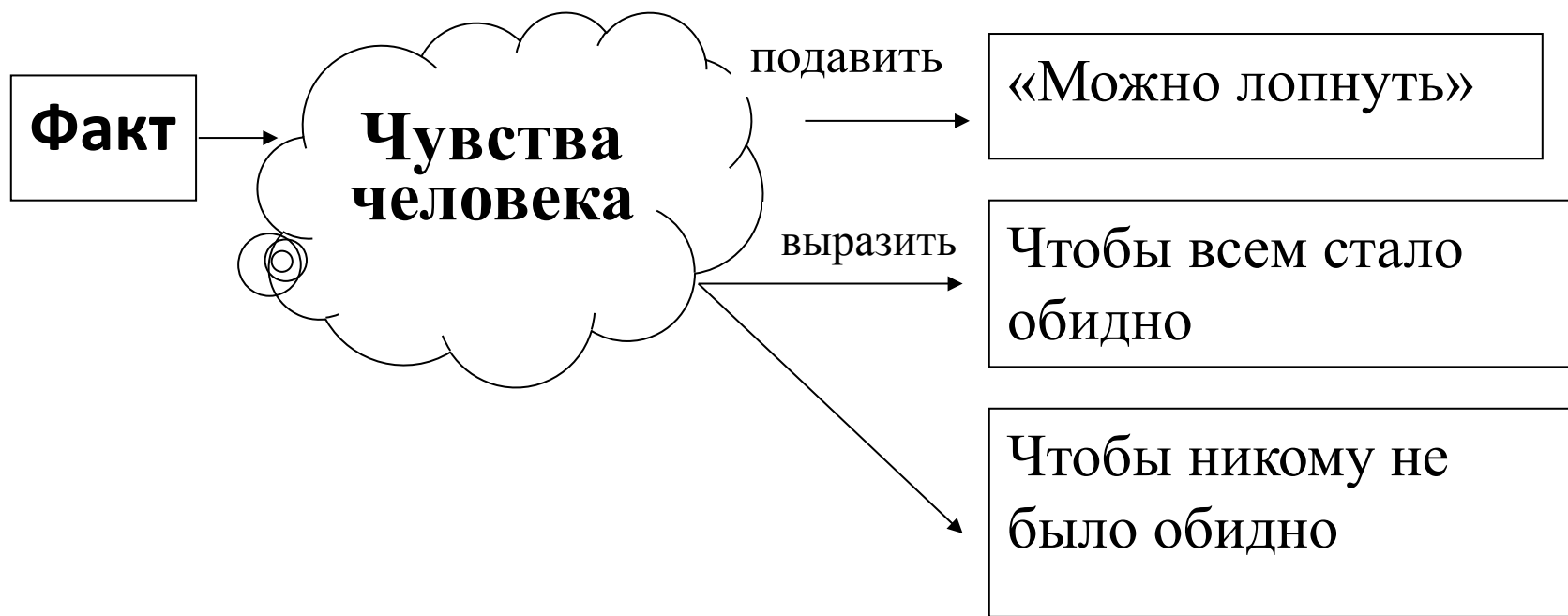
УПРАЖНЕНИЕ «РИСУНОК ВДВОЕМ»

ЧТО ДЕЛАТЬ?



ГРУППОВАЯ ДИСКУССИЯ «СПОСОБЫ БЕЗОПАСНОГО ВЫРАЖЕНИЯ ЭМОЦИЙ В КОНФЛИКТЕ»

ЧТО ДЕЛАТЬ?



ОБУЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ ОСНОВАМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ СВЕРСТНИКОВ

«Мифы»	Реальное положение дел
1. Использование посредничества способствует тому, что учащиеся «слишком легко» начинают относиться к возможным конфликтам	Главная тема посредничества – личная ответственность конфликтующих сторон за происходящее. Участие в программах посредничества способствует повышению коммуникативной культуры участников конфликтов, формированию у них навыков конструктивного разрешения противоречий, возникающих в отношениях с людьми.
2. Дети не могут быть посредниками в разрешении конфликтов	При условии специальной подготовки учащиеся успешно справляются с ролью посредничества, более того, в ситуации посредничества конфликтов между сверстниками (принцип «равный-равному») именно такая форма посредничества зачастую оказывается наиболее эффективной.
3. Детям опасно давать власть, они будут использовать ее для самоутверждения за счет участников конфликта	При условии предварительной подготовки и профессионального кураторства со стороны педагогов, имеющих профессиональную подготовку в области посредничества, учащиеся остаются в границах этических правил посредничества и, кроме того, получают возможность для развития тех личностных особенностей, как объективность, рефлексивность, ответственность и др.

ОБУЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ ОСНОВАМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ СВЕРСТНИКОВ

**С КАКОЙ
ЦЕЛЮ
ДЕЛАТЬ?**

Цель работы: создание условий для подготовки подростков к осуществлению эффективного посредничества в конфликтах между детьми и подростками в условиях образовательного учреждения.

Готовность к осуществлению посредничества по принципу «равный-равному» включает три компонента:

- мотивационный компонент, предполагающий «информированную заинтересованность» подростка в осуществлении посредничества, то есть желание реализовывать примирительные мероприятия на основе полной информированности о возможностях посредничества, сопровождающих его рисках и требованиях, которые процедура посредничества предъявляет к осуществляющим ее лицам;
- когнитивный компонент, включающий знание прикладных аспектов конфликтологии, а также теоретических основ посредничества в детских и подростковых конфликтах;
- технологический компонент, заключающийся в овладении подростками-будущими посредниками процессуальными и коммуникативными навыками проведения процедуры посредничества в условиях образовательного учреждения.

АЛГОРИТМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ (ПО В.В. ШАБАЛИНОЙ)

ЧТО ДЕЛАТЬ?

1. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП:

- знакомство посредников с заявкой на проведение посредничества;
- получение согласия на посредничество у второй стороны конфликта;
- согласование времени и места посредничества с участниками конфликта;
- распределение функций между посредниками.

2. ПРОЦЕДУРА ПОСРЕДНИЧЕСТВА:

- организация пространства;
- представление посредников;
- рабочая стадия посредничества:
 - 1) Изучение истории конфликта
 - 2) Исследование действий по разрешению конфликта и их эффективности
 - 3) Планирование выхода из конфликта
 - 4) Реализация выбранного варианта “здесь и сейчас”
 - 5) Проверка эффективности процедуры посредничества

3. ЗАВЕРШАЮЩИЙ ЭТАП:

- выражение благодарности участникам конфликта за доверие.
- предложение сообщить о факте разрешении конфликта сверстникам.
- скрепление соглашения

ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВА

1. Фамилия и имя участника конфликта, выражающего просьбу о посредничестве, класс, домашний телефон _____

2. Фамилия и имя другого участника конфликта _____

3. Причина конфликта

по мнению участника конфликта, желающим, чтобы конфликт был разрешен с помощью посредников (уточняется посредниками после проведения процедуры посредничества):

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> сплетни | <input type="checkbox"/> обман |
| <input type="checkbox"/> разглашение тайны | <input type="checkbox"/> отказ вернуть чужую вещь |
| <input type="checkbox"/> оскорбление | <input type="checkbox"/> драка |
| <input type="checkbox"/> нарушение соглашения | <input type="checkbox"/> другое |

4. Где произошел конфликт:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> в школьной столовой | <input type="checkbox"/> в школьном дворе |
| <input type="checkbox"/> в раздевалке | <input type="checkbox"/> в рекреации |
| <input type="checkbox"/> в классе | <input type="checkbox"/> вне школы |

5. Когда это случилось? _____

6. Как можно связаться со вторым участником конфликта (класс, телефон, домашний адрес)? _____

Пункты заявки, заполняемые после проведения процедуры посредничества:

7. Проблема решена.

