

Управление образования администрации
Старооскольского городского округа

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение для детей,
нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи
«Центр психолого-медико-социального сопровождения»

РАССМОТРЕНО

на муниципальном экспертном совете
управления образования
администрации Старооскольского
городского округа
Протокол от «19» июня 2014 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ**

(методические рекомендации)

Составители: Устюгова И.А., директор МБОУ «ЦПМСС»
Григорович М.В., заместитель директора
МБОУ «ЦПМСС»

Рецензенты: Палашева И.И., заместитель директора по
УВР СОФ ГАОУ НИУ «БелГУ»,
кандидат педагогических наук;
Сухогузова И.Г., заместитель директора
МБОУ «ЦПМСС»

**Старый Оскол
2014**

Содержание

1. Введение.....	3
2. Правовая основа организации служб школьной медиации в образовательных организациях.....	4
3. Основные характеристики службы школьной медиации.....	4
4. Основные этапы организации службы школьной медиации в образовательной организации.....	6
5. Основные этапы процесса медиации.....	7
6. Факторы, влияющие на успешность проведения медиации.....	10
7. Психологические требования к медиатору.....	11
8. Тактики медиатора.....	11
9. Техники работы медиатора.....	12
10. Библиографический список.....	13
11. Приложения.....	14
<i>Приложение 1. Положение о службе школьной медиации.....</i>	<i>14</i>
<i>Приложение 2. Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций.....</i>	<i>17</i>
<i>Приложение 3. Регистрационная карточка конфликтной ситуации...17</i>	<i>17</i>
<i>Приложение 4. Примирительный договор.....</i>	<i>18</i>
<i>Приложение 5. Памятка для медиатора «Причины возникновения и содержание конфликтных ситуаций».....</i>	<i>18</i>
<i>Приложение 6. Дополнительная образовательная программа «Развитие коммуникативной компетентности».....</i>	<i>19</i>
<i>Приложение 7. Психологическая диагностика личностных особенностей медиаторов.....</i>	<i>21</i>

Введение

В современном обществе остро востребована способность граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства. Метод школьной медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

В соответствии с пунктом 64 Плана первоочередных мероприятий по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, в образовательных организациях должны быть созданы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Медиация - специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволяет прекратить конфликт. Школьная медиация - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования. Служба школьной медиации - эта структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

Данные методические рекомендации содержат информацию о правовых основах организации службы школьной медиации, этапах её организации, процедуре использования данного метода в практике образовательной организации.

Цель методических рекомендаций – методическое обеспечение деятельности служб школьной медиации.

Предложенные рекомендации могут быть использованы в работе педагогов - психологов, социальных педагогов, классных руководителей и других специалистов школы, заинтересованных в конструктивном разрешении конфликтных ситуаций.

Предполагаемые результаты практической реализации методических рекомендаций

Организация деятельности служб школьной медиации в образовательной организации в соответствии с данными рекомендациями позволит:

- сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроту;
- повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявлений девиантного поведения обучающихся;
- обеспечить открытость в деятельности образовательной организации в части защиты прав и интересов детей;
- создать условия для участия общественности в решении актуальных проблем и задач в части профилактики экстремизма, агрессивного поведения и правонарушений несовершеннолетних;
- усилить психологическую безопасность образовательной организации.

Правовая основа организации служб школьной медиации в образовательных организациях

Правовой основой создания и деятельности служб школьной медиации является:

- [Конституция](#) Российской Федерации;
- Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации;
- Семейный [кодекс](#) Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный [закон](#) от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Конвенция о правах ребенка;
- Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 годов;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

Основные характеристики службы школьной медиации

Согласно Федеральному закону от 27 июня 2010 г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" под процедурой *медиации* понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Медиатор не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности. Вместе с тем процедура медиации является не только эффективным инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

Медиативный подход - деятельностный подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Метод "Школьная медиация" - это инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

Служба школьной медиации - эта структура, созданная в образовательной организации и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, которая призвана оказывать помощь всем участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной организации.

Школьная медиация не ограничивается территорией образовательной организации. Важную роль в интеграции метода играет вовлечение семьи при условии, что родители (законные представители), обучены основам метода. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях.

В свою очередь, в образовательной организации конфликт будет разрешаться успешнее, если родители (законные представители) будут ориентировать ребенка на медиативный подход.

