

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа №386
Кировского района Санкт-Петербурга
ГБОУ СОШ №386**

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

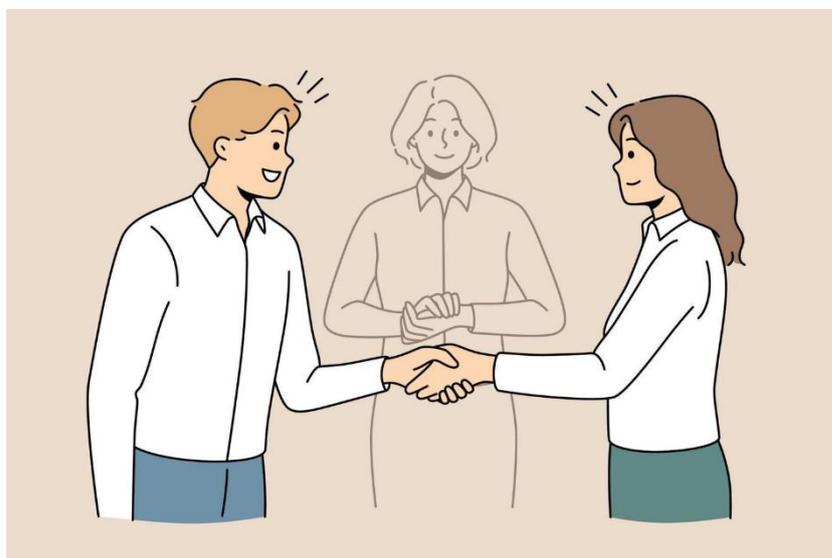
По программе

«Коммуникация в конфликте

и ведение в медиацию»

для обучающихся 12-17 лет

Разработчик: Педагог-психолог
Прутковская Г.Н.



Санкт-Петербург 2025

Раздел I

Психологическая компетентность участника коммуникации



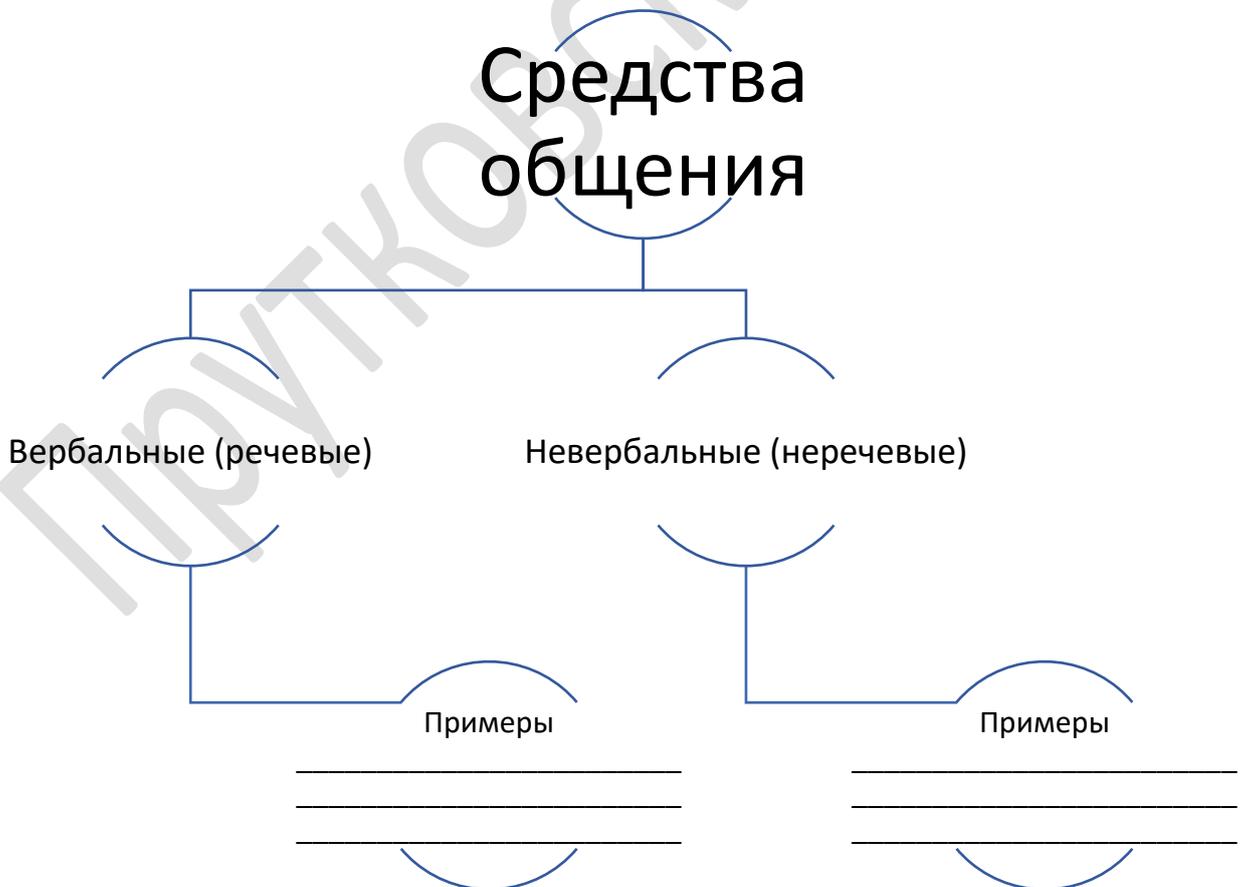
Общение

Общение – это _____

Рассмотри схему, приведи примеры для каждой стороны общения.

