

ГБОУ ГИМНАЗИЯ №586 ВАСИЛЕОСТРОВСКОГО РАЙОНА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**МЕЖРАЙОННЫЙ КОНКУРС МЕТОДИЧЕСКИХ РАЗРАБОТОК
СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
«СКАЗКИ И КОНФЛИКТЫ»**

Методическая разработка:
«Комплект методических материалов
«В помощь школьному медиатору»

Автор:

Ковалева Алена Александровна
Должность: методист,
заместитель директора по правовым вопросам
Телефон: + 7 (921) 752-19-95

Соавторы:

Команда медиаторов-ровесников
«Истина в диалоге»

Санкт-Петербург
2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

№	Название	Страница
1	Введение	
2	Общий перечень методических материалов «В помощь школьному медиатору»	
3	Ментальная карта и теория к ней: «Эмоции - термин, ассоциации, суть явления, виды и типы, роль в жизни»	
4	Ментальная карта и теория к ней: «Эмпатия и эмоциональный интеллект - термин, ассоциации, суть явления, виды и типы, роль в жизни»	
5	Ментальная карта и теория к ней: «Потребности, интересы, позиции - термин, ассоциации, суть явлений, виды и типы, роль в жизни»	
6	Кроссворды по терминам	
7	Практические задания для обучающихся в формате «мини-дебатов»	
8	Сценарий творческой театральной инсценировки с обучающимися старших классов (медиаторами-ровесниками), направленной на популяризацию метода школьной медиации среди участников образовательных отношений «Алиса в стране Конфликтов»	
9	Переговорная игра по мотивам Гарри Поттера Двусторонние переговоры	
10	Переговорная игра по мотивам Гарри Поттера Многосторонние переговоры	
11	Комплект сопроводительных материалов – памятки для начинающего переговорщика, карты с критериями оценки проведенных переговоров	

ВВЕДЕНИЕ

Настоящая методическая разработка представляет собой комплект дополнительных методических материалов, которые могут помочь школьному медиатору в работе с командой медиаторов-ровесников образовательного учреждения и дополнить образовательную программу по основам медиации для обучающихся.

На наш взгляд, реализация образовательной программы по основам школьной медиации для обучающихся старших классов является одной из наиболее важных составляющих работы СШМ и медиаторов в школе и позволяет внедрять медиативные практики и технологии в повседневную жизнь в образовательной организации.

Осваивая медиативные технологии и навыки эффективной коммуникации на занятиях, обучающиеся начинают использовать их в общении со сверстниками, педагогами, родителями.

Тип проекта и сфера его применения

Практико-ориентированный образовательный проект, рассчитан на применение в любой образовательной организации Российской Федерации.

Актуальность проекта

На данный момент времени все образовательные организации обязаны обеспечить возможность доступа к медиации для каждой семьи и каждого ребенка, а значит иметь на своей базе работающие Службы Школьной медиации.

Одной из форм работы службы является образовательная деятельность с обучающимися. Для того, чтобы разнообразить эту деятельность новыми формами работы, была подготовлена данная методическая разработка.

Цель проекта

Представить комплект методических материалов, которые могли бы дополнить теоретическую и практическую часть программы подготовки медиаторов-ровесников.

Задачи проекта

1. дополнить существующие образовательные программы по основам школьной медиации новыми формами работы с теорией;
2. представить игровой инструмент проверки теоретических знаний медиаторов-ровесников с помощью кроссвордов;
3. дать возможность обучающимся научиться доказывать и защищать представленную точку зрения, используя формат «мини-дебаты»;
4. предложить вариант популяризации деятельности СШМ через постановку творческой инсценировки силами медиаторов-ровесников;
5. дать возможность обучающимся развить навыки эффективного ведения переговоров, используя игровые формы.

Целевая аудитория

Данный проект предназначен для медиаторов СШМ, а также обучающихся старших классов, проходящих подготовку по образовательной программе по основам школьной медиации.

Результативность

Качественно функционирующая Служба школьной медиации, являющаяся не формальным объединением, а действующим механизмом – мощный ресурс и потенциал образовательной организации. Медиация, внедренная на уровне использования самой технологии процесса общения участников образовательного процесса, обеспечивает повсеместный рост коммуникативной компетентности, что в свою очередь положительно сказывается на психологическом климате всего учреждения, экологизирует среду образовательного процесса.

ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

«В ПОМОЩЬ ШКОЛЬНОМУ МЕДИАТОРУ»

<i>Блоки</i>	<i>Наполнение и функционал</i>
<i>Дополнительные материалы для проведения теоретических занятий с обучающимися</i>	<ul style="list-style-type: none">• Набор ментальных карт, предназначенных для более глубокого и осознанного изучения обучающимися теоретического материала. Приложение № 1• Кроссворды по терминам, изучаемым обучающимися при реализации программы по основам школьной медиации. Приложение № 2
<i>Дополнительные материалы для проведения практических занятий с обучающимися по отработке коммуникативных навыков</i>	<ul style="list-style-type: none">• Разработки практических заданий для обучающихся в формате «мини-дебатов». Приложение № 3
<i>Материалы для популяризации работы СШМ и информирования широкого круга обучающихся о методе «школьная медиация»</i>	<ul style="list-style-type: none">• Сценарий для творческой театральной инсценировки «Алиса в стране Конфликтов». Приложение № 4
<i>Переговорная игра для отработки навыков ведения двусторонних и многосторонних переговоров</i>	<ul style="list-style-type: none">• Игра по мотивам Гарри Поттера в формате двусторонних переговоров. Приложение № 5• Игра по мотивам Гарри Поттера в формате многосторонних переговоров. Приложение № 6• Комплект сопроводительных материалов – памятки для начинающего переговорщика, карты с критериями оценки проведенных переговоров. Приложение № 7

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1

Ментальная карта и теория к ней:

«Эмоции - термин, ассоциации, суть явления, виды и типы, роль в жизни»

Краткий план занятия – 4 академических часа.

Вводная игра - кто я сегодня? Ответить, используя прилагательное – эмоцию. Заполнение обучающимися ментальной карты при помощи педагога: Эмоции - термин, ассоциации, суть явления, виды и типы, роль в жизни.

Работа по группам – нужно доказать точку зрения: Что важнее в жизни человека? - Негативные эмоции - Позитивные эмоции - Баланс эмоций - Важно понимать, что за эмоции мы испытываем.

Игра по кругу – «сомнительный комплимент» (с неправдой про человека) - принять, что можно, поблагодарить, не обманывать.

Задание каждому на дом – определить какие эмоции он испытывает наиболее часто, какие – совсем редко?

Задание одному на дом - 10 фактов об эмоциях.

Теория, необходимая для заполнения ментальной карты

Эмо́ция (от лат. *emoveo* — потрясаю, волную) — психический процесс средней продолжительности, отражающий субъективное оценочное отношение к существующим или возможным ситуациям и объективному миру.

Под эмоциями понимают протяжённые во времени процессы внутренней регуляции деятельности человека, отражающие смысл (значение для процесса его жизнедеятельности), который имеют существующие или возможные в его жизни ситуации. У человека эмоции порождают переживания удовольствия, неудовольствия, страха, робости и тому подобного, играющие роль ориентирующих субъективных сигналов. В этом контексте важно понимать, что сама по себе эмоция может, но не обязана такое переживание порождать, и сводится именно к процессу внутренней регуляции деятельности.

Эмоции характеризуются тремя компонентами:

- переживаемым или осознаваемым в психике ощущением эмоции;
- процессами, происходящими в нервной, эндокринной, дыхательной, пищеварительной и других системах организма;
- наблюдаемыми выразительными комплексами, в том числе изменениями на лице, жестами, характером голоса и т. п.

Эмоции — это кратковременные мгновенные переживания, а **чувства** более длительные устоявшиеся переживания. То есть чувства — это более сложный процесс, который связан с мышлением, убеждениями, имеющимся опытом, отношением человека к ситуации.

Чувства - одна из основных форм переживания человеком своего отношения к предметам и явлениям действительности (одни явления или люди нравятся нам, а другие - нет). Наша жизнь невозможна без переживаний. Еще более длительные переживания - это **состояния**, еще дальше идет процесс мышления, склад характера и личности в целом. В отличие от настроений, эмоции могут меняться достаточно быстро и протекать довольно интенсивно.

Выделяют основные **виды эмоций**:

Отрицательная;

Положительная;

Нейтральная;

В зависимости от характера переживаний, эмоции бывают положительные (восторг, радость, восхищение), отрицательные (грусть, гнев, разочарование) или нейтральные (интерес, любопытство).

К.Е.Изард выделил **основные ("фундаментальные") эмоции**:

Интерес (как эмоция) - положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний.

Радость - положительное эмоциональное состояние, связанное с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого момента была небольшой или, во всяком случае неопределенной.

Удивление - не положительное и не отрицательное. Оно тормозит все предыдущие эмоции, направляя внимание на объект, его вызвавший, и может переходить в интерес.

Страдание - отрицательное эмоциональное состояние, связанное с полученной информацией о невозможности удовлетворения важнейших жизненных потребностей, которое до этого момента представлялось более или менее возможным.

Гнев - отрицательное эмоциональное состояние, которое вызывается внезапным возникновением серьезного препятствия на пути удовлетворения важной для субъекта потребности.

Отвращение - отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объективными (предметами, людьми, обстоятельствами), соприкосновение с которыми вступает в резкое противоречие с идеологическими, нравственными или эстетическими принципами и установками субъекта. Если оно сочетается с гневом, то формируется агрессивное поведение.

Презрение - отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных взаимоотношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения субъекта с жизненными позициями объекта чувства.

Страх - отрицательное эмоциональное состояние, которое появляется при получении субъектом информации о возможной угрозе его жизненному благополучию, о реальной или воображаемой опасности.

Стыд - отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике.

Из соединения фундаментальных эмоций могут возникать комплексные эмоциональные состояния. Например, тревожность (страх, гнев, вина, интерес).

Существует следующая закономерность: если человек испытывает отрицательные эмоции, то возникает желание сделать что-то хорошее. Был проведен эксперимент - в магазине женщин убеждали, что они сломали фотоаппарат, а затем на глаза попался человек у которого из сумки торчал кошелек. Обращали на это внимание именно те, кто ощущал себя виноватым - в 4 раза чаще. Таким образом можно заключить, что **эмоции играют важную роль в формировании нашего внимания.**

Функции эмоций

В нашей жизни эмоции играют важную роль, поэтому их влияние обычно подразделяют на четыре основных действия:

1. Мотивационно-регулирующее. Такие эмоции побуждают человека к действию, направляют и определяют его дальнейшее поведение, а иногда блокируют мышление.
2. Коммуникативное. Именно благодаря эмоциям, нам понятно в каком психическом и физическом состоянии находится человек, и в зависимости от этого мы выбираем дальнейшую линию поведения для общения с ним.
3. Сигнальное. Выразительная жестикация и мимика во время эмоций сигнализируют окружающим о наших желаниях и потребностях.
4. Защитное действие эмоций позволяет моментальной реакции в некоторых случаях спасти человека в опасных ситуациях.

По влиянию на человеческую деятельность разделяют стенические (оказывающие активное действие на организм, побуждающие к чему-либо) и астенические эмоции (приводящие к скованности, замедляющие реакции, понижающие уровень энергии). В зависимости от влияния на активность эмоции подразделяются на стенические (от др.-греч. σθένος — сила) и астенические (от др.-греч. ἀσθένεια — бессилие). Стенические эмоции побуждают к активной деятельности, мобилизуют силы человека (радость, энтузиазм и другие). Астенические эмоции расслабляют или парализуют силы (тоска, грусть и другие). Тем не менее одна и та же эмоция может совершенно по-разному повлиять на человека, как, например, сильное горе может повергнуть в уныние, другого человека заставит искать утешение в работе.

Также **разделяют эмоции на низшие** (направленные на удовлетворение простых инстинктов) и **высшие** (касающиеся нравственных, интеллектуальных и эстетических вопросов). К низшим относят радость от еды или удовлетворение отдыхом, а к высшим — восхищение объектом искусства или гордость за страну, воодушевление.

Формула Симонова

Широкое признание приобрела созданная советским психофизиологом П.В. Симоновым формула, в краткой символической форме представляющая совокупность факторов, влияющих на возникновение и характер эмоции.

$$Э = f(П(Ин-Ис))$$

где Э — эмоция, её степень, качество и знак; П — сила и качество актуальной потребности; (Ин-Ис) — оценка вероятности (возможности удовлетворения потребности на основе врождённого и онтогенетического опыта); Ин — информация о средствах, прогностически необходимых для удовлетворения потребности; Ис — информация о существующих средствах, которыми реально располагает субъект.

Эта формула не применяется для получения конкретных количественных значений, а только для иллюстрации самого принципа формирования положительных или отрицательных эмоций различной силы.

Перечисленные выше факторы являются определяющими, необходимым и достаточными, однако следует учитывать также фактор времени (эмоция как кратковременный аффект или длительное настроение), качественные особенности потребности и индивидуально-типологические особенности субъекта. Из формулы следует, что вероятность удовлетворения потребности (сравнение значений ИС и ИН) влияет на знак эмоции, и отражательная функция эмоций совпадает с оценочной функцией.

Эмоциональный отклик — оперативная эмоциональная реакция на текущие изменения в предметной среде (увидели красивый пейзаж — восхитились). Эмоциональный отклик определяется эмоциональной возбудимостью человека. Одним из видов эмоционального отклика является синтония. Синтония — способность гармонично откликаться на состояния

других людей и в целом явлений окружающего мира (чувствовать себя в гармонии с природой, с людьми или человеком). Это эмоциональное созвучие.