Таким образом, метод школьной медиации позволяет образовательной организации и семье воспринимать друг друга как партнеров, стремящихся к одной цели, и объединить их усилия для обеспечения безопасности и благополучия ребенка.

Целями службы школьной медиации являются:

- создание безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и принимать на себя ответственность за совершаемые поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, в основе которого лежит признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой отдельной личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение собственных потребностей и защиту своих интересов;
- улучшение качества жизни участников образовательного процесса с

помощью медиативного подхода, основывающегося на позитивном общении, уважении, открытости, доброжелательности, взаимном принятии.

Задачами службы школьной медиации являются:

- распространение среди участников образовательного процесса конструктивных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);
- помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;
- обучение учащихся и других участников образовательного процесса конструктивным методам урегулирования конфликтов;
- организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

Основные этапы организации службы школьной медиации в образовательной организации

Для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

- информировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;
- мотивировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода "Школьная медиация";
- провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей);
- организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;
- обучить сотрудников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу "Школьная медиация";
- установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования.

Для решения указанных выше задач необходимо реализовать следующие ключевые мероприятия:

1. Организация информационных просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.

2. Обучение руководителя службы школьной медиации и ее будущих специалистов - школьных медиаторов работе в качестве посредников в разрешении конфликтных ситуаций.

3. Реализация программ развития коммуникативной и конфликтологической компетентности среди учащихся – медиаторов.

4. Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами государственно-общественного управления образовательной организации (педагогическим советом школы, родительским комитетом, классным, общешкольным собранием и др.).

5. Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренное органом государственно-общественного управления образовательной организации.

6. Апробация практической работы службы школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

Основные этапы процесса медиации

В структуре процесса медиации можно выделить 5 основных этапов его реализации:

1. Подготовительный этап.
2. Предварительные встречи.
3. Примирительная встреча.
4. Выполнение примирительного договора.
5. Профилактический этап.

1. Подготовительный этап

Целью данного этапа является сбор первичной информации и анализ актуальной конфликтной ситуации.

Задачи:

- получение информации о конфликте, оценка конфликта с точки зрения эффективности применения к нему посредничества;
- получение представления о содержании произошедшего конфликта со слов его участников,
- получение согласия на проведение медиации.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание участниками случившегося;
- признание негативных последствий, которые несет конфликт;
- желание обсудить, существующую проблему с другими участниками.

2. Предварительные встречи

Целью данного этапа является подготовка к проведению примирительной встречи.

Задачи:

- установление доверительных отношений со сторонами конфликта;
- принятие переживаний участников ситуации;
- обсуждение предложений по разрешению ситуации;

- подготовка сторон ее к участию в примирительной встрече (информирование о вопросах, которые будут обсуждаться на примирительной встрече, о правилах поведения).

Основным методом работы медиатора является беседа, в процессе которой он устанавливает доверительные отношения с конфликтующими сторонами.

Работа ведется по следующей схеме:

- ведущий, используя метод активного слушания, проясняет для себя версии конфликтующих сторон о произошедшем, затем выясняет причины совершенных действий;

- ведущий побуждает конфликтующие стороны самостоятельно найти правомерные и ненасильственные пути выхода из конфликта.

Критерии готовности участников к переходу на следующий этап

- признание своей ответственности; искреннее желание совершить какие-либо действия для изменения ситуации;

- уверенность каждого в своей готовности встретиться «лицом к лицу» с противоположной стороной для обсуждения конкретных действий по выходу из сложившейся ситуации.

Ожидаемый положительный результат - согласие участников конфликта на принятие участия в примирительной встрече.

3. Примирительная встреча.

Целью данного этапа является организация и проведение примирительной встречи, создание условий для заключения примирительного соглашения между сторонами конфликта.

Задачи:

- организация диалога сторон, направленного на восстановление картины и последствий ситуации;

- составление примирительного соглашения сторон, учитывающего согласованные решения сторон и механизм его выполнения.

Примирительная встреча должна проходить на нейтральной территории, на нее приходят только те люди, которых желают видеть участники конфликта, чаще всего это родители. Правила поведения на встрече предполагают соблюдение дисциплины, уважительное отношение участников друг к другу.