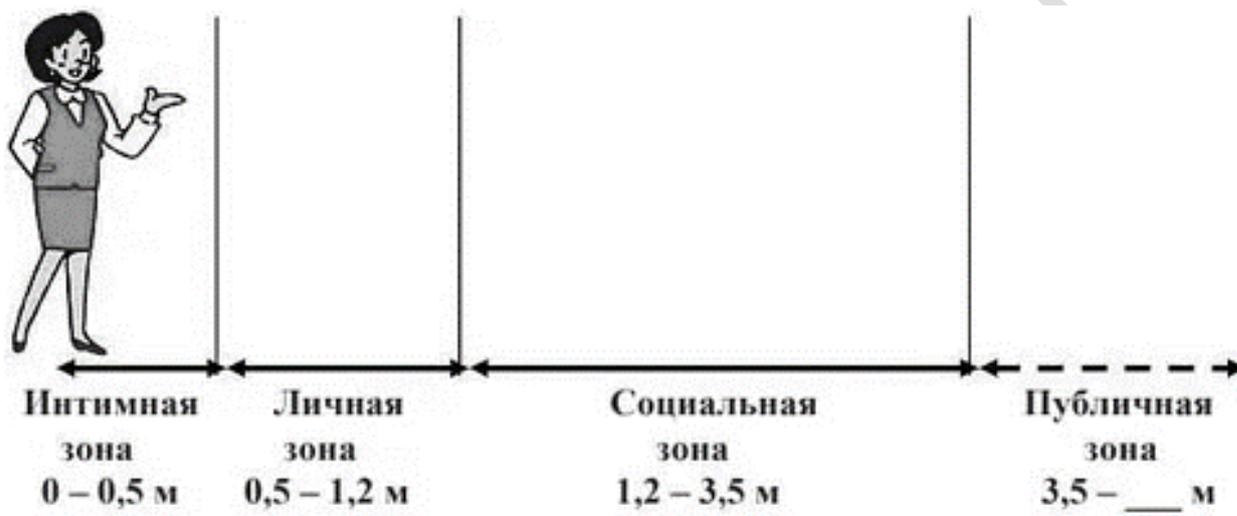


Рассмотри схему и приведи примеры средств общения



Межличностное пространство: значение и влияние на коммуникацию

Межличностное пространство – это _____



Упражнение в паре. Встань напротив партнера на расстоянии 5-7 шагов и медленно приближайтесь друг к другу. Остановитесь, когда почувствуете, что расстояние достаточно комфортное для общения. В какую зону попал ваш партнер (используй схему выше)?

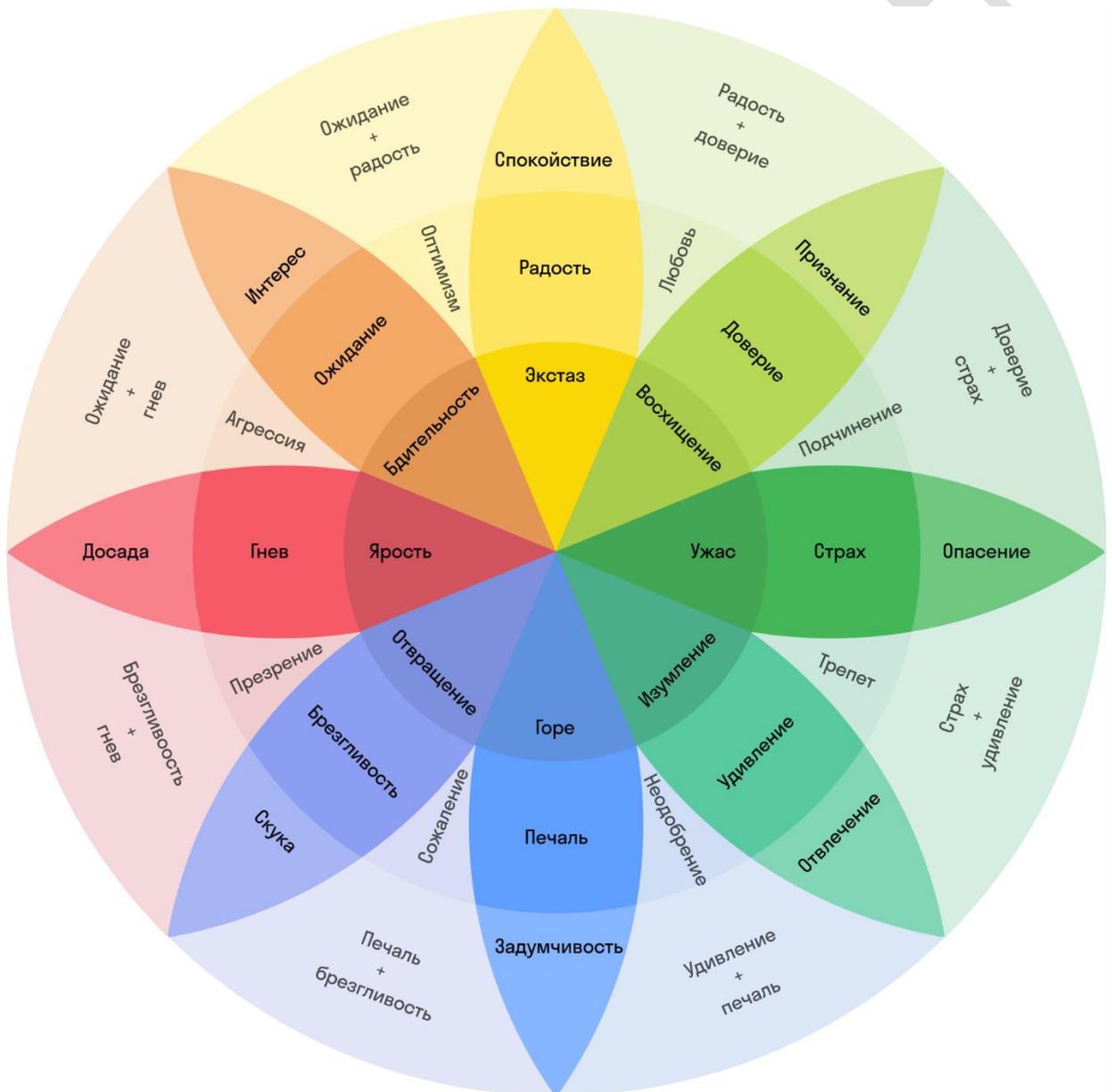
Порассуждайте, почему важно соблюдать комфортное расстояние? Что будет если приблизиться или удалиться слишком сильно?