Эмоциональный контакт — это чувственный отклик на эмоции другого человека. Качественный эмоциональный контакт невозможен без предыдущих уровней. Ведь, чтобы по-настоящему посочувствовать человеку, мы должны находиться в рамках одной культуры (формальный контакт) и понимать картину мира друг друга (когнитивный). Вопреки распространенному заблуждению эмоциональный контакт не значит, что люди чувствуют одно и то же. Эмоции участников контакта должны быть комплементарными, то есть подходящими друг другу.

Например 🤝😊 Радости комплементарна радость. 😞 А обиде комплементарна не обида, а чувство вины. Ведь, если оба участника обижены друг на друга, эмоциональный контакт рвется.

Проявление злости и агрессии в отношениях — это не плохо.

🗒️ Существует миф о том, что конфликты ухудшают эмоциональный контакт. Но в реальности хороший контакт конфликты только укрепляют.

🗨️ Конфликт — это возможность обозначить реальную систему ценностей, указать на моменты, которые доставляют дискомфорт.

⊖☐ Но когда отношения деградируют, то конфликты перестают работать на улучшение эмоционального контакта.

Вот как это происходит 🤝

1☐ Продуктивные отношения. После конфликта люди больше узнают друг друга, начинают лучше понимать, и их контакт улучшается.

2☐ Нейтральные отношения. После конфликта ничего не меняется.

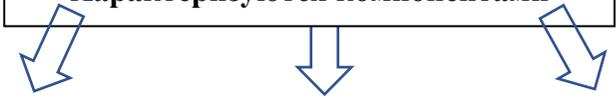
3☐ Деструктивные отношения. После конфликта отношения становятся только хуже, напряжение накапливается.

✘ Именно они создают иллюзию того, что конфликты ухудшают отношения, хотя на самом деле это не так. Деструктивные отношения в любом случае разрушаются вне зависимости от количества конфликтов.

ЭМОЦИИ

Эмоция – это

Характеризуются компонентами



Ассоциации и синонимы

A large empty oval shape for associations and synonyms.

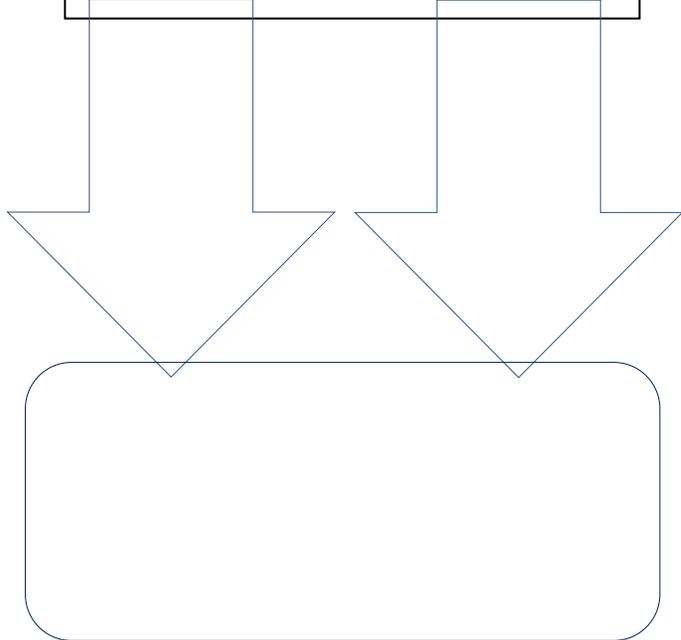
<i>Связь с другими понятиями</i>		

Роль в жизни человека - функции эмоций

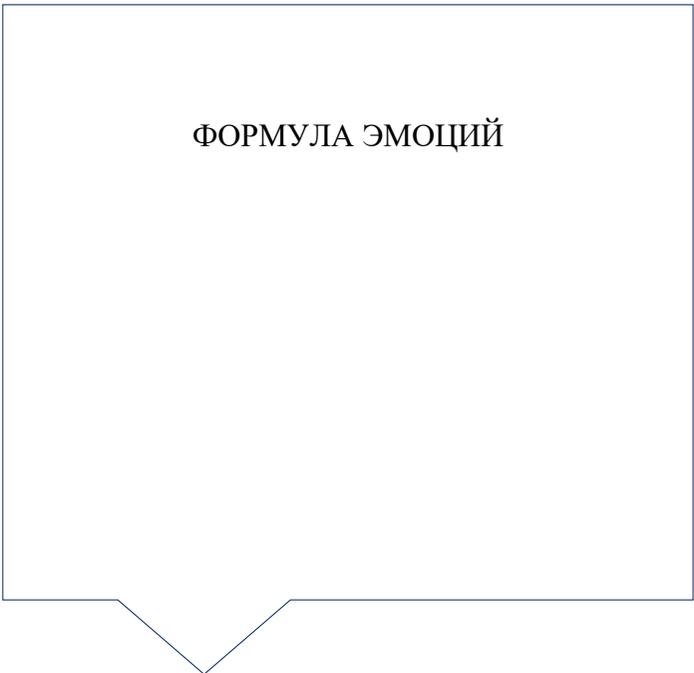


<i>Основные виды эмоций (по тону)</i>		

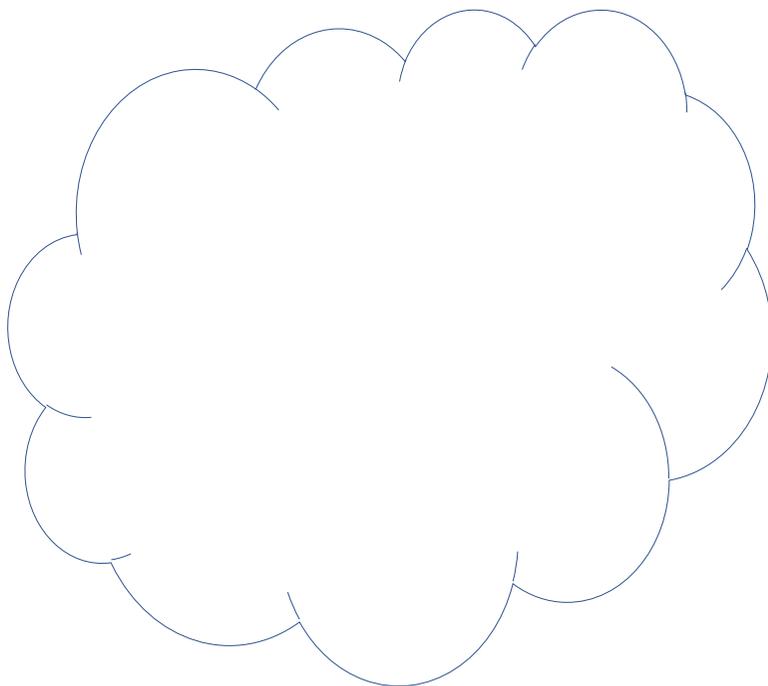
Влияние эмоций на человека



ФОРМУЛА ЭМОЦИЙ



Развитие эмоций



Основные типы эмоций

<i>Основные типы эмоций</i>	

10 фактов об эмоциях

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

**Ментальная карта и теория к ней:
«Эмпатия и эмоциональный интеллект - термин, ассоциации, суть явления, виды и
типы, роль в жизни»**

Краткий план занятия – 4 академических часа.

Вводная игра - кто я сегодня? Ответить, используя прилагательное - эмоцию
Работа по группам с картинками на определение эмоций.

Заполнение обучающимися ментальной карты при помощи педагога: Эмпатия и эмоциональный интеллект - термин, ассоциации, суть явления, виды и типы, роль в жизни
Работа по группам – нужно доказать точку зрения: 1. Эмпатия важна в жизни человека и ее стоит проявлять абсолютно в любых ситуациях. 2. Эмпатия и ее проявления скорее вредят человеку, чем помогают. 3. Эмпатия важна в жизни, но в первую очередь человеку нужно ориентироваться на себя.

Метод определения эмоций.

Игра - описание эмоции словами по кругу.

Задание одному на дом - 10 фактов об эмпатии и эмоциональном интеллекте.

Теория, необходимая для заполнения ментальной карты

Эмпатия (греч. ἐν — «в» + греч. πάθος — «страсть», «страдание», «чувство», «сочувствие») — осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания. Соответственно **эмпат** — это человек с развитой способностью к эмпатии.

Слово «эмпатия» не имеет связи с какими-либо определёнными эмоциями (как, например, в случае со словом «сострадание») и в равной мере применяется для обозначения сопереживания любым эмоциональным состоянием.

С точки зрения психологии способность к эмпатии считается нормой. Диапазон проявления эмпатии варьируется достаточно широко: от лёгкого эмоционального отклика, до полного погружения в мир чувств партнёра по общению. Считается, что эмпатия происходит за счёт эмоционального реагирования на воспринимаемые внешние, часто почти незаметные, проявления эмоционального состояния другого человека — поступков, речи, мимических реакций, жестов и так далее.

Выделяют следующие **виды эмпатии**:

- Эмоциональная эмпатия, основанная на механизмах проекции и подражания моторным и аффективным реакциям другого человека.
- Когнитивная эмпатия базируется на интеллектуальных процессах — сравнение, аналогия и т. п.
- Предикативная эмпатия проявляется как способность человека предсказывать аффективные реакции другого человека в конкретных ситуациях.

В качестве особых форм эмпатии выделяют сопереживание и сочувствие:

Сопереживание — это переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним.

Сочувствие — один из социальных аспектов эмпатии, формализованная форма выражения своего состояния по поводу переживаний другого человека.

Функции эмпатии

Умение сочувствовать помогает нам ощутить сопричастность тому, что происходит с человеком, а сам человек поймет: его эмоции важны для вас, вы его принимаете.

Этот навык необходим при построении межличностных отношений: найти общий язык, договориться и выработать стратегию, которая удовлетворит обе стороны, можно лишь тогда, когда мы сумеем поставить себя на место другого.

Эмпатия — мост между мирами, в котором каждый из нас живет: он помогает чувствовать единение с окружающими.

Суть метода – в любой эмоциональной ситуации остановиться и последовательно задать себе вопросы:

1. Что я чувствую прямо сейчас?
2. Могу ли я принять это чувство?
3. Могу ли я отпустить это чувство?
4. Хочу ли я отпустить это чувство? (если «нет», или затрудняетесь с ответом, задайте уточняющий вопрос: «Что ДЛЯ МЕНЯ лучше – оставить это чувство у себя, или освободиться от него?»)
5. Когда? - в данном случае лучше ответить «прямо сейчас».

Эти вопросы вы продолжаете задавать по кругу, «снимая» слои за слоями», пока на вопрос «Что я чувствую» не сможете ответить «Умиротворение, благость, покой». Для лучшего эффекта можно брать что-то небольшое в руку и на словах «Отпускаю прямо сейчас» кидать это на пол или на стол. Сталкиваясь с ЛЮБОЙ ситуацией – когда вам становится обидно, жалко себя, вы раздражены, гневаетесь, ненавидите, презираете – вспоминайте метод Седоны и начинайте отпускать чувство за чувством, слой за слоем. Можно целенаправленно начать вспоминать все ситуации с детства и начать их проживать.

Правила эмпатии

1. Искреннее желание понять любого человека и посочувствовать ему

Эмпатия — это сложная внутренняя работа, требующая большого ресурса. Но часто нам проще судить о других, используя стереотипы и ярлыки, отмахиваться от их чувств, мотивируя это нежеланием вникать в чужие проблемы.

Совет: нам должно быть искренне не все равно, что происходит с человеком, — только так можно создать глубокие конструктивные отношения.

2. Сопереживать, а не оценивать

Если другой человек попадает в неприятную ситуацию, обычно возникает желание сказать: «Ты совершил глупость и сам виноват во всем». Но таким образом мы даем оценку происходящему, навешиваем ярлык и пытаемся обесценить чувства другого: мол, ничего страшного, что ты переживаешь, это все ерунда. Так включаются защитные механизмы психики: мы не хотим сталкиваться с сильными негативными эмоциями других людей. Однако важно понимать, что такое отношение не позволит выразить сочувствие, оказать помощь, установить контакт.

Совет: отказываться от автоматических реакций и занимать безоценочную позицию.

3. Принимать тот факт, что каждый человек живет в своей психологической реальности

Помните: у каждого из нас — свои взгляды, представления, убеждения, правила.

Совет: следует уважительно относиться к этим различиям. Даже если мы не разделяем мировоззрение человека, надо признать, что он имеет право на свою точку зрения.

Упражнения для развития эмпатии

Люди обладают различной способностью испытывать сопереживание: у одних это заложено с рождения, а другим – сложно представить себя на чужом месте. Но ситуацию можно изменить, ведь эмпатия — навык, который развивается: для этого необходимы желание и регулярные тренировки.

1. Люди вокруг нас

Когда стоите на остановке, гуляете или едете в транспорте, посмотрите на людей вокруг: постарайтесь представить, что они чувствуют, о чем размышляют в данный момент, был ли у них сегодня хороший день или сложный. А общаясь, задавайте себе вопрос: «Что сейчас чувствует человек, с которым я говорю?»

Результат: таким образом сначала вы только строите гипотезы, но с развитием навыка будете более точны в своих оценках.

2. Активное слушание

Основа эмпатии — умение выслушать человека. Поставьте себе задачу: услышать и понять, что он хочет донести. Когда общаетесь с другими, старайтесь не отвлекаться на посторонние дела: отложите телефон, поддерживайте зрительный контакт, не перебивайте, дайте высказаться.

Результат: это позволит лучше налаживать контакты с другими людьми, потому что каждый из нас особенно ценит тех собеседников, которые обладают искусством не только рассказчика, но и слушателя.

