

**Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Железнодорожный колледж имени В.М. Баранова»
(ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В.М.Баранова»)**

**«Утверждаю»
Директор ТОГБПОУ
«Железнодорожный колледж
имени В.М.Баранова»
П.Е.Макаров**

**ПРОГРАММА
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ПЕДАГОГАМИ ТОГБПОУ
«ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО КОЛЛЕДЖА ИМЕНИ
В.М.БАРАНОВА» ПО МОТИВАЦИИ УЧАСТИЯ В СЛУЖБЕ
МЕДИАЦИИ, ПОВЫШЕНИЮ НАВЫКОВ БЕСКОНФЛИКТНОГО
ОБЩЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ**

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ:

1 . Пояснительная записка	3
2. Учебно - тематический план	4
3. Содержание программы	5
4. Оценка эффективности программы	10
5. Список литературы	11

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Актуальность темы. В рамках функционирования службы медиации в колледже ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В.М.Баранова» важной задачей является работа по мотивации педагогов для участия в службе медиации и создание условий для повышения навыков бесконфликтного общения и управления конфликтами в ходе осуществления учебно - воспитательной работы. Наиболее острой эта задача становится на этапе подросткового возраста, для которого характерна повышенная конфликтность в общении, но при этом подростковый возраст является важным периодом для формирования личностного самоопределения, самосознания, Я-концепции и всей структуры личности в целом.

Именно поэтому педагогам необходимо совершенствовать навыки бесконфликтного общения, владеть механизмами педагогической оценки в общении с подростками и, в случае необходимости, использовать службу медиации для разрешения конфликтов.

Теоретическое обоснование программы. В целях мотивирования педагогов для участия в работе службы медиации разработана нормативно - законодательная база организации службы медиации и локальные нормативно - законодательные акты по службе медиации ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В.М.Баранова», которые доведены до сведения всех педагогических работников.

Целью программы является мотивирование педагогов для участия в работе службы медиации, создание условий для повышения навыков бесконфликтного общения и управления конфликтами в ходе осуществления учебно - воспитательной работы со студентами в колледже.

Задачи программы.

- ознакомление педагогов колледжа с организацией и содержанием работы службы медиации;
- мотивирование педагогов к активному участию в работе службы медиации колледжа;
- информирование педагогов о видах и причинах конфликтов, динамике их развития, стилях поведения в конфликтах, возможных исходах;
- создание условий для формирования навыков эффективной коммуникации в конфликтной ситуации и за ее пределами;
- создание условий для формирования у педагогов навыков управления и разрешения конфликтных ситуаций.

Ожидаемые результаты:

- мотивация к применению знаний, умений и навыков в практике реального взаимодействия как самостоятельно, так и с помощью службы медиации;
- углубление знаний о сути конфликтов и психологических механизмах его развития;
- владение навыками управления и разрешения конфликтов и эмоциональной саморегуляции.

Форма работы. Программа предполагает групповую форму работы на основе презентации в формате теоретических занятий с элементами тренинга.

Организация занятий. Программа рассчитана на 6 занятий по 1 академическому часу каждое и предназначена для педагогических работников колледжа.

Методическое оснащение. Ведущим программы может быть руководитель службы медиации, педагог-психолог, социальный педагог. Ведущему необходимы навыки проведения групповых дискуссий (активного слушания, акцентирования, структурирования), создания безопасного психологического пространства в группе.

Занятия проводятся в учебной аудитории, имеющей стандартное оборудование (доска для записей, аудио-, видео - и мультимедийное оборудование). Для некоторых занятий необходимы раздаточные материалы.

Целевая группа. Программа предназначена для педагогических работников колледжа.

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тематические блоки / темы	КОЛИЧЕСТВО часов
1. Служба медиации в колледже. Возможные способы реагирования на конфликт (слайды 1-15)	1
2. Восстановительный способ медиации в колледже. Функции медиатора (слайды 15-20)	1
3. Цели и задачи службы медиации. Мировые тенденции службы медиации (слайды 21-31)	1 1
4. Что такое конфликт. Виды конфликтов (слайды 32- 35)	1
5. Причины возникновения конфликтов. Способы разрешения конфликтов (слайды 36-44)	1 1
6. Как избежать конфликта. Подведение итогов (слайды 45-50)	
Итого:	6 часов

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. Занятие 1.

Служба медиации в колледже. Возможные способы реагирования на конфликт (слайды №1-15)

1. *Варианты ситуаций в колледже*, где обучаются подростки из разных социальных слоев, разных национальностей разных стилей воспитания и т.д., что создает потенциально конфликтную среду, в которой студенты обязаны находиться большую часть своего времени.