Запиши свои выводы:

Эмоциональная компетентность

Эмоции — это _____

Рассмотри схему эмоциональной палитры. Какие эмоции можно назвать базовыми, а какие их производные? Какие эмоции ты испытываешь сейчас? Какие



Я – сообщение

Сравни два высказывания:

- *«Ты меня никогда не слушаешь, всё делаешь по-своему»*
- *«Мне неприятно, когда ко мне не прислушиваются, я бы очень хотела чтобы мое мнение учитывали»*

Какая фраза разжигает конфликт? Какая наоборот позволяет передать свои чувства партнеру?



Потренируйся выражать свои мысли через я-сообщение:

1. _____

2. _____

3. _____

Барьеры коммуникации

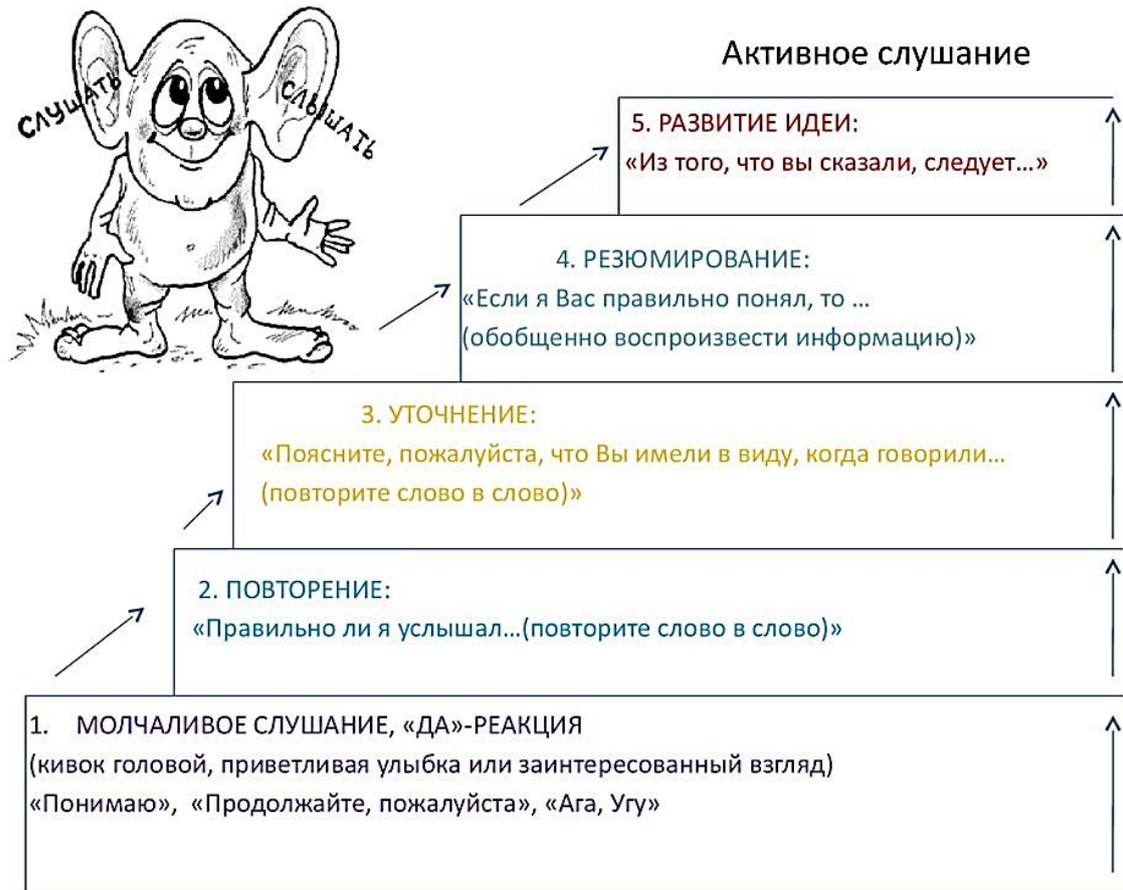
Барьеры коммуникации — это _____

Упражнение. Представь, что ты опоздал на урок и тебе нужно объяснить причину опоздания. Но есть ограничение – ты можешь использовать слова только на букву «П».