Отзеркаливайте эмоции другого человека: выслушайте его и перескажите то, что он вам рассказал, с акцентом на его чувства. Например: «Я понимаю, что сейчас у тебя напряженная ситуация на работе, вижу, как ты встревожен».

Результат: сумеете установить контакт, выразить сочувствие. Такой подход избавит от необходимости подбирать какие-то особенные слова (что часто вызывает затруднение).

4. Общайтесь с «другими»

Не секрет, что многие любят собирать вокруг себя команду единомышленников — людей со схожим мировоззрением, потому что в таком обществе мы чувствуем себя наиболее комфортно. Но это замыливает взгляд, делает наше мышление туннельным, а нас — неспособными понять и посочувствовать тому, чьи взгляды отличаются от наших. Поставьте перед собой задачу общаться с теми, с кем бы вы по разным причинам не стали поддерживать отношения в обычной жизни.

Результат: умение понимать «других» (людей с иным мировоззрением) и их мотивы.

5. Читай и смотри

Чтение художественной литературы и просмотр психологических фильмов — отличный тренажер для развития эмпатии. Постарайтесь отслеживать и анализировать, что чувствует герой, в какие моменты он вызывает сопереживание и почему.

Результат: часто при соприкосновении с произведениями искусства возникает эмпатия на автоматическом уровне (этот элемент заложен в самом произведении), что помогает тренировать навык.

6. Играй

Существует большое количество настольных игр (в том числе для взрослых), создающих возможность поставить себя на место других людей и выстроить с ними отношения. Одна из них — «Имаджинариум».

Результат: такие игры тренируют умение лучше понимать собеседника и предсказывать ход мыслей разных людей.

7. Карты эмоций

Найдите в интернете и скопируйте перечень эмоций, состоящий более чем из 30 пунктов, напротив каждой напишите те ситуации из своей жизни, в которых вы ее испытывали.

Результат: карта эмоций будет подсказывать различия между эмоциями и то, в какие моменты вы их ощущаете. Сопоставляя эту карту с реакциями других людей, сможете более точно понимать и отражать их чувства. Ведь чтобы научиться сочувствовать кому-то, надо разобраться в своих ощущениях.

8. Я на месте другого

Детские психологи проводят такой эксперимент: в противоположном углу комнаты усаживают куклу, а ребенка просят представить и рассказать, что она видит. Вы можете использовать тот же прием: в ситуации, когда хотите проявить эмпатию, попробуйте стать на место другого человека, спросите у себя: «Если бы со мной произошло то же самое и я испытывал бы такие эмоции, какую поддержку я бы хотел получить? Что бы мне хотелось услышать? Как бы я себя чувствовал в такой ситуации?»

Результат: способность увидеть мир с позиции другого.

Упражнения помогут развить один из самых полезных навыков, необходимых в повседневной жизни: он позволяет считывать эмоциональное состояние другого человека, осознавать, что им движет, чтобы успешно вести переговоры, выстраивать отношения в коллективе, создавать гармоничные отношения в семье.

Эмоциональный интеллект (ЭИ; англ. emotional intelligence, EI) — сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач. Относится к гибким навыкам.

Эмоциональный интеллект в широком понимании — это признание за собой и другими как позитивных, так и негативных чувств, умение отделять личные ощущения от голых фактов, а также навык чувствовать настроение, темперамент, интонации и намерения в общении с другими людьми, независимо от того давние они знакомые или вы видите их в первый раз в жизни. Важная часть эмоционального интеллекта — умение распознавать и честно описывать собственные эмоции, способность не поддаваться панике и отринуть «плохие эмоции» (гнев, ревность, раздражение, зависть, злость) и широкое распространение эмоционально окрашенного языка с Я-сообщениями.

Обычно психологи подразделяют эмоциональный интеллект на навыки четырех категорий. **Первый** — умение ясно и внятно общаться с другими, объяснить ожидания, активно слушать, влиять и вдохновлять, работать в команде или возглавлять ее и улаживать конфликты. **Второй** — общая эмпатия и комфортное самоощущение в большой группе людей: независимо от того, экстраверт вы или интроверт, вы чувствуете эмоциональные сигналы других и редко сталкиваетесь с недопониманием. **Третий признак** — знание своих слабых и сильных сторон и спокойное сосуществование с ними, а также хорошее знание личных эмоций и их влияния на вашу жизнь. И **последнее** — умение управлять эмоциями, ограничивать их разрушительное влияние на себя, способность выполнять взятые на себя обязательства, поддерживать долгосрочные отношения и меняться в соответствии со средой.

На что влияет эмоциональный интеллект и почему без него не обойтись?

Как часто вы сталкивались с невероятно талантливым и при этом необязательным человеком, который не соблюдает договоренности? Вас перебивали неуместными замечаниями или своим вмешательством только усложняли конфликт? Случалось ли, что из-за неозвученных ожиданий ваши отношения становились только хуже и никто не мог определить, в чем причина? Все эти ситуации отражают проблемы с эмоциональным интеллектом: когда непонимание намерений и настроения, эмоционального состояния и мотивации делает простое общение напряженным, негативным или даже грубым. На что в первую очередь влияет эмоциональный интеллект?

— **Осознание себя** —

Чувствуя эйфорию или подавленность, беспричинное беспокойство или вполне конкретную озабоченность, человек с высоким EQ понимает, что происходит с ним и как это называется. Он в состоянии отличить тревогу от злости или паники, а спонтанную

нежную радость — от сильной эмоциональной близости. Давая себе отчет в своих чувствах, он способен отстраниться от них и не углубляться в разрушительные и бесплотные мысли. Например, не примет легкое увлечение за большую любовь, а любопытную перспективу — за главную цель жизни. Исходя из эмоций он будет строить долгосрочные планы, где перепады настроения или новые события в жизни в целом не сильно изменят вектор его развития. Это совершенно не означает унылую жизнь, без впечатлений, в которой нельзя подвергнуться порыву. Скорее, это глубокое знание, как реагировать на конкретные эмоции. Например, не продолжать бесплодный спор, когда все участники конфликта находятся на взводе. Не взваливать на себя слишком много обязанностей в состоянии эйфории. Не бояться признаться себе в неприглядных чувствах и взять за них ответственность. Не причинять другим добро без их запроса. Такие «не» берутся из личного негативного опыта и часто автоматически настраиваются после нескольких промахов — просто требуется время, чтобы уловить связь между нашими чувствами и последующими действиями.

— Саморегуляция —

Понимая свои чувства, легко собой управлять — от осознанного питания до рабочего графика и планирования рабочего времени. Высокий EQ сказывается на том, что мы берем ответственность за нашу жизнь и итоговый результат всех отношений — рабочих и личных — и не ищем виноватых. Вместо перекалывания вины на коллег, которые подвели, или вторую половину, которая не поняла нас правильно, люди с высоким EQ склонны задавать себе вопросы, на каком этапе недопонимание усугубилось, что именно они могли бы сделать лучше, — и используют эти знания в следующей аналогичной ситуации. Самоконтроль способствует тому, что мы не позволяем негативным эмоциям — гнев, тревоге, усталости — сказаться на окружающих и следим за собственной репутацией: данное слово, обещание и договоренности соблюдаются нами на постоянной основе вне форс-мажоров. Результаты оцениваются по усилиям и собственным действиям, а не через анализ ошибок других. А новые условия и жизненные ситуации не повергают в тревожное состояние: человек с высоким EQ будет искать в трудностях возможность их решения и личного роста или перехода на другую работу и к другим отношениям. Конечно, это не значит, что нужно превращаться в робота, у которого упорядочены все импульсы и реакции. Скорее, эмоциональный интеллект означает здравую оценку своих возможностей и достоинств, признание за людьми права вести себя как им хочется и умение решать конфликтные ситуации при столкновении интересов, не становясь их заложниками на многие месяцы.

— Мотивация —

Эмоциональный интеллект тесно связан с мотивацией и проактивным поведением — умением адекватно реагировать на перемены, объединять (а не разобщать) людей, представлять чужие интересы, делегировать власть и внушать людям веру в лучшее. Человек с высоким EQ легко обучаем и относится к временным трудностям без упаднического настроения, руководствуясь принципом «не попробуем — не узнаем». Он хорошо анализирует свои и чужие ошибки, не самонадеян и потому умеет влиять на настроение группы, не запугивая и не давая легковесных обещаний.

Во-первых, эмоциональный интеллект влияет на желание оправдать свои и чужие ожидания и более ответственно относиться к данным гарантиям. Во-вторых, потребность обсуждать взаимные ожидания на работе или в семье дает возможность высказать опасения, отчего «серых зон» в большой задаче со временем становится меньше. В-третьих, эмоциональный интеллект почти всегда связан с рациональным распределением ресурсов и инициативностью: вместо прокрастинации проактивный человек выберет обучение или помощь другому, обустройство общего пространства, дополнительные

навыки или свободное время. Вы наверняка замечали, что в любом коллективе есть человек, которому нужно немного больше, чем другим, и он охотно делится этим — у него есть идеи, как провести вечер, он растит цветы в офисе или приносит угощения, без жалоб помогает другим и берет на воспитание стажеров. Всё это так или иначе пример мотивации на рабочем месте. В личной жизни все работает примерно так же. Мы знаем людей, которые всегда позвонят первыми, выберут новое место для общего ужина, закажут групповую поездку, пригласят на свидание, никогда не забудут о дне рождения, — все это тоже признаки эмоционального интеллекта.

— Эмпатия —

В широком смысле эмоциональный интеллект влияет на способность понимать, что чувствуют и думают другие. Это может включать в себя много информации разного рода: как знания по социальной психологии о групповом поведении или отношениях в паре, так и конкретные умения успокоить и вывести из ступора паникующего человека, знания правильных формулировок и способов отвлечь внимание. В целом эмпатия — это настроенность на других в любом их состоянии, принятие их настроения, понимание языка и считывание невербальных знаков. Первое, на что влияет эмоциональный интеллект, — на умение опознавать эмоции других и делать из этого выводы. Правило не кричать на плачущего ребенка или не вести долгие споры с агрессивными настроенными людьми — базовое правило эмпатии, которое помогает сократить напрасно потраченные усилия. Менеджер, который слышит подчиненных и дает им инструменты для роста и развития, проявляет себя как эмпатичный лидер, потому что чувствует запросы других и помогает им реализовать свой потенциал. С эмпатией связано и ощущение справедливости — отсутствие предубеждений и предпочтений, умение использовать навыки всех участников процесса для общего блага. И, конечно, человек с развитым эмоциональным интеллектом обычно хорошо понимает то, о чем не говорят: уважает слабые места, помнит о травмах, не сталкивает конфликтующие стороны, видит иерархию и умеет с ней считаться.

— Социальные навыки —

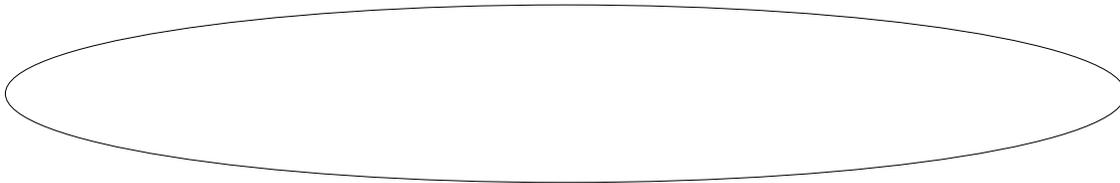
Все вышеперечисленные зоны влияния эмоционального интеллекта подводят к главному: совокупность этих качеств помогает нам лучше понимать людей, не питать по отношению к ним неоправданных ожиданий, не требовать от себя и других больше, чем в наших силах, не становиться заложниками эмоций, не поддаваться групповому влиянию. Люди с высоким EQ чаще всего работают над риторическими приемами или уже хорошо владеют техникой убеждения. Они умеют вербально обозначить приоритеты, не ждут, что их эмоции будут угаданы, и редко скатываются в пассивно-агрессивное поведение.