Ход примирительной встречи

Ведущий приветствует всех, пришедших на встречу, представляется и представляет всех участников встречи. Создает спокойную комфортную атмосферу, подчеркивает, что пришедшие собрались по своему желанию, и что участие в такой встрече - это важный шаг к достижению согласия. Просит участников быть открытыми и максимально честными. Напоминает, что все собрались для того, чтобы разобраться в произошедшем, постараться прийти к соглашению, исправить то, что возможно. Ведущий еще раз оглашает правила проведения примирительной встречи и свои обязанности.

Правила проведения встречи

- Короткий перерыв может попросить любая сторона в любой момент.
- Нельзя перебивать говорящего.
- Слушать и говорить следует с уважением друг к другу.
- Стороны могут выдвинуть свои особые условия.
- Обе стороны должны дать согласие по порядку проведения встречи.

Обязанности ведущего

- Беспристрастная работа на пользу обеих сторон.
- Соблюдение конфиденциальности.
- Ведущий не может предлагать решения, он может только помочь сторонам найти свои собственные решения.

Далее ведущий просит стороны поочередно рассказать о том, что произошло, что они чувствовали в тот момент, и что чувствует теперь, что было утеряно в результате случившегося, и как это повлияло на их жизнь. Во время рассказа ведущий следит, чтобы рассказывающего не перебивали. Используя наводящие вопросы: «Что вы подумали, что почувствовали в тот момент?» ведущий должен убедиться, что творящий рассказал о своих переживаниях и о том эффекте, который имело на него случившееся.

Ведущий кратко суммирует сказанное, обращает внимание на то, что стороны могут не соглашаться относительно конкретных фактов, и их задача примириться с произошедшим и начать искать выход из сложившейся ситуации. Уточняет, не хотят ли они что-то добавить к сказанному, прокомментировать, спросить о чем-то вторую сторону. Просит стороны поделиться своими мыслями о случившемся с учетом услышанного.

Далее ведущий говорит о необходимости выработать пункты договора, просит стороны подумать, при каких условиях по их мнению:

- конфликт можно было бы считать разрешенным;
- нанесенный вред можно было бы считать компенсированным;
- обе стороны выиграли бы от заключения договора.

После того, как условия согласованы, и участники пришли к обоюдному согласию, создается письменное соглашение, которое подписывается обеими сторонами.

Для того, чтобы примирительное соглашение (договор) по результатам примирения было эффективным необходимо:

- составить его абсолютно точным и конкретным языком, так, чтобы оно воспринималось однозначно обеими сторонами;
- прописать только реалистичные, удовлетворяющие интересам обеих сторон действия;
- сформулировать соглашение нейтрально, без оскорбления личного достоинства;
- указать, каким образом будут разрешаться вопросы, которые могут возникнуть в будущем.

Для примирительного процесса очень важно, чтобы соглашение об урегулировании давало процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение. Высокая степень неудовлетворенности одного или

нескольких участников ведет к продолжению конфликта после его формального завершения.

Ожидаемый положительный результат - подписание примирительного соглашения.

4. Выполнение примирительного договора.

Цель – создание условий, содействующих выполнению договора участниками конфликта.

Задачи:

- проверить выполнение договора;
- организовать при необходимости дополнительную встречу;
- провести анализ эффективности реализации программы примирения.

Ожидаемый положительный результат – налаживание взаимодействия между участниками конфликтной ситуации.

5. Профилактический этап.

Целью этапа является окончательное восстановление доброжелательных отношений между сторонами конфликта, профилактика возможных рецидивов, возобновления конфликта.

Задача:

- организация психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения участников конфликтной ситуации;
- проведение индивидуальной профилактической работы с детьми, имеющими выраженные конфликтогенные особенности;
- реализация психолого-педагогических программ, направленных на групповое сплочение детских коллективов.

Профилактический этап заканчивается, как только взаимоотношения сторон конфликта окончательно налаживаются.

Итак, следует отметить, что разрешение конфликта представляет процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий.

Факторы, влияющие на успешность проведения медиации

1. Мотивированность обеих сторон на совместную работу, готовность учесть мнение посредника, принять предлагаемое им решение;
2. Настойчивость в действиях медиатора;
3. Степень напряженности конфликта;
4. Длительность конфликта (продолжительные конфликты менее поддаются регулированию, чем скоротечные);
5. Характер отношений сторон (чем сложнее, напряженнее взаимоотношения, тем менее эффективно посредничество);
6. Адекватность применяемых тактик и техник урегулирования конфликтов особенностям конкретной ситуации.