 *Рассмотри виды коммуникативных барьеров и придумай примеры на каждый из них.*



Техники активного слушания

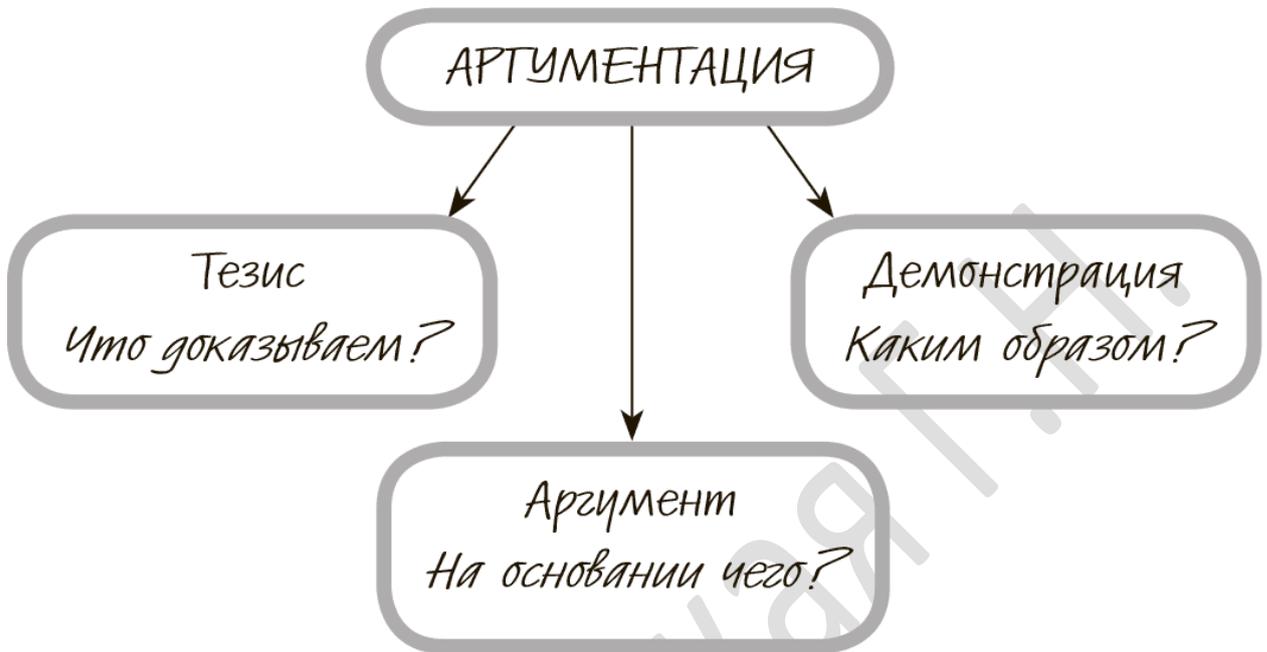


👉 Потренируйся в паре использовать разные техники слушания. Какая тебе понравилась больше всего? Повтори еще раз технику, которая получилась хуже.

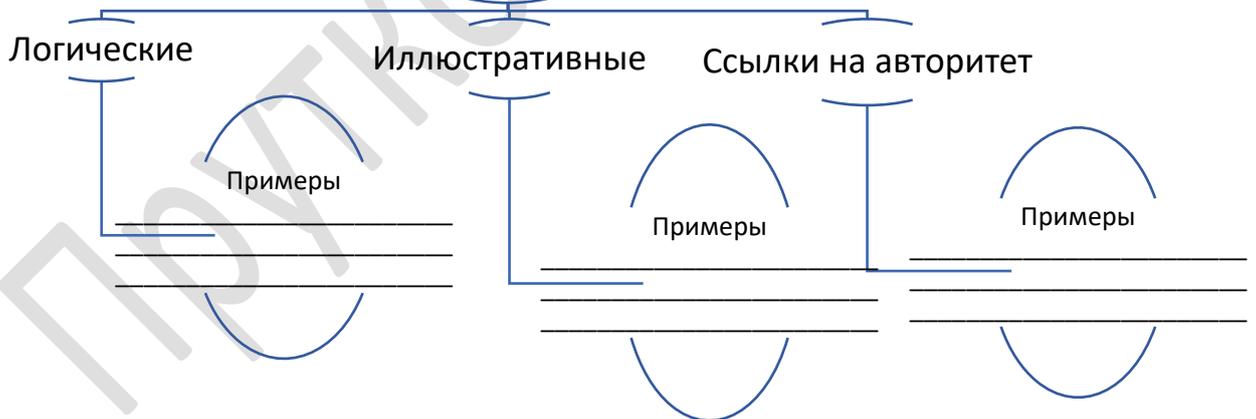
👉 Сравни, когда тебе хочется говорить больше о своей теме – когда тебя активно слушают и поддерживают или когда собеседник использует «пассивное слушание»?

Аргументация и ее инструменты

Аргументация - это _____



Виды аргументации



Дебаты

Дебаты (из фр. *débat* — «спор») — чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями, прения между двумя сторонами по актуальным темам. Цель — убедить аудиторию в правоте одной из позиций.

Правила для участников дебатов

- ✓ Строго соблюдать регламент, следить за указаниями учителя.
- ✓ Приводить в основном аргументы в поддержку своей точки зрения, а не критиковать позицию оппонента.
- ✓ Слушать оппонента, не перебивая - он не враг, не противник, а партнер по обсуждению. Не раздражаться, сохранять приветливость.
- ✓ Обращаться к оппонентам на “вы”.
- ✓ Задавая вопросы и отвечая на вопросы, не выражать словесно несогласие, не вступать в спор.
- ✓ Вопросы задавать только на прояснение позиции, выяснение точки зрения. Благодарить за ответ на каждый вопрос.
- ✓ При ответе на вопрос оппонента отвечать не просто “да” или “нет”, а приводить минимум один аргумент в свою пользу.
- ✓ Можно ответить на заданный вопрос в заключительном слове, если не можете ответить на него сразу.
- ✓ Капитан и член команды могут совещаться друг с другом во время дебатов, а группа поддержки не имеет права вмешиваться.
- ✓ Каждая команда аплодирует своим оппонентам вместе со зрителями.
- ✓ После завершения дебатов пожать руки оппонентам и членам своей команды.