Участники конфликта _____ и _____

(фамилии и имена участников конфликта)

обязуются выполнять соглашения, достигнутое в ходе посредничества.

Подписи участников конфликта _____

8. (Заполняется, если проблема не решена и соглашение не достигнуто)

Проблема не решена

а) Назначена еще одна процедура посредничества: _____

указать дату

б) Участникам конфликта предложено обратиться к школьному психологу

Подписи посредников _____

ЧТО ДЕЛАТЬ?

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВА:

**ЧТО
ДЕЛАТЬ?**

- Мы называем друг друга по именам.
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем, даже если с чем-то не согласны.
- Мы уважаем друг друга.
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга.
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была.
- Мы строго придерживаемся выработанного в ходе посредничества соглашения.
- Мы желаем разрешить конфликт.
- Мы сохраняем конфиденциальность.

ОБУЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ ОСНОВАМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ СВЕРСТНИКОВ

ЧТО
ДЕЛАТЬ?

Тематические блоки	Обсуждаемые проблемы	Примеры технологий
Прикладная конфликтология	Что такое конфликт? Каковы возможные исходы конфликтов и отчего это зависит?	«Интервью» «Красное и черное»
Основы эффективной коммуникации в процессе посредничества	Что такое эффективная коммуникация? Как правильно слушать собеседника? Что такое бесконфликтный стиль общения?	«Бинго-формуляр» «Абстрактная картина»
Технология посредничества в конфликтах между сверстниками	В чем заключается процедура посредничества, каковы ее этапы? Каких принципов и правил нужно придерживаться посреднику? С какими трудностями может столкнуться посредник и как с ними можно справиться?	«Разговор в разных позициях» «Карта конфликта» Работа с кейсами с помощью техник «Групповой посредник» и «Аквариум»
«Мотивационное решето»	Какие качества нужны посреднику? Зачем люди становятся посредниками?	«Качества посредника» «Личный герб»

ОБУЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ ОСНОВАМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ СВЕРСТНИКОВ

ЧТО
ДЕЛАТЬ?

Упражнение «Красное и черное»:

Рабочий лист:

1.X	6.X
2.X	<u>7.X</u>
3.X	8.X
4.X	<u>9.X</u>
5.X ²	10.X ²

Правила:

		Мы получаем	
		Красную	Черную
Мы даем	Красную	+5	-10
	Черную	+10	- 5

ОБУЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ ОСНОВАМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ СВЕРСТНИКОВ

ЧТО
ДЕЛАТЬ?

«Бинго-формуляр»:

Играет на музыкальном инструменте	Регулярно занимается спортом	Терпеливо переносит дождливый день	Имеет домашнее животное	Имеет прозвище
Говорит больше чем на одном языке	Регулярно ходит в театр	Посмотрел фильм в последние выходные	Любит беллетристику	Ведет дневник
Может приготовить котлеты «по-киевски»	Единственный ребенок в семье	Левша	Имеет больше трех братьев и сестер.	Никогда не лежал в больнице
Обладает холерическим темпераментом	Имеет родимое пятно	Является членом какого-либо клуба (союза и т.д.)	Любит говорить	Может свистеть на пальцах
В последний год менял место жительства	Спит по воскресениям до 10 утра или еще позже	Умеет играть в преферанс или покер	Обладает хорошим музыкальным слухом	Участвовал в акции «Бессмертный полк»

ОБУЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ ОСНОВАМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ СВЕРСТНИКОВ

ЧТО
ДЕЛАТЬ?

Обучение навыкам активного слушания на материале упражнения «Абстрактная картина»:

Приемы активного слушания	Отметки об использовании
1. «Эмпатическое побрякивание»	
2. Перефразирование	
3. Отражение чувств	
4. «Эхо»	
5. Резюмирование	
6. Открытые вопросы	
Ошибки: совет, оценка	

ОБУЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ ОСНОВАМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ СВЕРСТНИКОВ

ЧТО
ДЕЛАТЬ?