Эмоциональный интеллект помогает объединять людей и инициировать перемены в семье или группе, не вызывая ни у кого негативных чувств, видеть плюсы всех по отдельности, когда требуется достижение общих целей, обмениваться опытом и обучать друг друга. Коллективы с такими людьми — это почти всегда питательная среда, где легко вырасти и получить много смежных навыков, а заодно закрепить уверенность в себе. **И, конечно, эмоциональный интеллект необходим, если требуется подойти к конфликту осознанно, разрешить его без взаимного обвинения и невыгодного компромисса. Вместо тревоги и страха сдать позиции. Человек с высоким EQ выберет искренний разговор между конфликтующими сторонами, не будет избегать роли посредника, а поможет высказать взаимные претензии и выработать стратегию дальнейших действий.**

ЭМПАТИЯ И ЭИ

Эмпатия – это

Ассоциации и синонимы



Основные виды эмпатии		

Роль в жизни человека - функции эмпатии

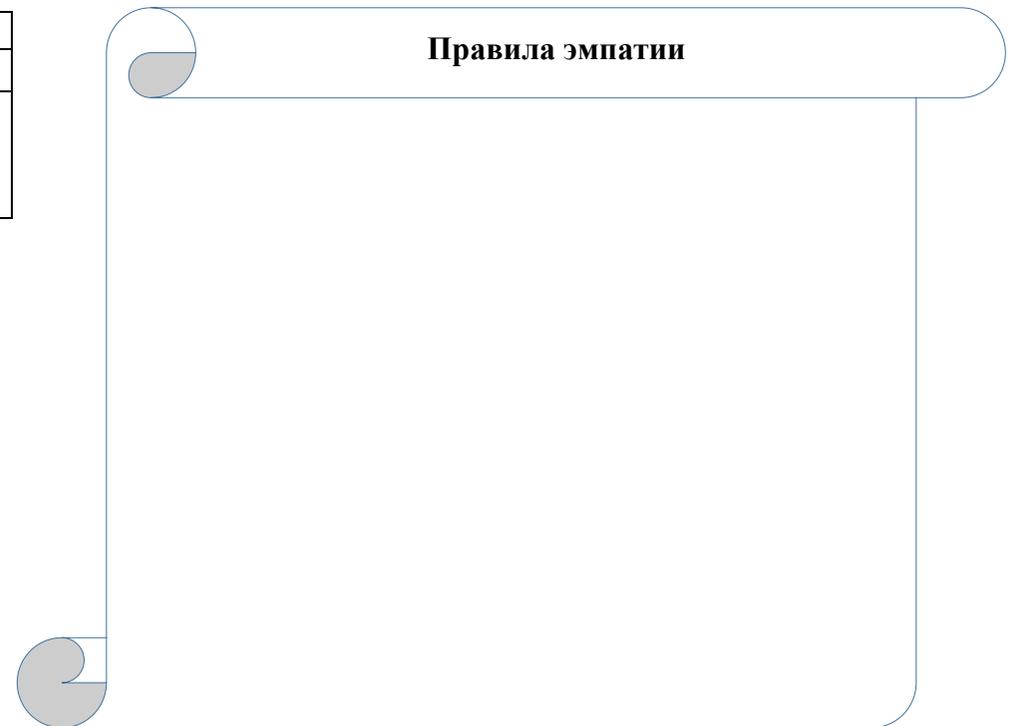


Метод осознания и отпускания собственных эмоций	



Связь с другими понятиями	

Правила эмпатии

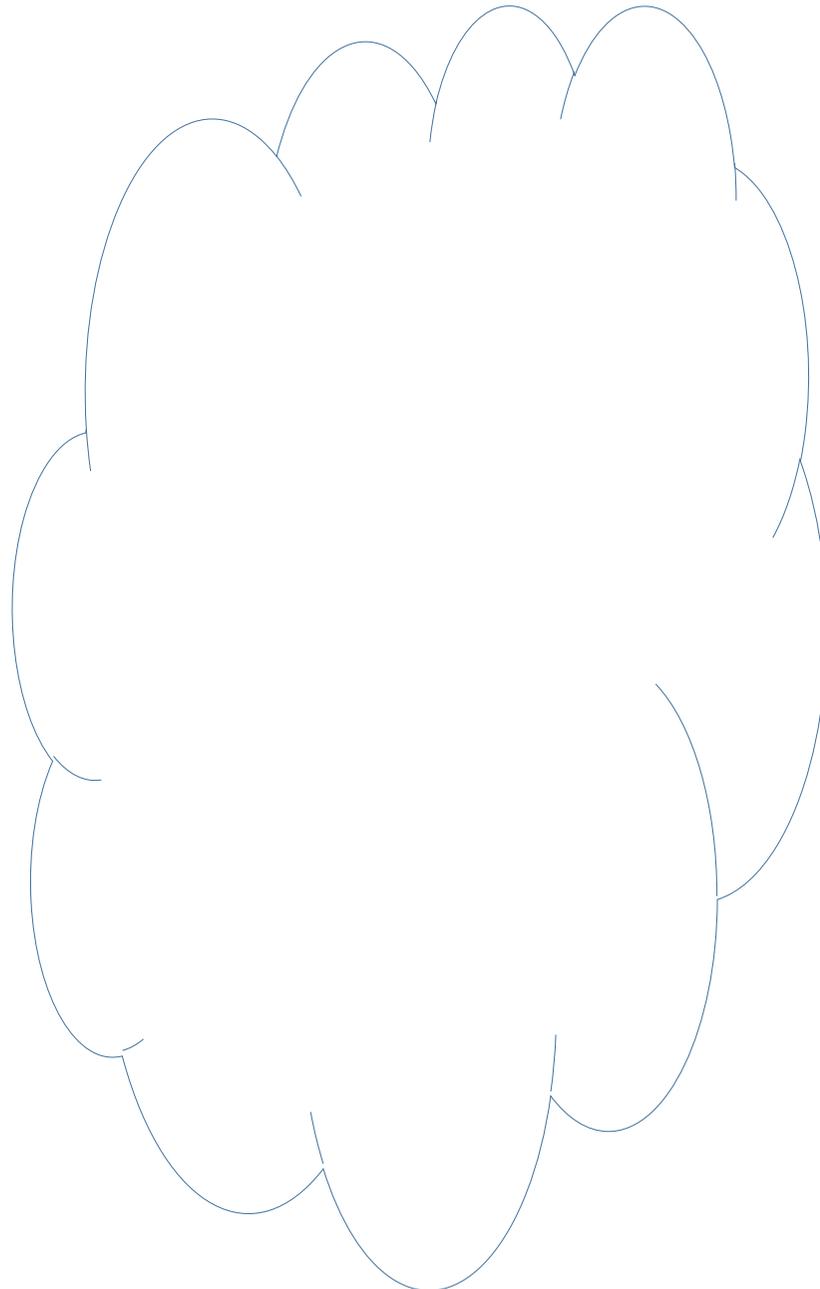


Влияние ЭИ на жизнь человека

10 фактов об эмпатии и

Эмоциональный интеллект – ЭИ – это

ЭИ включает в себя 4 категории навыков



1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Ментальная карта и теория к ней:
«Потребности, интересы, позиции - термин, ассоциации, суть явлений, виды и типы, роль в жизни»

Краткий план занятия – 4 академических часа.

Вводная игра - кто я сегодня? Ответить, используя прилагательное – эмоцию. Заполнение обучающимися ментальной карты при помощи педагога: Потребности, интересы, позиции - термин, ассоциации, суть явлений, виды и типы, роль в жизни.

Работа по группам – нужно доказать точку зрения: 1. Высшие потребности у человека не могут возникнуть, пока не удовлетворены низшие (объясните и приведите примеры). 2. Высшие потребности у человека могут возникнуть, даже когда не удовлетворены низшие (объясните и приведите примеры).

3. У человека могут возникнуть мнимые (ложные) потребности, удовлетворение которых будет во вред (объясните и приведите примеры). 4. У людей не бывает мнимых (ложных) потребностей, если потребность возникла, значит нужно искать правильный способ ее удовлетворения (объясните и приведите примеры).

Практика _ придумать ситуацию, где у человека есть потребность, интерес и позиция и как именно это проявляется в виде поведения; разыграть сценки друг с другом по возможному разрешению подобных конфликтов.

Задание одному на дом - 10 фактов о потребностях и интересах.

Теория, необходимая для заполнения ментальной карты

Потребность — нужда человека в чем-либо, требующая удовлетворения; это нужда человека в том, что составляет необходимое условие его существования.

Потребности человека формируются под воздействием множества факторов. В первую очередь это *биологическая природа человека*.

Каждый из нас испытывает жажду в жаркую погоду или голод в условиях недостатка пищи. На потребности влияет *духовный мир человека*, ведь одному нужно постоянно молиться, а другой не может жить без любимой музыки.

На потребности влияют *национальные или культурные представления*. Большинство итальянцев не может представить свою жизнь без кофе, а в Индии люди не едят говядину и в целом привержены вегетарианству.

Социально-экономические условия жизни определяют уровень наших притязаний. Одни люди счастливы жить в однокомнатной квартире, а другим тесно в огромных коттеджах.

Наконец, наши потребности формируются под воздействием *природно-климатических условий*. В условиях жары мы будем испытывать большую потребность в холодной воде, тогда как в мороз предпочтем горячий чай.

Более того, потребности зависят *от уровня развития производства, научно-технического прогресса*. Еще столетие назад у людей не было даже мысли о смартфонах.

Наши потребности обладают **рядом особенностей**:

- Всегда связаны с чувством неудовлетворенности из-за нехватки чего-либо;
- Динамичны, т.е. они меняются с течением времени;
- Связаны с нашими эмоциями, ведь мы испытываем хорошие чувства, удовлетворяя потребность, и отрицательные, когда не можем этого сделать;
- Формируют иерархическую систему, в которой каждая потребность имеет свой уровень значимости;
- Растут по мере развития человека;

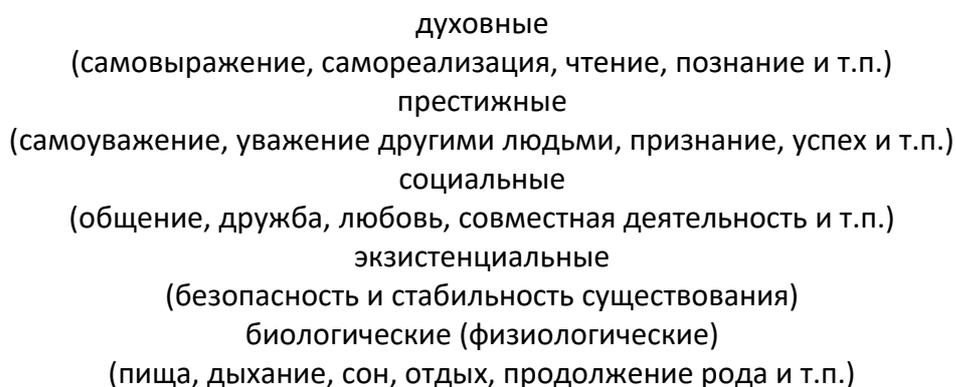
- Определяют избирательность восприятия мира, обращая внимание человека на те объекты, которые могут удовлетворить потребность.

Роль потребностей в жизни человека очень велика. Именно они заставляют человека активно действовать, предпринимать меры для обретения желаемого. Некоторые нужды можно удовлетворить сразу (поесть, попить), для достижения других потребуется продолжительное время (покупка новой квартиры).

Виды – материальные /нематериальные; мнимые/настоящие (необходимо привести примеры).

Потребности могут формировать определенную иерархию, в структуре которой каждый тип потребности имеет свое место.

Американский психолог А. Маслоу сумел разработать знаменитую пирамиду потребностей, в которой расположил виды потребностей в определенной последовательности.



Вспомним свойство пирамиды – вышестоящие слои будут стоять только при устойчивости нижних. Так и в пирамиде потребностей А. Маслоу – вышестоящие потребности для человека будут актуальны только если удовлетворены низшие.

В самом низу на базовом уровне находятся *физиологические потребности*. Это нужда человека в воде, пище, воздухе, сне.

Чуть выше находятся *экзистенциальные* потребности. Это нужда человека в безопасности, осознании собственной защищенности.

Обе эти группы в совокупности составляют наши *первичные (базовые)* потребности.

На самом нижнем уровне *вторичных* потребностей находятся *социальные*. Это базовые потребности, без которых нельзя представить развитие человека как социального существа (общение, дружба, любовь).

На ступень выше находятся *престижные потребности*. Это нужда человека в уважении, признании, наличии статуса в обществе.

Наконец, на самой вершине находятся *духовные потребности*. В эту группу входят самореализация и самовыражение.

Таким образом, пирамида Маслоу отражает иерархию потребностей от первичных, без которых невозможно существование человека как биологического вида, до вторичных, которые реализуют человека как социальное существо.

Особенности интересов личности

Интересы личности прямо проистекают из его потребностей. Интересы личности активизируют не только познавательные процессы, но и творческие побудительные усилия в различных областях.

Иными словами, интерес побуждает человека не только изучать какую-либо сферу, но и стимулирует его к проявлению своих творческих способностей.

Интерес (лат. *interest* — иметь значение) — **целенаправленное отношение человека к какому-либо объекту его потребности.**

Интересы личности направлены не столько на предмет потребностей, сколько на те общественные условия, которые делают доступными эти предметы.

Допустим, у меня есть потребность в самореализации через достижения в спорте. Я буду проявлять свой интерес к борьбе как к способу эту потребность удовлетворить. Интересы личности расширяют и углубляют его знания в конкретной области. Например, если ученик проявляет интерес к химии, то он будет изучать дополнительную литературу по способам синтеза неорганических веществ.

Интересы приводят к эмоциональному удовлетворению, которые побуждают к длительному занятию определенной деятельностью.

Интерес не следует путать со склонностью - ориентацией на определённую деятельность, в том время как интерес направлен на объект. Пример: у человека может быть склонность к математике, но его интересом являются числовые закономерности и уравнения. Не всегда интерес взаимосвязан со склонностью: человек может иметь интерес к какому-то объекту, при этом склонности к деятельности, связанной с ним, у человека может и не быть. И наоборот, даже если у человека есть склонность к какому-либо виду деятельности, это не значит, что у него появится интерес.

Интересы зависят от множества факторов – от воспитания, принадлежности человека к тому или иному социальному слою, уровня образования, достатка, возраста, окружения и т.п. Интересы с возрастом меняются.

Интересы личности выражают его **направленность. Направленность личности — ведущее психологическое свойство личности, где представлена система побуждений к жизни и деятельности.**

Направленность личности определяет жизненный путь человека и характер его деятельности.

Например, интерес человека к точным наукам может определить его будущую профессию и способен удовлетворить его потребность в самореализации.

Наконец, интересы конкретизируют цель деятельности, а степень их осознанности напрямую зависит от конкретного человека.

Если потребность дает более общий и абстрактный мотив деятельности (хочу добиться успеха), то интерес его конкретизирует (хочу добиться успеха в футболе, потому что он мне нравится).

Позиция также строится на интересе. Интерес, в свою очередь, отвечает на вопрос «зачем?» (или «почему?»). «Я не хочу ходить в школу». «Почему?». «Я много пропустил, отстаю от программы и поэтому чувствую себя там очень глупо».

Перейдя на уровень интересов договориться вполне возможно, потому что интересы «гибкие», их вполне можно согласовать. И часто, если на уровне позиций мы видим противоречие, на уровне интересов его нет.