Для большинства подростков часто главными являются не полученные знания, а вопросы статуса, общения, коммуникации, власти и т.д.

Никакой подросток не будет думать об уроке, если у него конфликт или он стал жертвой насилия, если не урегулируются настоящие причины конфликта, если не происходит работа с чувствами участников конфликта, если участниками не осознаются негативные последствия конфликта, то конфликт остается нерешенным и, скорее всего, возникнет вновь.

2. *Возможные способы реагирования* (не только взрослых) на конфликты и криминальные ситуации:

- > Административно - карательный
- > Направление к психологу/социальному педагогу
- > Стрелки
- > Передача в органы студенческого самоуправления
- > Отсутствие реагирования - скрытые конфликты и др.
- > Раскрываются особенности каждого способа реагирования на конфликты.

3.2. Занятие 2.

Восстановительный способ медиации в колледже. Функции медиатора (слайды № 16 -20)

1. *Восстановительный способ медиации в колледже* - встреча людей за столом переговоров, где они смогут сами:

- обсудить последствия конфликта и избавиться от негативных эмоций;
- сами найти устраивающие всех решения;
- понять, как избежать повторения конфликта в будущем - это СЛУЖБА МЕДИАЦИИ.

Но могут ли стороны, находящиеся в сильной стрессовой ситуации, испытывающие сильные эмоции страха, обиды, ненависти, предубеждения друг по отношению к другу и т.д. говорить конструктивно? Это очень трудно. Поэтому им нужен нейтральный посредник - медиатор.

2. *Медиатор:*

В равной степени поддерживает участников, организует конструктивный диалог.

- > Не судит, не защищает, не поучает и т.п.

- > Способствует тому, чтобы обидчик возместил причиненный вред.
- > Медиатор организует встречу только при добровольном участии обеих сторон.

Для этого

он предварительно встречается с каждым из участников отдельно.

3.3. Занятие 3.

Цели и задачи службы медиации. Мировые тенденции службы медиации (слайды № 21 - 31)

1. *Цель службы медиации* - создание условий успешной социализации студентов, улучшение отношений в образовательной организации, внедрение модели реализации восстановительных технологий в систему профилактики конфликтных ситуаций, формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства для полноценного развития студентов, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций.

2. *Задачи службы медиации:*

- повышать эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения студентов;
- обеспечивать открытость в деятельности образовательной организации в части защиты прав и интересов студентов;
- оптимизировать взаимодействие с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

3. *Мировые тенденции службы медиации.* Служба медиации существует в Австралии, Канаде, Новой Зеландии, США, Великобритании, Шотландии и Северной Ирландии, Италии, Румынии, Польше, Турции, Германии, Южной Африке, Франции, Украине, Финляндии, Норвегии, Дании, Швеции и других странах (порядка 70-ти стран)

3.4. Занятие 4.

Что такое конфликт. Виды конфликтов. Тренинговые упражнения, работа по группам (слайды 32 -35)

1. **Конфликт** - (от лат. *conflictus*- столкновение) это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Конфликты могут быть:

Конструктивными - способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений (хорошие, полезные);

Деструктивными - препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений (плохие, вредные).

2. **Упражнение «Руки».**

Инструкция: соедините ладони на уровне груди, а затем надавите правой ладонью на левую. (По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука

начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится).

Обсуждение:

- что вы почувствовали?
- как вы себя чувствуете сейчас?
- какие ощущения у вас возникли при выполнении задания?

3. **Виды конфликтов.**

Конфликты бывают:

- > Межгрупповые
- > Межличностные
- > Внутриличностные
- > Между личностью и группой

4. **Работа по группам.**

У конфликтов бывают как плюсы, так и минусы. Разбейтесь на 2 команды. Первая команда записывает как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, вторая команда описывает негативные последствия конфликтов. На работу группам даётся по 10 минут.

Далее каждая группа оглашает свой список, а ведущий фиксирует его на листе ватмана или доске. Если у команды соперников возникают вопросы и замечания, то они могут их озвучить, после того как команда полностью закончит свой ответ.

3.5. **Занятие 5.**

Причины возникновения конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Тренинговые упражнения (слайды № 36 - 44)

1. **Причины возникновения конфликтов:**

Конфликтогены - слова, действия, поступки, могущие привести к конфликту (например, неучтливое обращение не всегда приводит к конфликту, думаем, что “сойдет”) т.к. на слова в наш адрес мы отвечаем более сильным словом.