Психологические требования к медиатору

1. Уважение, внимание к себе и другому.
2. Готовность слушать, слышать и понимать. Без способности и готовности выражать собственные мнения и чувства, а также слушать и слышать другого с полным пониманием, люди не способны в конфликтных ситуациях находить адекватные и конструктивные решения.
3. Способность сопереживать. В начале медиации между сторонами возникает недовольство, негодование. Часто они бывают в ярости по отношению друг к другу или обоюдное недоверие полностью подавляет стороны. В подобных ситуациях нелегкой задачей становится стимулирование сопереживания, эмпатии.
4. Умение конфликтовать. Умение конфликтовать означает способность воплощать собственные желания и потребности без того, чтобы нанести ущерб другим. Пассивное поведение или робость перед конфликтами приводит к тому, что человек не может выразить себя адекватно и вследствие этого позволяет себя обходить.
5. Кооперация. В медиации вы можете только тогда найти равновесное решение, когда существует готовность к кооперации. Это означает, что участники медиации должны быть готовы и способны опознать свой собственный вклад в конфликт.
6. Отзывчивость и критическое мышление. В медиации вы стараетесь подтолкнуть спорящих встать на точку зрения другого и приобрести критический взгляд по отношению к самому себе или своей группе. Речь идет не только о способности встретить конфликт открыто и критически, но также о готовности изменить свою точку зрения на основе новой информации или другого понимания.

Тактики медиатора

1. Тактика поочередного выслушивания на совместной встрече. Применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно.
2. Сделка. Ее специфика в том, что посредник стремится больше времени вести переговоры с участием обеих сторон. При этом основной упор делается на принятии компромиссных решений.
3. Челночная дипломатия. Медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс.
4. Давление на одного из оппонентов. Большую часть времени третья сторона посвящает работе с одним из участников, в беседах с которым доказывается ошибочность его позиции. В конечном итоге, данный участник идет на уступки.

5. Директивное воздействие предполагает акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу.

Техники работы медиатора

Во время работы ведущему рекомендуется:

1. Использовать открытые вопросы, на которые можно дать только развернутый ответ. Например: Какое влияние это на вас оказало? Что бы вы хотели, чтобы случилось? Почему вы так считаете? И т.д.

2. Спрашивать в том темпе, в котором собеседник может общаться. Не торопить его и не пытаться подсказывать ему ответ.

3. Участвуя в разговоре, не забывать продвигать процесс вперед, при этом обращать внимание на то, что собеседник должен успеть высказаться. Постарайтесь соблюсти баланс.

4. Использовать нейтральные высказывания

- Добро пожаловать и спасибо, что пришли ...
- Не могли бы вы рассказать нам об этой ситуации?
- Не могли бы вы рассказать нам, что случилось?
- Что вы чувствуете по этому поводу?
- Можете ли вы еще что - то добавить?
- Что вы имеете в виду?
- Не могли бы вы пояснить эту мысль?
- Что случилось и когда именно?
- А как обстояло дело до этого?
- Такая проблема уже возникала раньше?
- Меня смущает тот факт, что вы рассказываете две совершенно разные истории. Давайте еще раз уточним, что же случилось?
- Каких бы перемен вам хотелось?
- Итак, другими словами, когда (имя)... говорит... вы чувствуете... .

Правильно?

- Как бы ты мог выйти из этой ситуации по - другому?
- Можете ли вы предложить решение этой проблемы?
- Итак, вы бы согласились....?
- (Имя) хотел бы Можно ли поддержать его в этом?
- Что можно сделать, чтобы та же проблема не повторилась вновь в будущем?

Библиографический список

1. Зедгенидзе В. Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников: пособие для практических работников ДОУ. - М.: Айрис - пресс, 2006. - 112 с.
2. Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. СПб.: Издательство «Речь», 2001.
3. Коновалов А. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы// Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. М.: МОО Центр «СПР», 2005, с. 113
4. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения.// Справочник заместителя директора школы. - №2 - 2008. - с.68 – 76
5. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта// Справочник заместителя директора школы. - №5 - 2008. - с. 61 - 67.
6. Овчинникова Т. С, Павлович Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении. - Тюмень: Изд - во предпринимателя Заякина В. В., 2008. - 54 с.
7. Овчинникова Т. С. Технология восстановительного правосудия в социально -педагогической деятельности. - Тюмень: Тюменский издательский дом, 2006. - 29 с.
8. Рабочая книга ведущего программ восстановительного правосудия, Центр «СПР» -31с.
9. Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001. - 415 с.
10. Школьная служба примирения: от идеи к действиям // «Педагогическое обозрение» - Ноябрь 2010 № 10 (107) с. 8-9
11. Шнейдер Л. Б. Девиантное поведение детей и подростков. - М.: Академический Проект, 2005 - 336 с.
12. www.mediacia.com