В конфликте люди, говоря о том, чего они хотят, **высказывают свою позицию. Она отвечает на вопрос «что?»**. «Я хочу, чтобы ты занимался в хоре», «я хочу новую куртку», «ты должен учить на пятерки», «я не хочу ходить в школу». Позиция вообще это тот самый простой способ достижения своего интереса, который человек видит. **Ваша позиция — это нечто, о чем вы приняли решение. Ваши интересы — это нечто, что заставило вас принять решение.**

На уровне позиций договориться невозможно, потому что они «жесткие». Если один участник медиации говорит, что он не хочет ходить в школу, то как найти взаимоприемлемое решение (учитывая, что другой участник хочет именно этого)? Ходить в школу, но только по четным дням? Вряд ли это разрешит ситуацию.

Потребности необходимо удовлетворять, но они не должны управлять волей человека. Кроме того, не все потребности бывают полезны, разумны, действительно необходимы. Существуют так называемые мнимые потребности, в которых человек не нуждается, но не подозревает об этом. В лучшем случае мнимые потребности не приносят пользы, в худшем наносят вред здоровью, жизни, благополучию.

Чтобы научиться управлять своими потребностями нужно:

Иметь в жизни цель. Целеустремленный человек не будет отвлекаться на глупости, предпочтет полезные вещи вредным;

Обогащать внутренний мир. Человек с множеством интересов, развитыми способностями, талантами уделяет меньше внимания удовлетворению материальных потребностей;

Проявлять волю. Во время соблазна злоупотребления чем-либо, думать о последствиях. Таким образом, человек станет хозяином своих чувств, потребностей, он будет ими управлять, осознанно принимать решения.

Представим себе ситуацию, когда два человека ссорятся в библиотеке. Один из них хочет открыть окно, другой предпочитает закрытое окно. Они спорят, насколько его открыть: оставить щелочку, открыть наполовину или на три четверти. Ни одно из решений не устраивает обоих.

Входит библиотекарь и спрашивает одного из них, почему он хочет открыть окно. Тот отвечает: «Для свежего воздуха». Она спрашивает второго, почему он хочет, чтобы окно было закрыто. «Чтобы избежать сквозняка», — отвечает он. После минутного раздумия она широко открывает окно в соседней комнате, и свежий воздух поступает без сквозняка.

Чтобы достичь разумного решения, необходимо примирить интересы, а не позиции. Этот пример типичен для многих переговоров. Поскольку проблема сторон представляется конфликтом между позициями и поскольку цель состоит в том, чтобы согласиться по поводу какой-то позиции, люди, естественно, думают и говорят о позициях и в итоге часто заходят в тупик.

Библиотекарь не смогла бы найти выход, если бы сосредоточилась только на двух выявленных позициях обоих мужчин о закрытом или открытом окне. Вместо этого она обратилась к их истинным интересам — получить свежий воздух и избежать сквозняка. Эта разница между позициями и интересами является решающей.

Успешное согласование интересов, а не позиций србатывает по двум причинам.

Первая – для удовлетворения каждого интереса обычно существуют несколько возможных позиций. Нередко люди просто принимают какую-то одну определенную и жесткую позицию, как это было, например, с руководством Израиля, которое твердо объявило, что собирается удерживать за собой часть Синая. Но стоит только попытаться разобраться в мотивировке интересов, как вы почти наверняка увидите альтернативную позицию, которая отмечает не только вашим интересам, но и интересам других. В примере с Синаем демилитаризация стала такой альтернативой.

Вторая причина — примирение интересов вместо достижения компромисса между позициями работает и потому, что за противоположными позициями скрывается гораздо больше интересов по сравнению с теми, которые вошли в противоречие.

За противоположными позициями наряду с противоречиями находятся разделяемые и приемлемые интересы

Обычно рассуждают так: раз позиция другой стороны противоположна нашей, значит, ее интересы также противоречат нашим интересам. Если наш интерес заключается в том, чтобы защищаться, следовательно, они должны стремиться на нас напасть. Если наш интерес состоит в снижении арендной платы, то их интерес должен заключаться в стремлении довести ее до максимума. Во многих переговорах, однако, при тщательном рассмотрении подспудных интересов обнаруживается наличие большого числа разделяемых или приемлемых интересов, нежели тех, которые находятся в противоречии друг с другом.

Как идентифицировать интересы?

Совершенно очевидно, что разглядеть за позицией интересы — дело перспективное. Как это сделать — менее ясно. Позиция чаще всего конкретна и ясна; интересы, стоящие за ней, могут быть плохо выражены, малоуловимы и, возможно, непоследовательны. Что нужно делать, чтобы понять интересы, которые вовлечены в переговоры, помня о том, что определение их интересов по крайней мере так же важно, как и выявление ваших интересов? Спросите: «Почему?»

Один из основных приемов — поставить себя на их место. Рассмотрите каждую позицию, которую они занимают и спросите себя «почему»? Почему, например, ваш хозяин предпочитает фиксировать плату ежегодно, если учесть, что вы сняли квартиру на пять лет? Ответ, который вам может прийти в голову, — один из его интересов, возможно, состоит в том, чтобы защитить себя от повышения цен. Вы также можете прямо спросить владельца, почему он занимает именно такую позицию. Если вы так поступите, то ясно покажете, что спрашиваете не для оправдания этой позиции, а для понимания нужд, надежд, опасений и желаний, которым она служит. «О чем вы беспокоитесь, г-н Джоунз, сдавая квартиру не больше чем на три года?»

Спросите: «Почему нет?» *Подумайте о выборе других*

Один из наиболее полезных способов раскрыть интересы другой стороны — это прежде всего определить, какое решение, по их мнению, вы должны им предложить, а затем спросить себя, почему они сами не приняли такого решения? Какие из интересов являются здесь препятствием? Если вы хотите изменить их точку зрения, отправным пунктом для вас должно быть понимание, как они настроены сейчас.

Пять почему — техника, используемая для изучения причинно-следственных связей, лежащих в основе той или иной проблемы. Основной задачей техники является поиск первопричины возникновения дефекта или проблемы с помощью повторения одного вопроса «почему?». Каждый последующий вопрос задаётся к ответам на предыдущий

вопрос. Число «5» подобрано эмпирическим путём и считается достаточным для нахождения решения типичных проблем.

Не все проблемы имеют единственную первопричину. При необходимости найти несколько первопричин, требуется повторить технику с разным набором вопросов.

Метод не предлагает жёстких правил и ограничений вроде того, какие вопросы задавать или как долго следует продолжать задавать вопрос для поиска дополнительных причин. Таким образом, даже при следовании методу, результаты во многом зависят от знаний и упорства вовлечённых людей.

Чтобы понять, чего хочет человек, медиатор может использовать технику «пяти зачем». Если задавать эти вопросы, они помогают медиатору услышать человека и дать помочь ему понять, чего он хочет. На примере с миллионом долларов это будет действовать примерно так. «Мне нужен миллион долларов». — «Зачем он вам?» — «Я хочу купить большой дом». — «Зачем вам большой дом?» — Я хочу, чтобы туда приходили много гостей и мы хорошо проводили время». — «А зачем вам много гостей и веселья?» — «Для меня важно общаться и быть частью определенной группы, которая может многое себе позволить и помочь мне решить какие-то мои проблемы». И вот после выслушивания этого ответа становится понятно, что истинная потребность человека, который хочет миллион долларов, находится даже ниже его интереса — он просто хочет быть частью определенной группы. И на любом из этих уровней можно искать какие-то решения.

ПОТРЕБНОСТИ И ИНТЕРЕСЫ

Ассоциации и синонимы

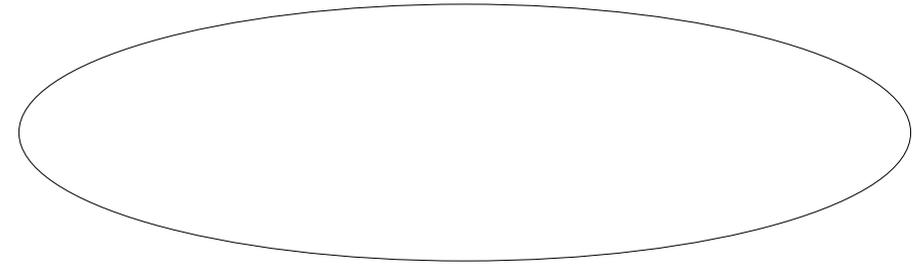
Особенности

Потребность – это

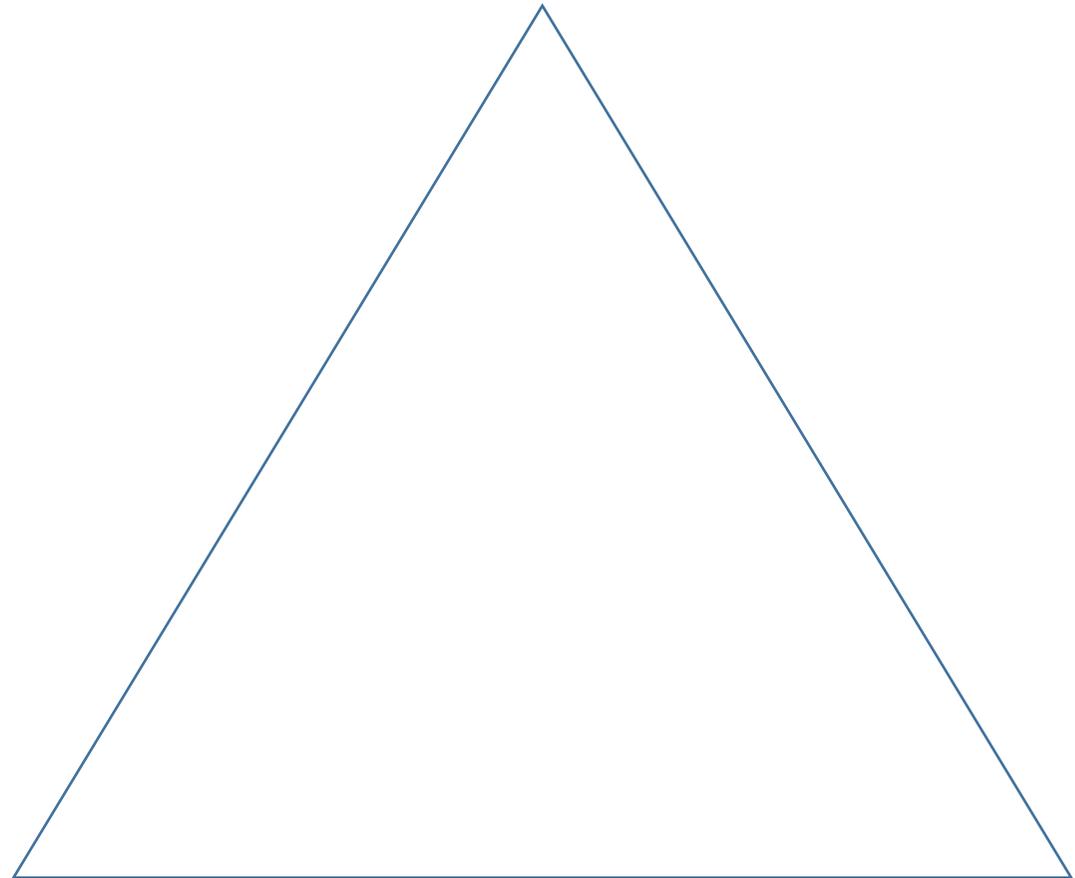
Интерес – это

Направленность – это

Позиция – это



Пирамида потребностей

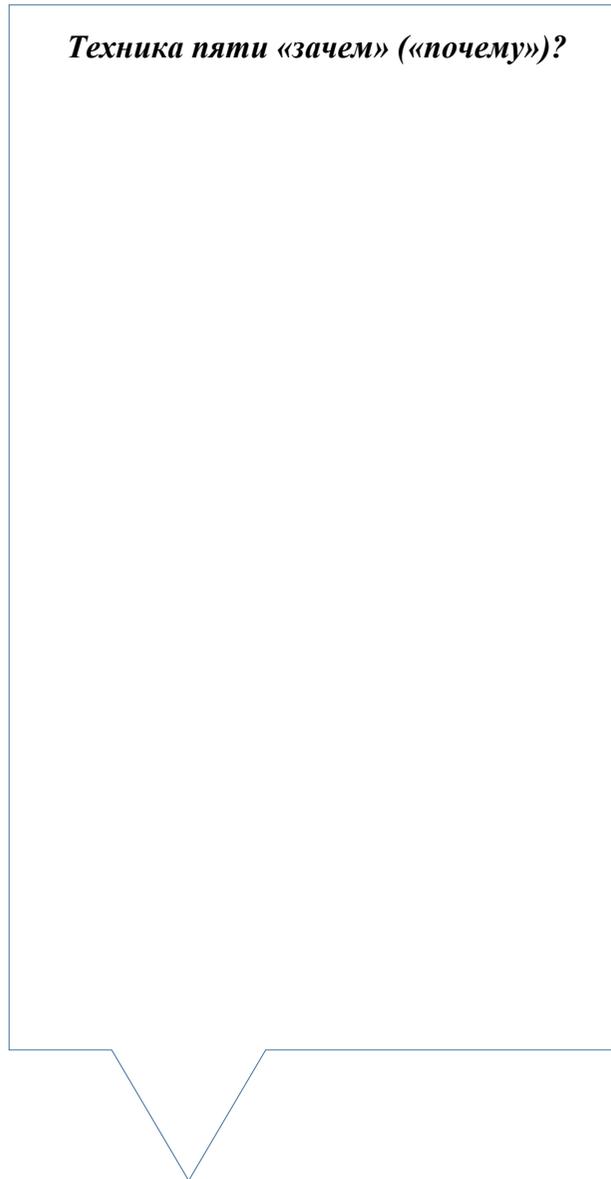


Управление потребностями

--	--	--

Как идентифицировать и согласовать интересы?