Формула конфликта:

конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия) + *повод* (инцидент) -
“последняя капля” =
= *конфликт*

Причины возникновения межличностных конфликтов:

Конкуренция - люди стремятся к одной цели, но находятся в ситуации конкуренции (борьба за первенство).

Столкновение разных жизненных принципов (Кот Леопольд - гуманист, и мелкие пакостники - мыши).

Психологическая несовместимость (неуживчивость темперамента и характера).

Из-за взаимного непонимания (смысла высказываний, просьб, приказов, объяснений). *От скуки* («Том и Джерри», «Ну, заяц, погоди!»).

2. Какая личность наиболее конфликтная? Это зависит от темперамента.

Холерик - обладает повышенной возбудимостью, легко вовлекается в конфликт, но и быстро “остывает”.

Флегматик - труднодоступен для убеждения, его трудно втянуть в конфликт, но и вывести из конфликта.

Меланхолик - долго помнит и переживает обиду.

Сангвиник - легко успокаивается, но ему нелегко бывает сдерживать свои чувства, поэтому он нередко провоцирует начало конфликта.

3. Упражнение “На мостике”. Сейчас мы с вами сыграем в одну игру: представьте себе, что вы стоите на краю пропасти, а вам очень нужно перейти на другой берег по этому мостику, но на другом берегу стоит тоже человек, которому так же, как и вам, необходимо перебраться на другой берег.

Группа делится на две команды. С каждой команды выходят по 2 участника, которые расходятся в разные концы комнаты, между ними рисуется узкая дорожка, либо стелется лента.

Задача игроков - пройти как можно быстрее на другую сторону. Тот, кто заступился за дорожку, считается упавшим в пропасть.

Выполнение упражнения начинается по команде ведущего.

Обсуждение:

- Как вы себя чувствовали?
- Что вы чувствовали при выполнении этого упражнения?
- В реальных ситуациях, вы предпочитаете уступить или добиться определённой цели?
- Какого стиля общения придерживался каждый из участников?

4. Упражнение “Толкалки”. Эта игра всем нам знакома с детства. Суть её очень проста. Разбейтесь на пары. Встаньте друг напротив друга, вытянув вперёд руки, обопритесь ладонями на ладони партнёра. Далее по моей команде сдвиньте своего противника с места.

Проигрывает тот игрок, который сойдет с места или хотя бы незначительно изменит положение своих ступней. После нескольких раундов игроки меняются партнёрами.

Обсуждение:

- Как вы себя чувствовали?
- Что вы чувствовали при выполнении этого упражнения?
- В реальных ситуациях вы предпочитаете уступить или добиться определённой цели?
- Какого стиля общения придерживался каждый из участников?

5. Упражнение “Я свой”. Все, кроме водящего, встают в круг и берутся за руки. Стоять нужно на близком расстоянии друг от друга лицом снаружи. Ведущий остаётся вне круга, его задача - доказать, что он свой и попасть внутрь круга.

Ведущий может использовать разные способы:

1. Попытаться уговорить двух наиболее доброжелательных к нему игроков.
2. Попробовать силой или хитростью ворваться в круг.

Но эта задача может оказаться слишком трудно решаемой для кого-то из ведущих. (Нужно сказать, что в группе почти всегда находится один - два человека, которые теряются, оказавшись лицом к лицу с группой людей, которых нужно убедить что-либо сделать. Таким участникам сложно начать выполнение упражнения. Важно, чтобы и ведущий, и группа оказали незаметную помощь таким игрокам).

Ведущему нужно следить за тем, чтобы никто не оставался за кругом больше одной минуты, так как это может привести к отказу.

6. ЧЕТЫРЕ способа разрешения КОНФЛИКТА:

1. Соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой).

2. Избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону).

3. Приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению).

4. Сотрудничество - высокая активность и выраженное желание сотрудничать.

7. Способы поведения в конфликте при СОТРУДНИЧЕСТВЕ (Мы делили апельсин):

1. Дипломатия - вы стараетесь рассудить, кому апельсин нужнее.

2. Компромисс - чистите апельсин и делите поровну.

3. Воля судьбы. Тянете жребий.

4. Конструктивный поиск - узнать, кому и зачем нужен апельсин (кого-то мучает жажда- сок, кто-то хочет есть - мякоть, кому -то кожура для цукатов, а третьему - косточки для дерева).