Положение о службе школьной медиации

1. Общие положения

1 Служба школьной медиации является *структурным* подразделением образовательного учреждения, которое объединяет учащихся, педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

2 Служба школьной медиации является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы школьной медиации и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае применения дисциплинарных санкций по отношению к участникам образовательного процесса.

3 Служба школьной медиации является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу школьной медиации, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации образовательное учреждение может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

4 Служба школьной медиации осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», данного Положения, а также в соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей 2012-2017 годы», ФГОС основного (полного) образования и «Стандартами восстановительной медиации» от 2009 года.

2. Цели и задачи службы школьной медиации

1 Целями службы школьной медиации являются:

1 распространение среди участников образовательного процесса конструктивных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

2 помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

3 организация в образовательном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2 Задачами службы школьной медиации являются:

2.2.1. обучение учащихся и других участников образовательного процесса конструктивным методам урегулирования конфликтов;

2.2.2. проведение программ восстановительного разрешения конфликтов (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

2.2.3. организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

3. Принципы деятельности службы школьной медиации

3.1. Деятельность службы школьной медиации основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся и педагогических работников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы школьной медиации не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности.

3.1.3. Принцип нейтральности, запрещающий службе школьной медиации принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба школьной медиации не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

4. Порядок формирования службы школьной медиации

4.1. В состав службы школьной медиации могут входить учащиеся 8 - 11 - х классов, другие участники образовательного процесса (педагоги, родители), прошедшие обучение по проведению

примирительных программ.

4.2. Руководителем службы может быть заместитель директора по воспитательной работе, социальный педагог, психолог или иной педагогический работник школы, на которого возлагаются обязанности по руководству службой медиации приказом директора образовательного учреждения.

4.3. Родители дают согласие на работу своего ребенка в службе школьной медиации в качестве посредника (медиатора).

4.4. Вопросы членства в службе школьной медиации, требований к учащимся, входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться службой школьной медиации самостоятельно.

5. Порядок работы службы школьной медиации

5.1. Служба школьной медиации может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов службы школьной медиации, родителей.

2 Служба школьной медиации принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.

3 Программы восстановительного разрешения конфликтов (восстановительная медиация, «Круг сообщества», «Школьная восстановительная конференция», «Семейная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы.

4 Медиация может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в КДНиЗП. Медиация (или другая восстановительная программа) не отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП, но ее результаты и достигнутая договоренность могут учитываться при рассмотрении дела.

5 Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) или другой взрослый - участник службы школьной медиации.

6 Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательное учреждение может использовать иные педагогические технологии.

7 В сложных ситуациях (если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители, а также в случае криминальной ситуации) куратор службы медиации принимает участие в проводимой программе.

7 Служба школьной медиации самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

8 В случае, если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

10 При необходимости служба школьной медиации передает копию примирительного договора администрации образовательного учреждения.

11 Служба школьной медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба школьной медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помогать сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

12 При необходимости служба школьной медиации информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

13 Деятельность службы школьной медиации фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы (Приложение);

14 Руководитель (куратор) службы школьной медиации обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий со школьниками-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

15 **Медиация** и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой, и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей.

16 Служба школьной медиации рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

17 При необходимости, служба школьной медиации получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» № 152-ФЗ.

6. Организация деятельности службы школьной медиации

1 Службе школьной медиации администрация образовательного учреждения предоставляет помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

2 **Поддержка** и сопровождение службы школьной медиации может осуществляться по договору с МБОУ «ЦПМСС» или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов.

3 Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе школьной медиации содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся.

4 Администрация образовательного учреждения содействует службе школьной медиации в организации взаимодействия с педагогами образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями. Администрация поддерживает обращения педагогов и учащихся в службу школьной медиации, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и спорных ситуаций.