Работа с кейсами:

Общая инструкция:

«Вы дружите много лет, с первого класса, сейчас учитесь в 8 «а». Вчера вы крупно поссорились. Ссора зрела давно. Дело в том, что в последнее время Оля стала проводить много времени с девочкой, с которой она учится в музыкальной школе – с Катей. Маша обижалась, но терпела. А вчера выяснилось, что Оля рассказала Кате о неурядицах в Машиной семье (предстоящий развод родителей), о которых Маша рассказала только Оле как самой близкой подруге. Маша расценила это как предательство и высказала Оле много нелицеприятных слов. Сегодня Маша подостыла и готова помириться с Олей. Она подала заявку на проведение медиации».

Инструкция отдельно для Маши:

«Ты считаешь поведение Оли предательством вашей дружбы. Ты готова помириться с Олей при условии, что она извинится и обещает больше никогда не сплетничать про тебя. Еще тебе хочется, чтобы Оля проводила с тобой больше времени, так, как это было до появления Кати».

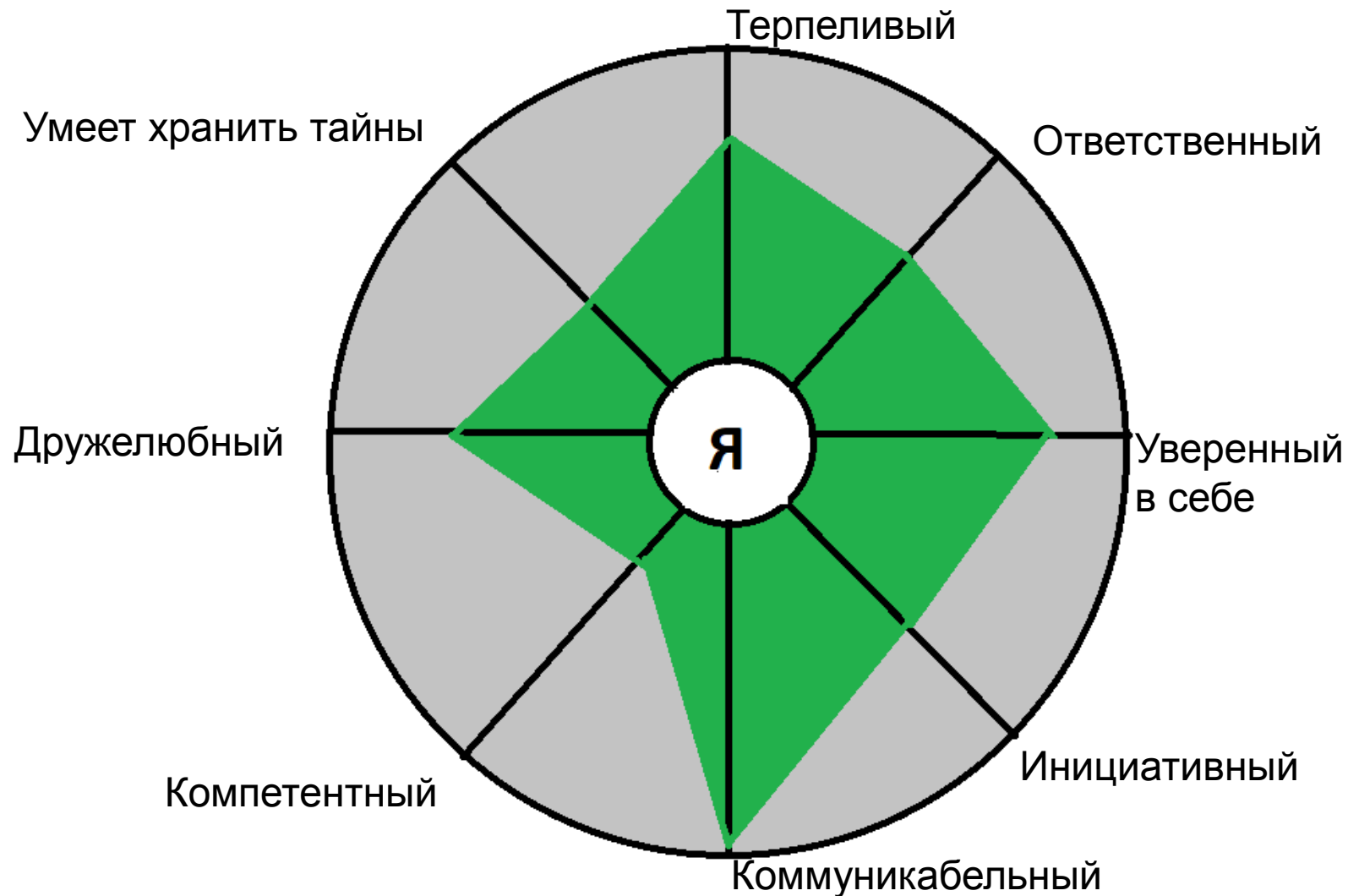
Инструкция отдельно для Оли:

«Ты не видишь в своем поступке ничего плохого. Ты просто обсуждала с Катей, как можно помочь Маше в ее непростой ситуации, потому что видишь, что Маша переживает. Но вообще в последнее время тебе кажется, что Маша слишком много от тебя требует, не оставляет тебе права выбирать, с кем общаться. Ты готова помириться, но при условии, что Маша перестанет считать тебя своей собственностью».

ОБУЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ ОСНОВАМ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТАХ СВЕРСТНИКОВ

ЧТО
ДЕЛАТЬ?

Упражнение «Качества посредника»



«РЕКЛАМНЫЙ ПЛАКАТ» ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ КОНФЛИКТОВ

ЧТО
ДЕЛАТЬ?



Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена
Кафедра психологии человека

Издательская группа СВИВТ/ Publishing group SVIWT

Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н.

**ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ:
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ
ОСНОВЫ**



Санкт-Петербург, 2016

Печатается по рекомендации кафедры психологии человека
Российского государственного педагогического университета
им. А.И. Герцена

Рецензенты:

Кунцына В.Н., доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры социальной психологии Санкт-Петербургского государственного университета
Мальшова Н.Г., кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии факультета психологии Московского государственного университета имени М. В. Ломоносова

Панферов В.Н., доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры психологии человека Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена

УДК 316.6, 37.013.77

ББК 60, 74

Ш 67 Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. Школьная медиация: теоретические и методические основы. – М.: СВИВТ, 2016. – 144 с.

Методическое пособие посвящено проблеме школьной медиации. Материал, представленный в пособии, раскрывает как теоретические, так и методические аспекты заявленной проблематики. В пособии введены разработанные и апробированные авторами программы подготовки педагогов-кураторов школьных служб медиации, а также программа обучения навыкам медиации подростков, заинтересованных в том, чтобы выполнять функции школьных медиаторов в «группах равных»¹. Пособие предназначено для психологов, социальных педагогов, классных руководителей, учителей-предметников, заинтересованных в распространении идей медиации в образовательных учреждениях, а также для широкого круга читателей, интересующихся конфликтологией.

ISBN 978-5-4362-0045-3

Материалы публикуются в авторской редакции.

978-5-4362-0045-3

© Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н., 2016

¹ Иллюстрация на обложке разработана на основе информационных плакатов, созданных учащимися-старшеклассниками, прошедшими подготовку по программе «Что такое медиация?»

КРИТЕРИИ ОТБОРА ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОСРЕДНИКОВ

ЧТО
ДЕЛАТЬ?

- разнообразие по социально-демографическим признакам
- высокий статус в ученическом коллективе
- коммуникабельность
- конструктивная мотивация
- готовность учиться необходимым навыкам

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!