Выберете одну из тем для дебатов, подготовьте свое выступление. Старайтесь опираться на аргументы, а не на эмоции:

- Нужна ли школьная форма
- Можно ли жить, не ссорясь
- Всегда ли взрослые правы
- Может ли быть свобода полной
- Нужны ли обществу законы
- Надо ли разрешить курение в школе
- Зависит ли наше будущее от нашей учебы?



Ассертивное поведение

Ассертивное поведение (ассертивность) — это способность выражать свои чувства и потребности напрямую, сохраняя при этом уважение к окружающим людям. Другими словами, это отстаивание своих прав без ущемления прав других.

Свод прав личности (по Мануэлю Смиту)

- Я имею право ставить оценку собственному поведению, мыслям и эмоциям и быть за их последствия в ответе.
- Я имею право не извиняться и не объяснять моё поведение.
- Я имею право самостоятельно обдумать, отвечаю ли я вообще или до какой-то степени за решение проблем других людей.
- Я имею право изменить моё мнение.
- Я имею право ошибаться и отвечать за ошибки.
- Я имею право сказать: «Я не знаю».
- Я имею право быть независимым от доброжелательности остальных и от их хорошего отношения ко мне.
- Я имею право принимать нелогичные решения.
- Я имею право сказать: «Я тебя не понимаю».
- Я имею право сказать: «Мне это безразлично».



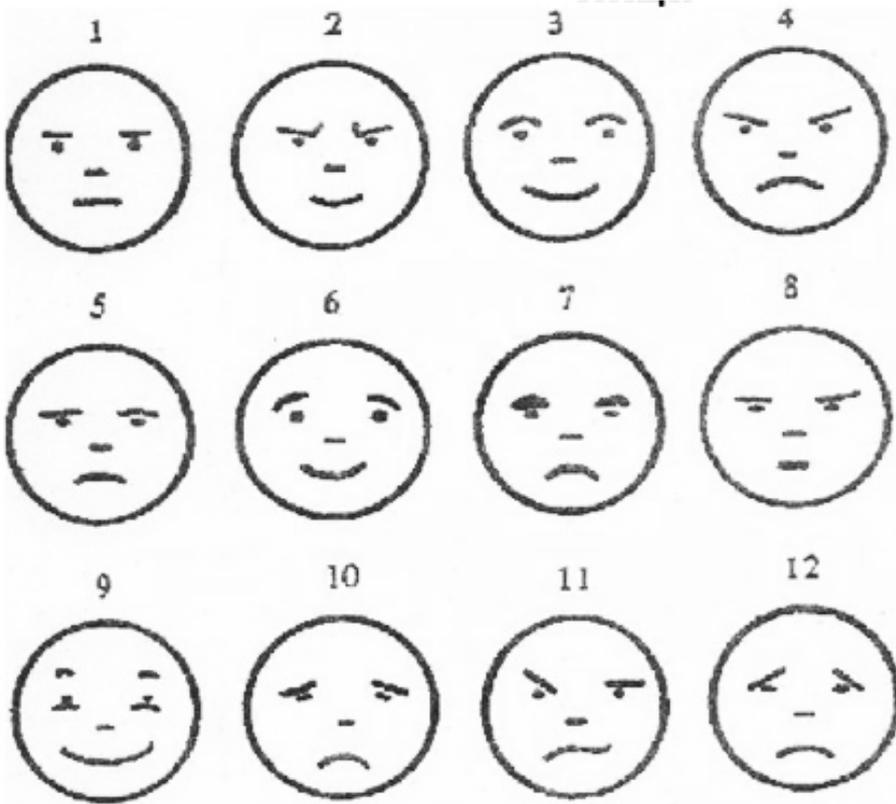
Прочитай свод правил и отметь галочками теми утверждениями, с которыми ты согласен. Обсуди с одногруппниками каждое из них, особенно те, с которыми ты не согласен.



Эмпатия

Эмпатия – это _____

Упражнение. Определи, какую эмоцию выражает каждый смайлик.



Зачем нужна эмпатия?



Раздел II
Конфликт как неотъемлемая
составляющая общения



Конфликт. Признаки конфликта

Конфликт (от лат. *conflictus* — «столкновение») — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия.

Как вы понимаете это определение? Что бы вы хотели добавить в это определение?



Рассмотрите картинку. Что вы можете сказать про то, что на ней происходит? Как выглядят люди? Посмотрите на их выражения лиц, позы?