Техника пяти «зачем» («почему»)?



10 фактов о потребностях

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Кроссворды по терминам

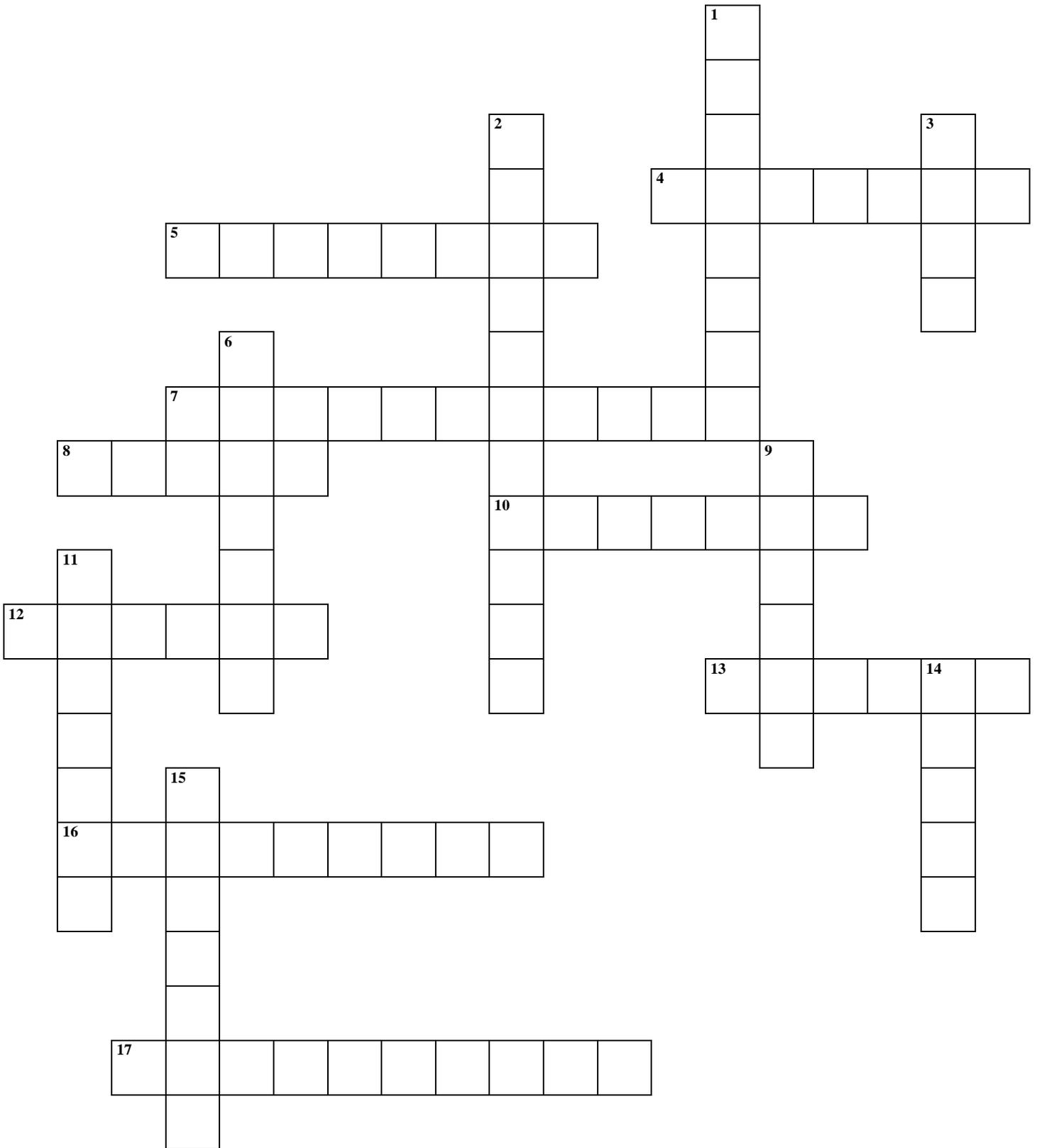
Кроссворд № 1

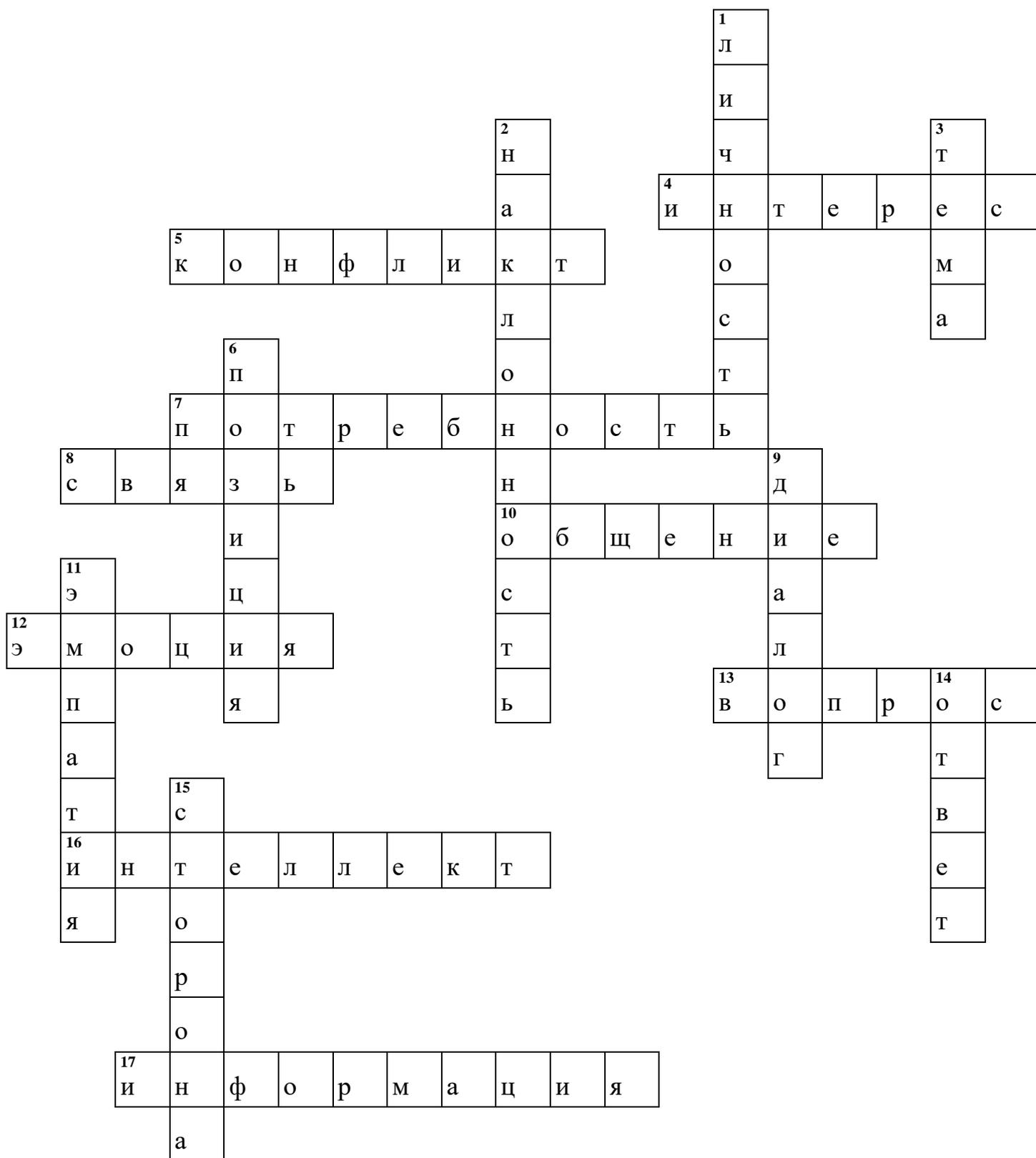
По горизонтали:

4. Целенаправленное отношение человека к какому-либо объекту его потребности. В конфликте – это то, что побуждает участника конфликта занять свою позицию.
5. Явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека.
7. Нужда человека в чем-либо, которую ему необходимо удовлетворить.
8. Взаимная зависимость или иная соединённость каких-либо объектов или субъектов.
10. Процесс взаимосвязи и взаимодействия различных субъектов (классов, групп, личностей), в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности. Также это все взаимодействия между людьми, главным образом непосредственные.
12. Психический процесс средней продолжительности, отражающий субъективное оценочное отношение к существующим или возможным ситуациям и объективному миру.
13. Словесное обращение, требующее ответа, или то или иное положение, обстоятельство как предмет изучения и суждения, задача, требующая решения, проблема.
16. Качество психики, состоящее из способности осознавать новые ситуации, способности к обучению и запоминанию на основе опыта, пониманию и применению абстрактных концепций, и использованию своих знаний для управления окружающей человека средой.
17. Сообщения, осведомляющие о положении дел, о состоянии чего-нибудь.

По вертикали:

1. Субъект социокультурной жизни, самораскрывающий свою индивидуальность в контексте социальных отношений, общения и предметной деятельности.
2. Влечение, склонность, расположение к чему-либо.
3. Предмет, основное содержание рассуждения, изложения, разговора и т.п.
6. Мнение (точка зрения), с которой субъект оценивает происходящие вокруг него события. Также ориентация личности, находящая отражение в ее отношении к другим людям, социальным группам, прогрессу человеческого общества.
9. Устный обмен высказываниями, репликами.
11. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.
14. Отклик на что-либо или высказывание, сообщение, вызванное вопросом.
15. Во взаимоотношениях – каждая из групп людей (или людей), которые находятся во взаимодействии или противостоянии друг другу.



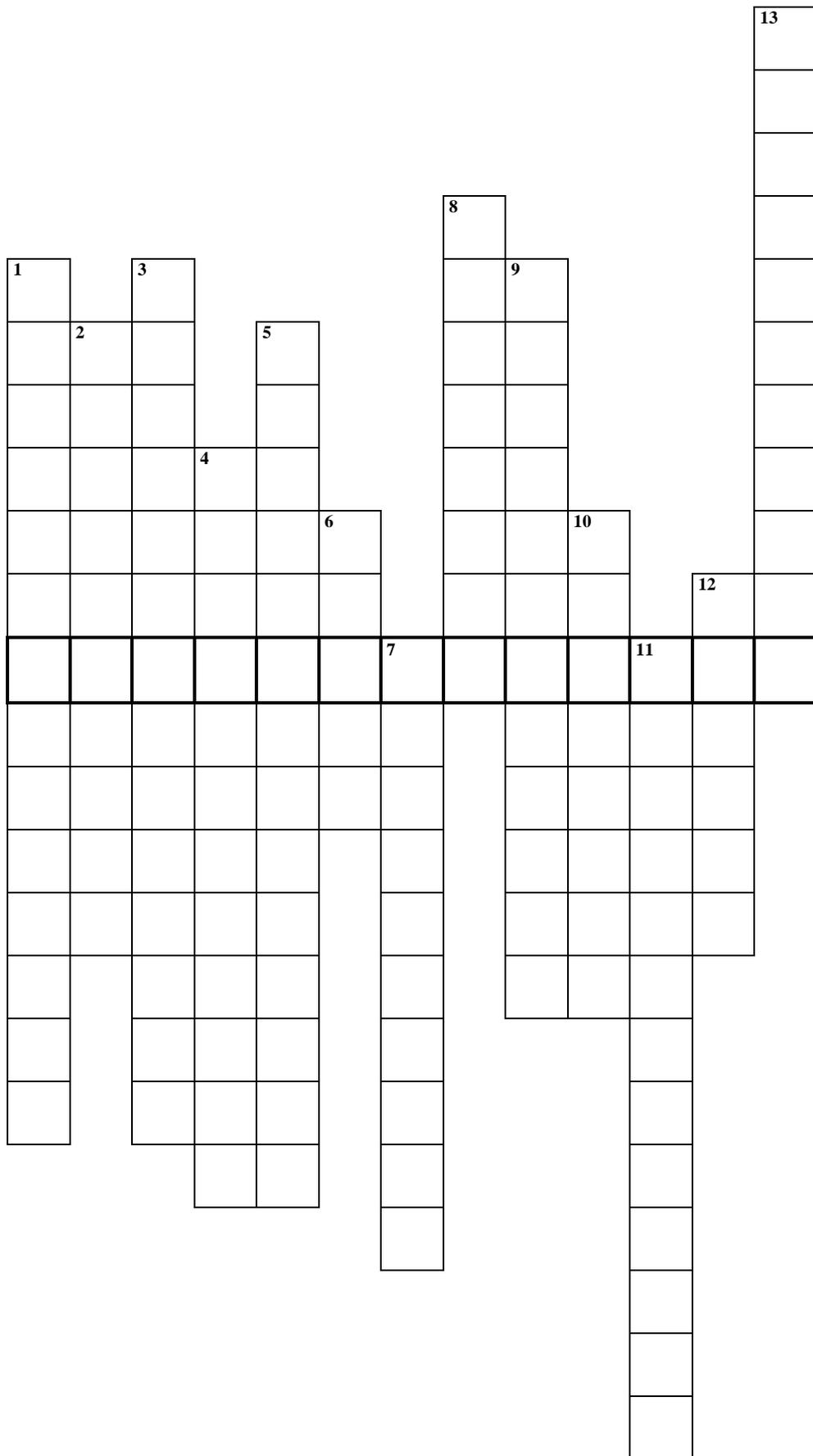


Кроссворд № 2

Вопросы по вертикали:

1. Междисциплинарная область знания, изучающая закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения споров и раздоров любого уровня.
2. Процесс взаимной выработки, обмена, обеспечения выполнения обязательств, удовлетворяющих основные интересы сторон, вовлеченных в проблему или конфликт.
3. Процесс совместной деятельности в какой-либо сфере двух и более людей или организаций для достижения общих целей, при которой происходит обмен знаниями, обучение и достижение согласия (консенсуса).
4. Слово, действие или бездействие, которые могут привести к ссоре и размолвке.
5. Наведение порядка в движении, деятельности, системе, развитии чего-либо; полное упорядочивание, налаживание.
6. Реакция человека на несправедливо причинённое огорчение, оскорбление, а также вызванные этим отрицательно окрашенные эмоции.
7. Соглашение на основе взаимных уступок.
8. Тот, кто выступает с возражениями кому-либо в публичной беседе, диспуте и т.п.
9. Противостояние, противоборство.
10. В жизни формулируется в понятном для людей виде «знаю что, не знаю как», то есть известно, что нужно получить, но неизвестно, как это сделать.
11. Борьба за достижение превосходства, лучшего результата (выигрыша, признания и т.п.).
12. Период, ступень в развитии чего-нибудь.
13. Связанность явлений, предопределяющая их существование или сосуществование; обусловленность.