8. Упражнение “Другими словами”. В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: “Ты должен...”, “Это твоя обязанность...”, “С тобой невозможно разговаривать...”, “Ты безответственный человек” и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями, ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. Например, “Ты должен принести мне книгу”. (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

“Он должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы он заботился обо мне”);

“Ты не должна была ходить на ту вечеринку”. (“Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку”);

“Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!” (“Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны”);

“Ты должна была предвидеть возможные трудности”. (“Мне хотелось, чтоб ты

предвидела возможные трудности”); “Меня обидели!” (“Я предпочла обидеться”);
“Меня заставили”. (“Я не сумела отказаться”);
“Он - упрямый осёл”. (“Я не смог убедить его”);
“Он меня унизил”. (“Мне было неприятно”);
“Прекрати меня злить!” (“Я начинаю злиться”);
“ Ты должна мне дать программу, книгу” (“Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу”).

Обсуждение: просто - сложно перефразировать?

Вывод: успешное решение любой конфликтной ситуации неизбежно связано со способностью прощать. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет.

3.6. Занятие 6.

Как избежать конфликта. Тренинговые упражнения. Притча «Солнце и ветер». Рефлексия. Подведение итогов (слайды № 45-50)

1. Как избежать конфликта:

- *Ответить улыбкой* (но не с сарказмом и иронией).
- *Использовать "Я - утверждение"* - концентрируем свое внимание на том, что мы чувствуем и способны об этом сказать своему сопернику вместо “Ты - утверждения”, которое подрывает и ведет к углублению конфликта (вместо “Вы должны принести мне книгу” - “Я была бы рада, если бы Вы принесли мне книгу”)
- *Способность и умение прощать!!!* - значит, “отпустить” свой гнев и не собираться мстить.

2. Упражнение “Согласие” - выполняется в парах. Развитие конфликта зачастую напоминает снежный ком. Небрежно брошенная фраза перерастает в ругань с личными оскорблениями, навешиванием ярлыков и т.п. Это создаёт практически непреодолимые барьеры в общении, которые гораздо легче предотвратить, нежели разрешить конфликт на стадии их возникновения. Но, тем не менее, есть техники, которые позволяют в некоторой степени смягчить напряженность ситуации даже в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Одна из таких техник состоит в том, чтобы найти в словах партнёра что-то, с чем можно согласиться, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, а согласием, при этом не отступая от своей позиции. Например:

1. “Ты совсем с ума сошла!” - “Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди”;
2. “Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!” - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”;
3. “Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!” - “Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника”;
4. “На нашей работе по-настоящему работаю только я!” - Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу”.

Упражнение выполняется в парах. Сначала один участник нападает, а второй

пытается перевести диалог в мирное русло, затем они меняются местами. Далее обсуждаются, корректируются ответы.

3. Притча «Солнце и ветер».

Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

Мне очень хочется надеяться, что также и Вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится

4. Рефлексия. Участники заполняют специальные анкеты по рефлексии:

- Что было полезно, интересно для вас?
- Может вы что-то узнали нового о себе или о члене педагогического коллектива?
- Что бы вы хотели изменить в семинаре-тренинге, если будет такая же тема?
- С каким настроением Вы покидаете наш семинар?

5. Подведение итогов.

Желаем Вам побеждать в любых конфликтных ситуациях, действовать по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится!

Спасибо за работу, всего хорошего!

4. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММЫ

Критерием эффективности программы является достижение поставленных целей и задач, которые проявляются в наличии у педагогов стойкой мотивации для участия в работе службы медиации, полная информированность педагогических работников о содержании работы службы медиации колледжа, создание условий для повышения навыков бесконфликтного общения и управления конфликтами в ходе осуществления учебно - воспитательной работы со студентами в колледже.

5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. - М., 2012.
2. Мурашёва С.В. Восстановительный подход к предупреждению и разрешению конфликтов у несовершеннолетних // Социально-антропологические проблемы информационного общества. Выпуск 1. - Концепт. - 2013. - ART64051. - URL: [http: 'e-koncept.lni.leleconl'64051 .hi.ml](http://e-koncept.lni.leleconl'64051.hi.ml) - ISSN 2304-120X.
3. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. - М., 2011.
4. Солдатова Г.В. Служба медиации в образовательной организации: Учебно-методическое пособие. - СПб.: АППО, 2015.
5. Шамликашвили Ц.А. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей // <http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikashvili/7/#ixzz2xYRWcvhm>
6. Беглова Т.В., Битянова М.Р., Шадура А.Ф. Программа первичной профилактики ВИЧ/СПИДа и рискованного поведения для детей старшего подросткового возраста «Ладья». Методические рекомендации для ведущих программы. - М., 2014.
7. Бачков И.В. Психологическая азбука. Сказки о самой душевной науке. Королевство Внутреннего Мира. Королевство Разорванных Связей. - М, 2012.
8. Гребенкин Е. В., Школьная конфликтология. - М., 2013.