Напишите плюсы и минусы конфликта

Положительные стороны конфликта	Отрицательные стороны конфликта

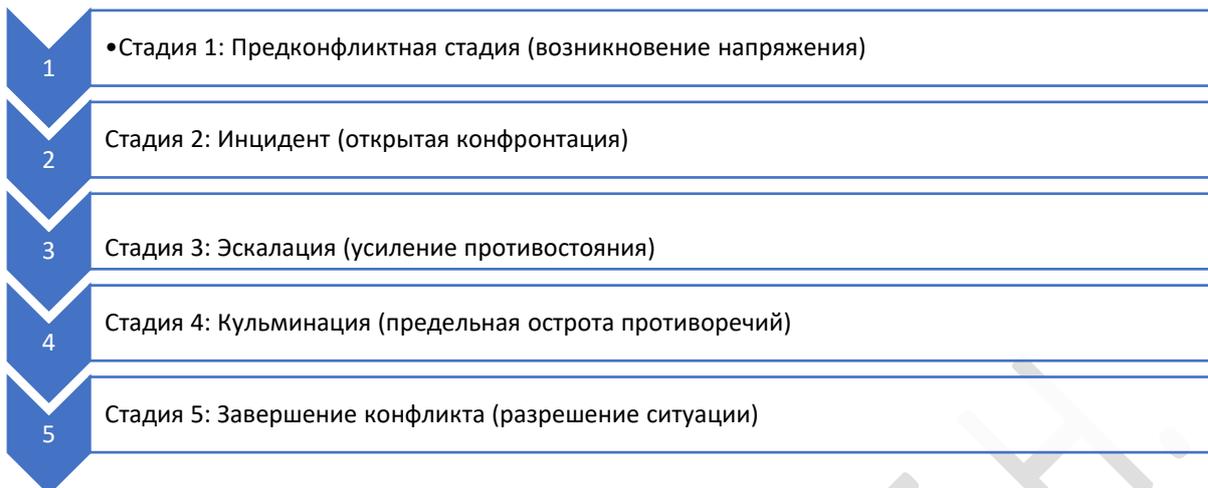
Типология конфликтов



Подумай и напиши, какой позитивный итог ты видишь у конфликта?



Стадии конфликта



 Прочитай текст. Определи, какие стадии конфликта здесь можно выделить

В классе идет урок литературы. Учительница объявляет тему сочинения: «Почему важно читать классику?» Ученик Олег открыто выражает свое недовольство: «Классика устарела, зачем тратить на нее время?» Учительница Ольга Петровна пытается объяснить важность чтения классики, приводя аргументы о культурном наследии и развитии воображения. Однако Олег продолжает возражать, заявляя, что современные технологии заменяют литературу. Настроение в классе становится напряженным. Другие ученики начинают высказываться, поддерживая либо позицию учителя, либо Олега.

Во время объяснения материала учитель замечает, что Олег отвлекается на смартфон. Она просит сдать гаджет, аргументируя это правилами школы. Олег отказывается, утверждая, что это личное устройство и он вправе пользоваться им. Разговор перерастает в спор. Учительница повышает голос, говоря, что дисциплина важна для учебного процесса. Олег обвиняет её в чрезмерной строгости и нарушении прав учеников.

Спор привлекает внимание директора школы. Директор проводит беседу с обеими сторонами. Учительница настаивает на строгих мерах против нарушения дисциплины, предлагая наказать ученика выговором. Родители Олега приходят в школу, защищая сына. Они утверждают, что учителям следовало бы больше внимания уделять современным методикам обучения, а не навязыванию устаревших норм поведения. Диалог превращается в публичное обсуждение проблем школьного образования, вовлекая других родителей и учителей.

Директор организует собрание педагогического совета, на котором рассматриваются жалобы обеих сторон. Родители и учителя активно выступают друг против друга, выдвигая обвинения в предвзятости и непрофессионализме. Собрание заканчивается эмоционально насыщено, стороны расходятся недовольные решением совета, который принимает компромиссное решение: родители соглашаются контролировать использование гаджетов дома, а школа обещает внедрить новые формы уроков, включающие цифровые технологии.

Через некоторое время атмосфера в классе нормализуется. Учителя предлагают интерактивные уроки, включая просмотр фильмов и обсуждение книг онлайн. Ученики проявляют больший интерес к занятиям, понимая ценность классики в современном мире.

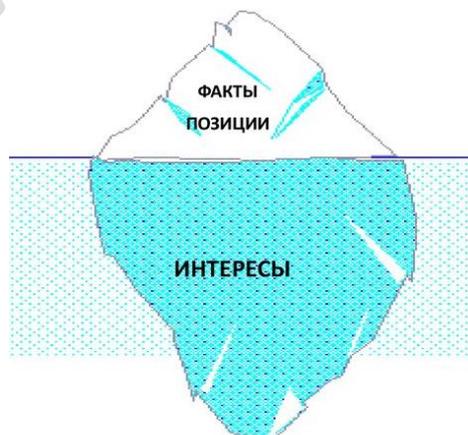
Потребности. Интересы и позиции в конфликте

Позиция – это _____

Интерес – это _____

Определите, что является позицией, а что интересом (поставьте галочки в соответствующей графе). Перефразируйте позиции в интерес:

Предложение	Позиция	Интерес
«Я хочу добиться повышения зарплаты.»		
Стремление снизить риски и избежать задержек в проекте.		
Желание оптимизировать учебный процесс и повысить успеваемость учащихся.		
«Мы считаем, что расписание занятий должно быть таким-то.»		
Забота о здоровье и благополучии сотрудников, повышение мотивации персонала.		
«Нам необходим именно этот ученик для проекта.»		
Потребность в финансовой стабильности и уверенности в будущем.		
«Это предложение нам абсолютно невыгодно.»		
«Школа должна обеспечить сотрудников бесплатным питанием.»		
Необходимость сохранения ресурсов и оптимизации расходов.		