Термин по горизонтали:



Практические задания для обучающихся в формате «мини-дебатов»

Каждая представленная точка зрения выдается команде детей (или одному обучающемуся, если их количество не позволяет поделить их на равные команды).

Задача – доказать эту точку зрения, даже если с ней не согласны.

Структура представления результата практического задания соответствует стандартной структуре эссе:

Тезис - Не менее двух аргументов, состоящих из фактов и комментариев - Пример (литература, кино, жизнь) - Вывод (не равно тезис)

Критерии оценивания представлены в карте. Оценивание производят обучающиеся других команд.

№	задание	команда	команда	команда	команда	команда
1.	Мини-дебаты:					
	Полнота изложения мысли до 3-х баллов					
	Логика повествования до 3-х баллов					
	Красота и культура речи до 3-х баллов					
	Участие всех членов команды до 3-х баллов					
2.	ИТОГО					

Задание № 1

1. Что важнее в жизни человека?

В жизни человека наиболее важны позитивные эмоции.

Найдите веские аргументы в поддержку данной точки зрения.

2. Что важнее в жизни человека?

В жизни человека наиболее важны негативные эмоции.

Найдите веские аргументы в поддержку данной точки зрения.

3. Что важнее в жизни человека?

В жизни человека наиболее важен баланс позитивных и негативных эмоций.

Найдите веские аргументы в поддержку данной точки зрения.

4. Что важнее в жизни человека?

В жизни человека наиболее важно осознавать, какие именно эмоции испытывает человек.

Найдите веские аргументы в поддержку данной точки зрения.

Задание № 2

1. Эмпатия важна в жизни человека и ее стоит проявлять абсолютно в любых ситуациях.
2. Эмпатия и ее проявления скорее вредят человеку, чем помогают.
3. Эмпатия важна в жизни, но в первую очередь человеку нужно ориентироваться на себя.

Задание № 3

1. Высшие потребности у человека не могут возникнуть, пока не удовлетворены низшие (объясните и приведите примеры).
2. Высшие потребности у человека могут возникнуть, даже когда не удовлетворены низшие (объясните и приведите примеры).
3. У человека могут возникнуть мнимые (ложные) потребности, удовлетворение которых будет во вред (объясните и приведите примеры).
4. У людей не бывает мнимых (ложных) потребностей, если потребность возникла, значит нужно искать правильный способ ее удовлетворения (объясните и приведите примеры).

Задание № 4

1. Школьную медиацию в первую очередь стоит развивать среди детей - они быстрее учатся, в том числе новым технологиям
2. Школьную медиацию в первую очередь стоит развивать среди педагогов - именно от взрослых зависит обстановка в школе
3. Конфликты в школе эффективнее решать через административные комиссии и советы, так как в таком случае есть контроль принятых решений
4. Конфликты в школе эффективнее решать через службу школьной медиации, так как дети охотнее выполняют решения, которые сами принимают
5. Медиация как метод во многом похожа на проведение консультации психолога
6. Медиация как метод сильно отличается от проведения консультации психолога

Сценарий творческой театральной инсценировки с обучающимися старших классов (медиаторами-ровесниками), направленной на популяризацию метода школьной медиации среди участников образовательных отношений

Алиса в стране Конфликтов

Действующие лица:

Алиса,
Белый Кролик,
Чеширский кот,
Шляпник,
Гусеница,
Красная Королева,
Белая Королева,
Закадровый голос.

1. Выходит Алиса, оглядывается вокруг. Появляется Белый Кролик, он бежит, задевает Алису и приговаривает: «Время, время наступает, бежать, пора бежать!»

Диалог между Алисой и Белым Кроликом:

- Ой, Белый Кролик, здравствуйте! Вы чуть меня не уронили!

- Я не хотел, это время, просто время...

- Не ожидала, что гостей здесь так встречают...

Закадровый голос:

- Если вы кого-то обидели и не знаете, как исправить ситуацию - поможет медиация

Белый Кролик: «Да, время наступило! Время медиации!»

Алиса, очень радостно: «Медитация? Да, я знаю медитацию!», - хлопает в ладоши – «Это очень полезно и помогает добиться просветления ума!» - показывает знак «ом» и сложенные руки.

Белый Кролик: «Алиса, медитация - это, конечно, хорошо, но речь о медиации! Медиация - это любимый способ Белой королевы для уменьшения неразберихи, и только он поможет тебе выжить в Стране Конфликтов! Но тише, Красная Королева не должна об этом услышать! Иди, Алиса, иди, медиация поможет тебе!»

Алиса, воодушевленно: «Хорошо, я иду искать медиацию, спасибо!»

2. Выходит Чеширский Кот.

Происходит следующий диалог между Алисой и Чеширским Котом:

- Здравствуйте, уважаемый кот! Подскажите, пожалуйста, где я нахожусь и что мне сейчас делать, чтобы найти медиацию?

- Алииииса. Ты всегда находишься там, где хочешь быть. И при этом ты там, где ты заслуживаешь находиться.

- Хорошо. Но куда же мне идти дальше?

- Алиса, всегда надо идти туда, куда зовёт сердце! Но только, если ты имеешь право туда идти.

Алиса остается в полной растерянности.

Закадровый голос:

- Если вы вообще не понимаете друг друга и не понимаете, что от вас хотят - поможет медиация!

3. Выходит Шляпник.

Происходит следующий диалог между Алисой и Шляпником:

- Здравствуйте, Шляпник! Я вот тут иду куда-то за медиацией, но не знаю куда.
 - Алиса! Алиса! Здравствуй! Ты идёшь пить чай! Чай, Алиса! Пойдём, Алиса! Варенье, Алиса!
 - Шляпник, спасибо. Но я не люблю чай. И не люблю варенье. Я хотела с Вами поговорить про медиацию, чтобы понять...
 - Алиса, какие разговоры, когда чай стынет!
- Закадровый голос:
- Если вы с друзьями не можете договориться о формате проведения важного для вас мероприятия - поможет медиация!

4. Мимо сцены идет Гусеница.

Происходит следующий диалог между Алисой и Гусеницей:

- Здравствуйте, уважаемая Гусеница! Можно задать Вам вопрос?
- Во-первых, ты уже задала мне вопрос. Во-вторых, почему ты не спрашиваешь – хочу ли я отвечать на твой вопрос? То, что можешь сделать ты – твоё дело. Но почему я должна хотеть в этом участвовать?

Закадровый голос:

- Если вам не нравится, как складываются взаимоотношения, и вы опасаетесь, что это дойдёт до конфликта - поможет медиация!

5. Выходит Красная Королева. Алиса очень ей радуется:

- О, Королева, здравствуйте! Как здорово, что я Вас нашла!

Белый Кролик шепчет:

- Алиса, стоп, Алиса!...

Алиса продолжает:

- Мне сказали, что Вы любите медиацию и расскажите мне что это!

Белый Кролик испуганно:

- Алиса, нет, это не та Королева!

Красная Королева рассерженно, топая ногой:

- Медиация? Кто-то сказал - медиация? Голову с плеч! Немедленно!

Закадровый голос:

- Если у вас начинается конфликт со взрослым и вы не знаете, что делать - поможет медиация

Белый Кролик уводит Алису за руку. Алиса расстроена, плачет, закрыв руками лицо.

6. Выходит Белая Королева, находит Алису плачущей.

Происходит следующий диалог между Белой Королевой и Алисой:

- Алиса, что случилось? Чем я могу тебе помочь?
- Я пытаюсь найти медиацию, но не знаю, что это и поэтому у меня ничего не получается.
- Алиса, не расстраивайся, пожалуйста. Я точно знаю, как тебе помочь. И уверена, что жители страны конфликтов расскажут тебе, что такое медиация.

На сцену выходят все герои и говорят по очереди:

Белый Кролик: медиация - это путь, по которому стоит идти, если хочется решить проблему.

Чеширский Кот: медиация - это система правильных вопросов, ответы на которые помогают сторонам понять друг друга.

Шляпник: медиация - это способ провести вместе время, чтобы найти лучшее решение для всех.

Гусеница: медиация - это мост между людьми, даже если кажется, что они никогда не поймут друг друга.

Красная Королева: медиация - это, действительно, лучший способ решения конфликтов и поэтому все конфликты медиацию не любят. И я тоже!

Белая Королева: медиация - это выход из любой сложной и конфликтной ситуации! Дорогая Алиса, теперь, зная, что такое медиация - ты точно найдёшь выход из Страны конфликтов! Герои машут Алисе, и все удаляются.

Белый Кролик - постоянно во всех сценах, когда выходят новые герои, пробегает мимо со словами: «Который сейчас час? А, время медиации!»

Переговорная игра по мотивам Гарри Поттера

Данная игра направлена на развитие навыков эффективной коммуникации и навыков ведения переговоров с оппонентом с использованием стратегии сотрудничества. Ориентирована на обучающихся 5-11 классов.

Игра состоит из двух частей, 1 часть – двусторонние переговоры, 2 часть – многосторонние переговоры.

В двусторонних переговорах участвует игрок из роли Гарри Поттера и игрок (или член жюри) из другой роли, при этом Гарри Поттеру необходимо получить от игрока или члена жюри желаемое, ведя переговоры в стратегии сотрудничества и используя навыки эффективной коммуникации: техники активного слушания, техники работы с эмоциями, прояснения чувств, обратной связи, перефразирования, прояснения интересов, резюмирования, выработки взаимовыгодной и реалистичной стратегии, подведения итогов. Оптимальное время проведения одного раунда двусторонних переговоров 4 минуты.

В многосторонних переговорах участвуют одновременно 6 игроков, по одному за каждую страну. Задача игроков – обсудить все вопросы и прийти к согласованному решению по ним, которое устраивало бы все команды. Оптимальное время проведения одного раунда многосторонних переговоров 7 минут, оптимальное количество раундов – три. При большом количестве игроков на каждый следующий раунд выходят другие представители страны, которые должны сохранять ранее достигнутые договоренности.

Игру можно проводить как в тренинговом, так и в конкурсном формате. Для конкурса все игроки делятся на команды, в которые входит не более, чем по 6 игроков. Например, при наличии шести команд из 6 игроков, в двусторонних переговорах участвуют три игрока в трех раундов (роли распределяются жеребьевкой), и в многосторонних переговорах также участвуют три других игрока в трех раундах (такое разделение необходимо, чтобы каждый член команды смог поучаствовать в двусторонних или многосторонних переговорах).

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Международная организация Квиддича проводила жеребьевку среди команд победителей школьных чемпионатов прошлого года. По условиям жеребьевки команда под номером 1 удостоивается чести открывать международный чемпионский сезон этого года и проводить на своей базе первую в сезоне товарищескую встречу. Команды под номерами 2-6 приезжают на данную встречу в качестве участников. Команда Гриффиндора оказалась номером 1 по жеребьевке. Это великая честь для команды – уникальная возможность участвовать в международном чемпионате и быть организатором товарищеского турнира! Но, к сожалению, дата начала турнира попадает на очень загруженную предэкзаменационную неделю.

Гарри Поттеру необходимо собрать достойную команду по квиддичу и договориться с директором школы Хогвартс и профессорами о возможности участия в международной товарищеской встрече и особенностях её проведения на поле для квиддича школы Хогвартс, а также с другими учениками школы Хогвартс об особенностях состава команды и помощи при подготовке и организации товарищеской встречи.

Двусторонние переговоры

Гарри Поттер и Альбус Дамблдор

ГАРРИ ПОТТЕР

Альбус Дамблдор директор и очень мудрый руководитель школы Хогвартс. Он всегда на стороне учеников, но Вы знаете, что как директору ему очень важно сохранить качество образования на высоком уровне. Вы уважаете профессора, а также высоко цените его включенность в настоящую жизнь учеников. Сейчас вам нужно договориться с профессором Дамблдором о разрешении школьной команды Хогвартс принять участие в товарищеской встрече, а также попросить его помощи в размещении иногородних игроков других команд в школе Хогвартс на время прохождения турнира. Основная сложность заключается в том, что дата начала турнира попадает на очень загруженную предэкзаменационную неделю, и команде игроков придется пропустить все итоговые работы.

Ваша основная цель – получить от профессора Дамблдора разрешение на участие школьной команды Хогвартс в международной товарищеской встрече, а также заручиться его поддержкой и помощью при размещении иногородних игроков в школе Хогвартс на время турнира.