5 В случае если стороны согласились на примирительную встречу (участие в восстановительной медиации, «Круге сообщества» или «Семейной» или «Школьной восстановительной конференции»), то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы школьной медиации и достигнутых договоренностях сторон.

6 Администрация образовательного учреждения поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы школьной медиации в собраниях сообщества медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

7 Не реже, чем один раз в полугодие проводятся совещания между администрацией и службой школьной медиации по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

8 Служба школьной медиации может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательном учреждении.

7. Заключительные положения

1 Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

2 Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по предложению службы школьной медиации, управляющего совета или органов самоуправления.

3 Вносимые изменения не должны противоречить «Стандартам восстановительной медиации».

Журнал регистрации конфликтных ситуаций

Дата обращения	Участники конфликтной ситуации (Ф.И.О., возраст)	Содержание конфликта	Медиатор (Ф.И.О., класс, должность)	Содержание восстановительной работы (программа медиации)	Результат работы
----------------	--	----------------------	-------------------------------------	--	------------------

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Координатор, получивший дело:

Источник информации о ситуации (ф.и.о., должность, контактные данные):

Дата передачи дела координатору:

ИНФОРМАЦИЯ О СТОРОНАХ

(ф.и.о., возраст, адрес, телефон, школа, класс)

Статус: сторона конфликта

Статус: сторона конфликта

Родители

Родители

Дата ситуации:

Описание ситуации

Дополнительная информация для ведущего

Дата и место официального разбирательства (будет ли педсовет, КДН, суд):

Классный руководитель:

Ведущий программы, принявший дело:

Дата передачи дела ведущему:

Примирительная встреча

Дата проведения встречи:

Не проведена (причина):

Дата сдачи отчета:

Примирительный договор

Ф.И.О. первой стороны _____
 Ф.И.О. второй стороны _____
 Содержание конфликта _____
 Дата _____

1. Мы встретились, выслушали рассказы друг друга о конфликтной ситуации (как факты, так и чувства) и пришли к взаимному согласию, что несправедливость/правонарушение имело место
 2. Мы обсудили конфликт и договорились следующим образом исправить происшедший между нами инцидент _____

3. Восстановление справедливости. Мы договорились:

4. Намерения в будущем:

5. Мы понимаем, что невыполнение условий данного договора в первую очередь приведет к нарушению нашего согласия и может привести к дисциплинарным, административным и другим действиям в отношении нарушителя или родителей правонарушителя.

Подписи

Участник _____
 Родитель/Попечитель _____
 Ведущий _____

Участник _____
 Родитель/Попечитель _____
 Ведущий _____

Другие свидетели

Дата _____

**Памятка для медиатора
 «Причины возникновения и содержание конфликтных ситуаций в школе»**

Конфликт (от лат. conflictus - ссора, столкновение, спор) определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, как столкновение противоположно направленных, не совместимых друг с другом тенденций в сознании людей, в межличностных или межгрупповых взаимодействиях, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Конфликт - это нормально, это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, и поэтому выступает как естественный фрагмент человеческой жизни;

Конфликт содержит в себе позитивные потенциальные возможности и продуктивная конфронтация ведет к положительным изменениям.

Конфликт может быть управляем; с ним можно работать, уменьшая его деструктивные последствия и усиливая конструктивные возможности.

В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация - скрытое или открытое противоборство двух или нескольких участников (сторон), включающее либо противоречивые

позиции сторон по какому - либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных условиях, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т. п.

Конфликтная ситуация, как правило, зарождается во взаимоотношениях и формируется в практической деятельности, ее возникновению способствует более или менее длительный период скрытой, обоюдной или односторонней неудовлетворенности.

Для возникновения конфликта необходим инцидент - это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса. Инцидент обычно возникает после резкого обострения противоречия, или когда одна из сторон начинает ущемлять другую и провоцирует столкновение. Если противоположная сторона начинает действовать, то конфликт из потенциального превращается в актуальный. Сигналами конфликта служат:

- кризис отношений,
- напряжение при общении,
- недоразумения, инциденты;
- общий дискомфорт.

Если конфликт разрешается деструктивно, то его последствиями будут тревога, беспомощность, смятение, развал, отрицание, уход, эскалация, поляризация. И наоборот, если конфликт разрешается конструктивно, человек чувствует, что все идет гладко, испытывает радость общения, чувство успеха, эффективность, энергичность.