Установки и стереотипы

Установки – это _____

Стереотипы – это _____

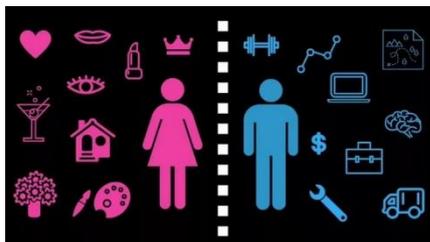
Упражнение. С кем из этих людей вы меньше всего хотели бы оказаться в купе поезда? Определи сперва три самых непредпочтительных выбора, а потом - три предпочтительных:

- Цыганка
- Скинхед
- Неаккуратно одетая женщина с маленьким ребенком
- Кавказец-мусульманин
- Человек из деревни с большим мешком
- Африканский студент
- Подросток, похожий на наркомана
- Бывший заключенный
- Таджик в национальной одежде
- Милиционер
- Инвалид со складной коляской
- Китаец, который ест странно пахнущую еду
- Человек, говорящий на непонятном языке

Разделитесь на 2-3 группы. Обсудите, кого вы возьмете в свое купе (1 персонажа из предложенных)

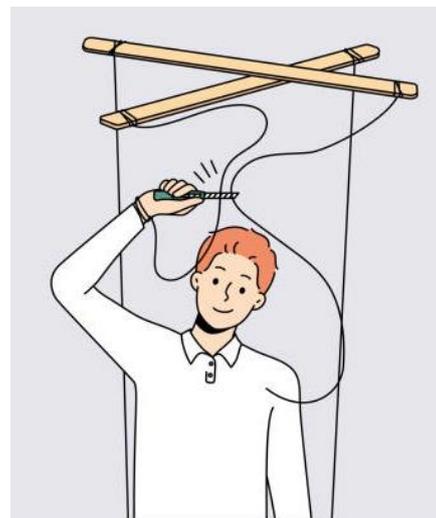
Вернитесь в общую группу и ответьте на следующие вопросы:

- Трудно ли было прийти к единому мнению?
- Почему разных групп ответы оказались разными?
- Почему иногда ответы всех групп совпадали?
- Каковы причины нежелания ехать с человеком в одном купе? Когда нами руководит страх, когда - безгливость, когда неприязнь? Насколько они в каждом случае обоснованы?
- Можем ли что-то сделать с нашими чувствами в таких случаях? А нужно ли с ними что-то делать?
- Может ли кто-нибудь не захотеть ехать в одном купе с вами?
- Виноваты ли те, с кем мы не хотим ехать? Что они почувствуют, если увидят наше недовольство? Как лучше все поступать в таких случаях?



Манипуляции и противодействие им

Манипуляция — это скрытое влияние на человека с целью заставить его действовать в интересах другого. Манипулятор создаёт иллюзию, что решение принято добровольно, хотя на самом деле нити уже в чужих руках.



Какие манипуляции встречали вы? А какие использовали сами?

В чем опасность манипулятивного поведения?

Эволюция конфликта

Сформулируй золотое правило Этики:

***“Поступай с другими так,
как они поступали бы сами с собой”***

М. Беннет

Как ты понимаешь эту фразу? Картинка подскажет тебе правильный ответ.



Раздел III

Введение в медиативно-примирительные технологии



Принципы медиации

 Сделай зарисовку к каждому принципу медиации

<p>Добровольность</p> <p>Процедура медиации является сугубо добровольной. Никто не может заставить стороны воспользоваться медиацией или хотя бы попытаться это сделать.</p>	
<p>Равноправие</p> <p>ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой. Сторонам предоставляется одинаковое право: высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения</p>	
<p>Конфиденциальность –</p> <p>Медиатор не должен разглашать ход и результаты медиации, если на это нет разрешения всех сторон или если этого не требует Закон.</p>	
<p>Нейтральность –</p> <p>Медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо. Идея беспристрастности медиатора является центральной в процессе медиации.</p>	

«Функции медиатора»

Коммуникативная

- Организация процесса переговоров.:
 - задаёт тон процессу вопросами и высказываниями;
 - следит за регламентом и делает замечания сторонам, если они нарушают правила ведения переговоров;
 - объявляет перерывы в процессе работы, может потребовать конфиденциальную беседу с каждой стороной по очереди (кокус).
- Активное слушание.
- Поощрение позитивных движений.

Информационная

- Сбор информации о возникшей проблеме.
- Предоставление информации сторонам или помощь им найти её самостоятельно.
- Расширение ресурсов — медиатор снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию.

Аналитическая

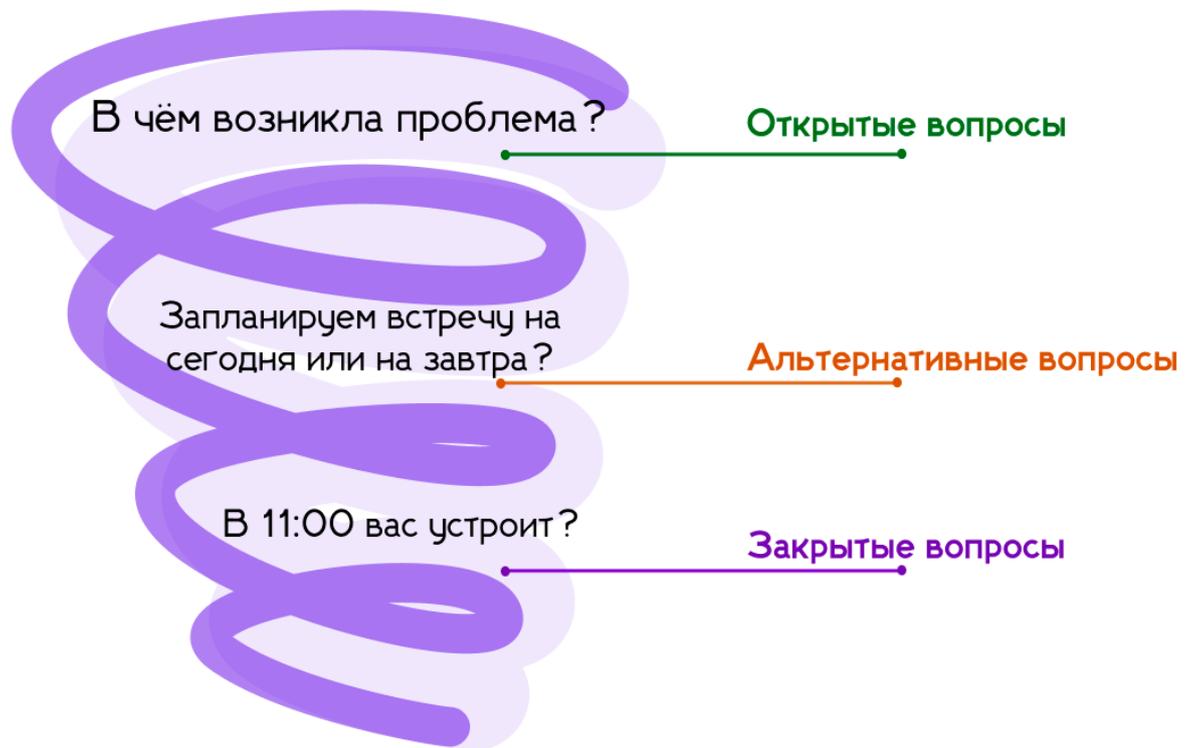
- Побуждение сторон к анализу ситуации.
 - показать сторонам, какие интересы стоят за их позициями;
 - помочь сторонам построить новые позиции (предложения), которые могут пересекаться, обеспечивая ущемлённые в конфликте интересы;
 - определить наиболее существенные моменты в споре для каждой стороны.
- Стимуляция сторон искать новые варианты решения с помощью разнообразных вопросов.
- Контроль реалистичности принятых решений

Эмоциональная

- Понимание эмоций участников конфликта.
- Создание безопасной и поддерживающей атмосферы .
- Эффективное управление эмоциями
- Поддержка и содействие решению эмоциональных проблем .



Воронка вопросов



Какие вопросы лучше задавать на медиации? Почему?

 Потренируйся, напиши открытые вопросы своему однокласснику, который не пришел на занятия в школу:

1. _____

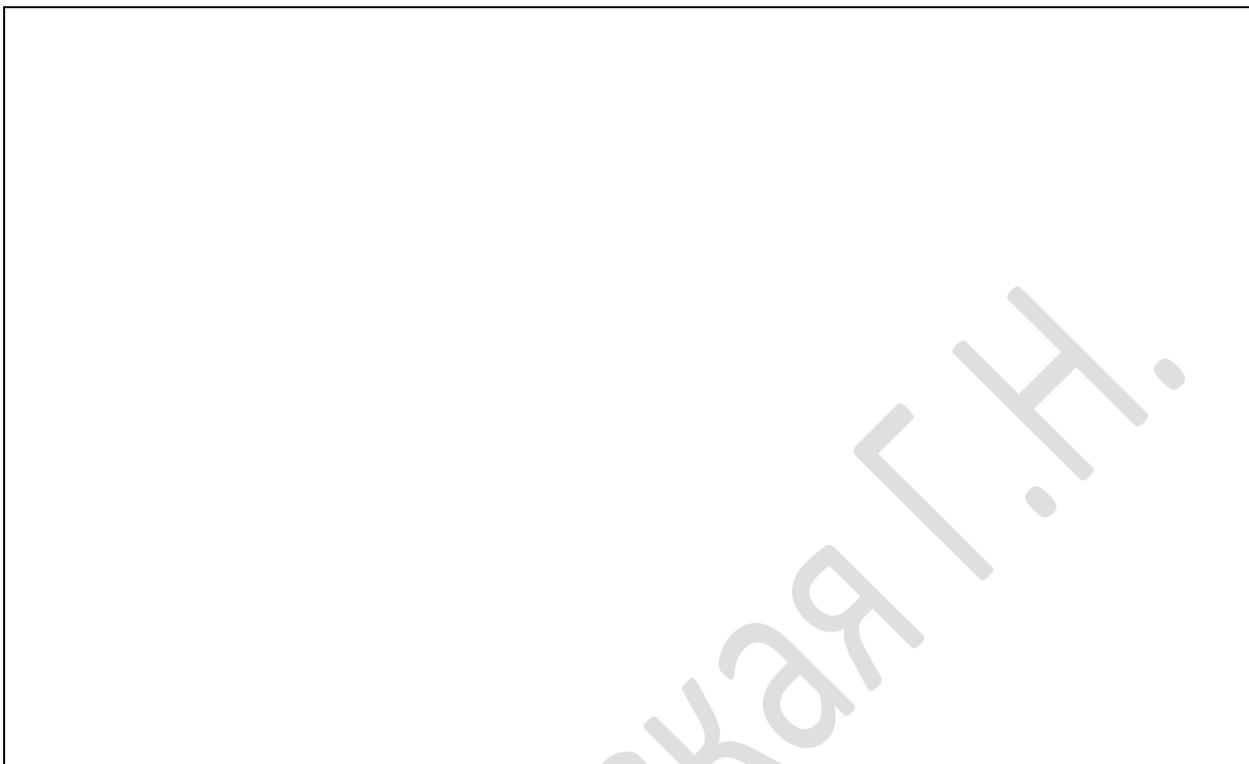
2. _____

3. _____

 **В медиации вопросы задаются с учётом четырёх принципов: открытости, нейтральности, последовательности и уважения**

Конфликтные ситуации в школе

Нарисуй символ школьных конфликтов



 *Напиши сходства и различия двух способов разрешения конфликтов*

Школьная служба медиации	Традиционная форма - конфликтная комиссия

*Поздравляем! Ты прошел базовое обучение
по медиации!*

*Впереди тебя ждет еще много практических
занятий на отработку навыков.*

*Но ты уже более опытный специалист в
коммуникации, чем многие твои сверстники.*

Используй свои знания во благо!



Юный медиатор