Первое место в рейтинге школьных конфликтов занимают конфликты между учащимися. Причина большей части конфликтов между детьми заключается в общей раздражительности и неспособности некоторых школьников преодолевать психологические и учебные нагрузки без агрессивной реакции на источник раздражения. Этим источником могут выступать ученики, учителя, родители или школьная обстановка в целом. Перегруженность учебной программы, шумная атмосфера, большое количество различных людей в школе негативно отражаются на поведении школьников с неустойчивой психикой и слабой нервной системой. В ученическом коллективе к провокационным и насильственным действиям предрасполагает и большая анонимность, круговая порука среди учащихся, меньшая вероятность выявления конфликтов на ранней стадии и их предотвращения.

Вторым из наиболее распространенных конфликтов является конфликт между учителем и учащимися. Основанием для таких конфликтов могут быть:

- «дискриминация» по отношению к учащимся (деление учеников на способных и неспособных др.);
- оценка успеваемости;
- жестокость в обращении с учащимися.

Третий по частоте конфликт - «учитель – родители».

Не разрешенные конфликты с учителями и одноклассниками являются одной из основных причин нежелания ребёнка посещать школу, приводят к деформации личностного развития, закреплению негативного отношения к обучению.

Приложение 6.

**Дополнительная образовательная программа социально-педагогической направленности «Развитие коммуникативной компетентности»
(автор – Т.Б. Горшечникова)**

Дополнительная образовательная программа «Развитие коммуникативной компетентности» разработана в 2001 году. Программа рассчитана на учащихся старших классов общеобразовательных учебных заведений.

Программа рассмотрена на программно-экспертном совете управления образования администрации г. Старый Оскол 21.12.2005г.

Цели и учебно-воспитательные задачи

Цель образовательной программы - повышение компетентности в общении, т.е. приобретение знаний, формирование умений, навыков, развитие установок, определяющих поведение в общении, перцептивных способностей человека, коррекция и развитие системы

отношений личности, поскольку личностное своеобразие является тем фоном, который окрашивает в разные цвета действия человека, все его вербальные и невербальные проявления.

- Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:
- 1. Сформировать у подростков- участников проекта «Юный мэр» следующие коммуникативные действия:
 - — планирование сотрудничества с педагогом и сверстниками — определение цели, функций участников, способов взаимодействия;
 - — постановку вопросов — инициативное сотрудничество в поиске и сборе информации;
 - — разрешение конфликтов – выявление, идентификация проблемы, поиск и оценка альтернативных способов разрешения конфликта, принятие решения и его реализация;
 - — управление поведением партнера — контроль, коррекция, оценка его действий;
 - — умение с достаточной полнотой и точностью выражать свои мысли в соответствии с задачами и условиями коммуникации.
- 2. Воспитывать умение сотрудничать и работать в группе, быть толерантным к разнообразным мнениям, уметь слушать и слышать партнера, свободно, четко и понятно излагать свою точку зрения на проблему
- 3. Способствовать освоению обучающимися социального опыта, основных социальных ролей, соответствующих ведущей деятельности данного возраста, норм и правил общественного поведения.
- Рабочая программа «Развитие коммуникативной компетентности» рассчитана на 24 часа.
- Формой организации учебного процесса является занятие продолжительностью 2 академических часа.
- Каждое занятие имеет определенную структуру, которая включает в себя: начало работы в группе (создание рабочей атмосферы), две работы по теме, заданной ведущим, разминки для снятия напряжения и создания рабочего настроения, завершение работы и получение обратной связи.

Требования к уровню подготовки учащихся

- Подросток- участник проекта «Юный мэр», прошедший обучение по данной программе должен иметь социально ориентированный взгляд на мир, уметь адаптироваться к новым социальным ситуациям, использовать навыки сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях, уметь не создавать конфликты и находить выходы из спорных ситуаций.

- Учебный план

- дополнительной образовательной программы
- «Развитие коммуникативной компетентности»

Темы	Количество часов
Вводное занятие. «Знакомство»	2
Занятие № 1 . «Контакт»	2
Занятие № 2. «Учимся строить отношения»	2
Занятие № 3. «Стратегия ведения беседы»	2
Занятие № 4. «Навыки активного слушания»	2
Занятие № 5. «Невербальное общение»	2
Занятие № 6. «Навыки приема и передачи информации»	2
Занятие № 7. «Методы аргументации»	2
Занятие № 8. «Чувства»	2
Занятие № 9. «Социальные роли»	2
Занятие №10. «Навыки снятия эмоционального напряжения»	2
Итоговое занятие. «Прощание»	2
Общее количество часов по курсу	24

Психологическая диагностика личностных особенностей медиаторов

Работа в качестве медиатора предполагает наличие у человека определенных психологических особенностей, способствующих сохранению эмоциональной стабильности у всех участников программы примирения, созданию доброжелательной атмосферы в процессе работы (см. Психологические требования к медиатору). В связи с этим целесообразно проводить психологическую диагностику потенциальных медиаторов, направленную на выявления способности к эмпатии, преимущественного способа реагирования в конфликте и т.д.

ОПРОСНИК ДИАГНОСТИКИ СПОСОБНОСТИ К ЭМПАТИИ

(А.Мехрабиан, Н.Эпштейн)

Способность к сопереживанию - эмпатии - понимается в психологии как эмоциональная отзывчивость, чувствительность и внимание к другим людям, их проблемам, горестям и радостям. Эмпатия проявляется в стремлении оказывать помощь и поддержку. Такое отношение к людям подразумевает развитие гуманистических ценностей личности, без чего невозможна ее полная самореализация. Поэтому развитие эмпатии сопровождается личностный рост и становится одним из его ведущих признаков. Эмпатия помогает человеку соединиться с миром людей и не ощущать в нем своего одиночества.

Для диагностики способности к эмпатии может быть применён опросник А. Мехрабиана и Н. Эпштейна, состоящий из 33 предложений-утверждений.

ОБРАБОТКА

Сопоставьте свои ответы с ключом и подсчитайте количество совпадений.

Ключ

Согласен "+" 1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31

Не согласен "-" 2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

Полученное общее количество совпадений (сумму баллов) проанализируйте, сравнив свой результат с показателями, представленными в нижеследующей таблице.

Пол	Уровень эмпатических тенденций			
	высокий	средний	низкий	очень низкий
Юноши	33-26	25-17	16-8	7-0
Девушки	33-30	29-23	22-17	16-0

Обратите внимание на то, что уровень эмпатических тенденций в среднем выше у представительниц женского пола. Вероятно, это связано с влиянием культурных особенностей, ожиданий и стереотипов, проявляющихся в поощрении большей чуткости и отзывчивости у женщин и большей сдержанности и невозмутимости у мужчин. В целом же необходимо помнить о возможности развития способности к эмпатии по мере личностного роста и стремления к самоактуализации.

ИНСТРУКЦИЯ: «Прочитайте приведенные утверждения и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие "+" или несогласие "-" с каждым из них».

Текст опросника

1. Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.
2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.
3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.
5. Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.

8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.
9. Я сильно волнуюсь, когда должен (должна) сообщить людям неприятное для них известие.
10. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.
11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.
12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.
13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.
14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.
15. По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.
16. Когда я вижу плачущего человека, то я сам (сама) расстраиваюсь.
17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым (счастливой).
18. Когда я читаю книгу (роман, повесть и т.п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.
19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.
20. Я могу оставаться спокойным (спокойной), даже если все вокруг волнуется.
21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.
22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.
23. Чужой смех меня не заряжает.
24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.
25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.
26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.
27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.
28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.
29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.
30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение.
31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.
32. Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг.
33. Маленькие дети плачут без причины.

Тест К.Томаса "Определение способов регулирования конфликтов".

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.
 - А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
 - В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2.
 - А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

- В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
- 3.**
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- 4.**
- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- 5.**
- А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 6.**
- А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.
- В. Я стараюсь добиться своего.
- 7.**
- А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
- В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
- 8.**
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.
- 9.**
- А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
- 10.**
- А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
- В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- 11.**
- А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.
- В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- 12.**
- А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
- 13.**
- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
- 14.**
- А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- 15.**
- А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
- 16.**
- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17.**
- А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18.**
- А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.
- В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19.**
- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.
- В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

- 20.**
 А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
 В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
- 21.**
 А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
 В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.
- 22.**
 А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
 В. Я отстаиваю свои желания.
- 23.**
 А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
 В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24.**
 А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
 В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
- 25.**
 А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
 В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- 26.**
 А. Я предлагаю среднюю позицию.
 В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- 27.**
 А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
 В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.**
 А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
- 29.**
 А. Я предлагаю среднюю позицию.
 В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- 30.**
 А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
 В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Бланк вопросника

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.