АЛЬБУС ДАМБЛДОР

Вы директор школы Хогвартс, а также довольно мудрый и умелый руководитель. Вы знаете, что ученики Вас любят, но, к сожалению, они не всегда должным образом выражают свое уважение. Иногда Вам кажется, что Ваша основная задача – обеспечить бесперебойную работу школы по выпуску квалифицированных магов, и ничего более. Вы же в своей работе всегда пытаетесь найти баланс между интересами детей и качеством образования; в первую очередь вы хотите вырастить счастливых, а не только умелых волшебников. Конечно, Вы уже получили письмо от Международной организации Квиддича и знаете, какой чести удостоилась школа Хогвартс. Но удастся ли при подготовке к товарищескому турниру соблюсти баланс между учебой и спортом? Вам важно видеть продолжение вековых традиций, но также важно, чтобы Гарри Поттер (с которого всегда все начинается!) взял на себя посильную ответственность за происходящее. Но вот справится ли он с этой ответственностью? Также, возник вопрос с размещением команд из других стран – места в замке Хогвартс полно, но свободные помещения есть только в пустующем Восточном крыле, где давно не проводилось никакой уборки, так как помещения закрыты и не используются. Где найти время и ресурсы на уборку этих помещений? Есть также еще один момент, который Вас беспокоит – это профессор Снейп. Точнее, разговор с профессором Снейпом. Вы точно не готовы вступать с ним в полемику и договариваться о переносе итоговых работ для Гарри Поттера и его команды.

Вам очень важно видеть, что Гарри Поттер берет на себя ответственность за происходящее и понимает, как справиться с этой ответственностью. Если Гарри Поттер к этой ответственности готов – он сможет со своей командой и помочь с уборкой Восточного крыла, и самостоятельно получить разрешение от профессора Снейпа. Степень проверки реалистичности достигнутых договоренностей – на Ваше усмотрение.

Гарри Поттер и Северус Снейп

ГАРРИ ПОТТЕР

Северус Снейп самый строгий профессор школы Хогвартс! Он никогда не уступает ученикам, юные волшебники в основном его боятся. Его предмет – зельеварение – является сложным предметом, его не так легко освоить; и Вы знаете, что профессор Снейп категорически не терпит халатного отношения к зельеварению. У Вас сейчас сложная задача – от профессора Снейпа нужно получить разрешение не только на личное участие Гарри Поттера в турнире, но также и разрешение на всю команду игроков! Для этого всей команде нужно будет раньше запланированного срока написать итоговую работу для допуска к экзаменам. Вы к этой работе уже подготовились, но разрешит ли профессор Снейп написать ее раньше запланированного времени?

Вам нужно получить от профессора Снейпа разрешение на Ваше личное участие в турнире, а также разрешение на участие в турнире для всей команды игроков. Для этого Вам необходимо договориться об условиях досрочной сдачи итоговой работы.

СЕВЕРУС СНЕЙП

Вы, безусловно, самый умный профессор во всей этой школе. И ведете самый важный и самый сложный предмет. К сожалению, юные маги не всегда относятся с должным уважением и почитанием к зельеварению! Но ничего, они все поймут на допуске к экзамену – надо было раньше начинать готовиться. Но ученики в последнее время слишком ветрены и не собраны – если бы они учились с должным усердием, они бы лучше справлялись с предметом. С другой стороны – к экзамену нужно будет перемыть начисто все котлы – а их больше 100 штук. Отличная трудовая повинность для двоечников, желающих улучшить свою оценку.

Самое важное для Вас – это признание значимости Вашего предмета и лично Вас, как преподавателя самого важного предмета в школе магии. Вопрос с мытьем котлов открытый – Вы с удовольствием делегируете эту обязанность любому, кому хоть что-то от Вас нужно или тому, кто перед Вами провинился. Проверка реалистичности достигнутых договоренностей – обязательно.

Гарри Поттер и Роланда Трюк

ГАРРИ ПОТТЕР

Роланда Трюк преподаватель полетов на метле в школе Хогвартс и один из лучших преподавателей этого предмета в Магической Британии. Она научила не одно поколение учеников основам полетов. Мадам Трюк неоднократно говорила своим ученикам, что спорт – это основа счастливой жизни. Вам нужно договориться с мадам Трюк о том, чтобы она позволила команде Гриффиндора воспользоваться школьным инвентарем для тренировок перед турниром и позволила периодически занимать поле для квиддича. А также помогла с подготовкой поля к товарищескому турниру – необходимо заранее убрать начисто поле и пересыпать его просеянным песком для выравнивания воздушного пространства.

Ваша задача – заручиться помощью от Роланды Трюк при подготовке к турниру – вам нужно и поле, и инвентарь. А еще ваша команда не сможет самостоятельно подготовить поле для проведения чемпионата – поле нужно убрать и пересыпать просеянным песком, вы готовы делать все физически, но у вас нет необходимого песка.

Вы живете своим предметом, ведь, Вы убеждены, что спорт это самое важное в жизни. Вы очень гордитесь тем, что вам удалось вырастить команду Гриффиндора по квиддичу – по праву сильнейшую команду в школе Хогвартс, в которой много подающих надежды игроков. Конечно, Вы уже слышали про письмо от Международной организации Квиддича и знаете, какой чести удостоилась школа Хогвартс. Вам очень хотелось бы посмотреть на игру команды с другими интересными и способными противниками – ведь до этого команда Гриффиндора по квиддичу принимала участие только в школьных чемпионатах. Вы надеетесь, что при распределении билетов на директорскую трибуну, не забудут скромного преподавателя по квиддичу... Но, безусловно, также вы переживаете за своих учеников, за поле для квиддича и инвентарь. Хочется верить, что все останется в порядке после игры. Вы понимаете, что без Вашей помощи команде Гарри Поттера будет не обойтись, но помогать им с тренировкой – значит, пропустить несколько дополнительных занятий у малышей. И вообще было бы здорово, если бы опытные игроки смогли провести несколько занятий по основам квиддича для младших учеников – ведь дети всегда берут пример со старшеклассников!

Вам важно видеть, что Вас любят и ценят, и что про Вас не забудут при распределении билетов на директорскую трибуну. Вы во многом готовы помогать Гарри Поттеру, но у Вас нет столько времени и столько ресурсов; Вам хотелось бы, чтобы команда Гарри Поттера взяла на себя активную роль при подготовке к проведению турнира, и чтобы ребята были готовы к конкретным действиям. Также Вам важно, чтобы занятия с малышами не пропадали: если Вы будете заняты помощью при подготовке к турниру, кто-то другой должен провести пропущенные занятия вместо Вас. Степень проверки на реалистичность достигнутых договоренностей – на Ваше усмотрение.

Гарри Поттер и Гермиона

ГАРРИ ПОТТЕР

Гермиона – Ваш лучший друг. Она не раз выручала Вас в разных сложных ситуациях и помогала их преодолеть. В этот раз Вам опять не обойтись без ее помощи. Только Гермиона настолько умна и любит учиться, что сможет быстро разобраться со всеми правилами и особенностями проведения игр по квиддичу команд из других Магических Стран. Ведь в каждой стране свои нюансы проведения игр и турниров. Как было бы здорово, если бы Гермиона, изучив все, смогла Вам сделать краткую справку обо всех важных моментах, чтобы дальше можно было выработать и согласовать правила проведения международного товарищеского турнира. Но это не все – еще только Гермиона может Вам помочь с конспектами пропущенных занятий. Конечно, Вы не только их перепишите, но и целиком выучите!

Вам нужно договориться с Гермионой о том, что она изучит все правила и особенности проведения игр по квиддичу из стран команд-участников турнира; а также получить от Гермионы конспекты занятий, которые Вам и игрокам из вашей команды придется пропустить.

ГЕРМИОНА

Вы лучший друг Гарри Поттера, но вы совсем по-разному относитесь к учебе. Для Вас учеба всегда на первом месте, и вас расстраивает, что Гарри и Рон иногда очень невнимательно подходят к выполнению заданий и не всегда восполняют пропущенные знания. Вы очень обрадовались, что команда Гриффиндора сможет поучаствовать в

международном турнире, но у Вас появились определённые опасения, что у ребят возникнут большие проблемы с допуском к экзаменам. Вы не сомневаетесь, что Гарри будет просить конспекты пропущенных занятий, и Вы для себя решили, что просто списывать конспекты в этот раз не дадите. Но если товарищеский турнир состоится, Вы, конечно, обязательно хотели бы его посетить, а также надеетесь попасть на вечеринку в честь турнира, ведь там будет возможность познакомиться с Вашим кумиром – Виктором Крамом!

Вам важно видеть стремление Гарри Поттера учиться, а не просто списывать у Вас все конспекты. Также, хотелось бы, чтобы Гарри интересовался Вами и Вашими и интересами, ведь не бывает дружбы только в одну сторону. Если Гарри спросит про Ваши желания – Вы обязательно расскажете, что мечтаете о встрече с Виктором Крамом. И, конечно, ради это встречи вы готовы посильно помогать при организации турнира. Проверка на реалистичность достигнутых договоренностей для Вас является обязательной для Вас.

Гарри Поттер и Рон Уизли

ГАРРИ ПОТТЕР

Рон Уизли – Ваш близкий друг и очень ценный игрок в квиддич. Вы прекрасно понимаете, что команде без него не обойтись, он незаменимый вратарь и всегда спасал команду в самый ответственный момент. Но согласится ли он участвовать – вот вопрос! Надо обязательно уговорить Рона быть в составе команды на турнире. Однако Рон очень тревожный и неуверенный в себе человек, мероприятие международного уровня точно пугает его. Надо найти слова, чтобы убедить Рона, тем более, что вопрос с переносом итоговых работ практически решен. Но это еще не все, Вам нужно заручиться не только помощью от самого Рона, но и от его мамы. Она прекрасная мастерица, которая на ура справляется со всеми задачами, и точно могла бы помочь команде разработать уникальные логотипы товарищеской встречи для команд турнира.

Вам нужно убедить Рона участвовать в турнире. Вы знаете, что Рон боится такого уровня – надо найти слова, чтобы поддержать его. Также, Вам нужно получить помощь от мамы Роны с разработкой уникальных логотипов для всех команд турнира.

РОН УИЗЛИ

Вы, конечно, знаете про международный турнир и очень волнуетесь по этому поводу! Вы не спали несколько дней уже из-за предстоящего турнира. Вы очень хотели бы участвовать, но боитесь, что сделаете что-то не так. И еще одной причиной для отказа выступают Ваши сложности с учёбой – столько всего еще не сданного, как это успеть? И как сдать экзамены раньше срока – Вы ведь к ним совсем не готовы! Поэтому пока Вы больше готовы отказаться от участия в турнире, пусть Гарри Поттер ищет другого вратаря. Хотя Ваша мама настраивает Вас на позитивный лад, ведь в Вашей семье у всех все очень хорошо получается!

Вы хотите участвовать, но боитесь этого. Вам было бы важно заручиться поддержкой Гарри – и на турнире, и при решении вопросов с учёбой, с которой у Вас и так проблемы. От Гарри Вам важно видеть подтверждение Вашей ценности для него, как друга, и Вашей ценности как игрока для команды. Степень проверки на реалистичность достигнутых договоренностей – на Ваше усмотрение.

Гарри Поттер и Драко Малфой

ГАРРИ ПОТТЕР

Драко Малфой Ваш заклятый враг и вечный соперник. Вы никогда бы не обратились к нему за помощью, если бы не крайняя ситуация – единственный достойный международного чемпионата «охотник» в квиддич есть в команде у Драко Малфоя. Вам непременно нужно заполучить его на турнир в свою команду. Но это будет очень непростая задача, ведь Драко Малфой крайне Вас не любит и не скрывает этого, считая себя самым лучшим капитаном на свете. Также Вам нужно договориться с Малфоем о том, чтобы он со своей командой не препятствовал проведению турнира и подготовке к нему. Малфой крайне самолюбивый и ему явно не понравятся все эти идеи.

Вам нужно договориться с Малфоем, чтобы он отпустил важного игрока со своего факультета к Вам в команду, а также, чтобы он не препятствовал подготовке и проведению турнира.

ДРАКО МАЛФОЙ

Вы, конечно, уже в курсе всего происходящего – Ваши приспешники все выяснили и все донесли. Сейчас этот жалкий Гарри Поттер явится к Вам просить помощи. О, какой сладкий момент! Знать, что Поттер не справится без Вашей помощи – бесценно. Международный турнир – это очень крутой уровень, Вам очень хотелось бы заявить о себе на таком мероприятии. Вам очень льстит мысль, что если какой-либо игрок из Вашей команды войдет в состав команды школы Хогвартс, Ваше имя обязательно должно звучать на турнире при представлении составов команд как главного тренера игрока. Но Вы точно знаете, на что вы никогда не согласитесь – чтобы Ваш игрок вышел на поле под флагом команды Гриффиндора. Вы можете позволить себе согласиться только на флаг школы Хогвартс или какой-то иной флаг, никаких флагов этих ничтожеств.

Сам факт того, что Гарри обращается к Вам за помощью, очень льстит Вам. Вам важно услышать от Гарри, что без Вас в данной ситуации никак не обойтись. Ваше имя должно звучать как имя главного тренера Вашего игрока и никак иначе. И вопрос с флагом тоже принципиален – пусть Гарри сам выкручивается, Вы ему сразу скажете, что никакого флага Гриффиндора!

Переговорная игра по мотивам Гарри Поттера

Многосторонние переговоры

Общая информация для всех команд

В этом году школе волшебства и магии Хогвартс, расположенной в Британии, выпала уникальная честь принимать в своей школе международный чемпионат по квиддичу. К ним в школу слетятся лучшие команды со всего света – из Болгарии (Дурмстранг), России (Колдовстворец), Японии (Махотокоро), Уганды (Уагаду) и Франции (Шармбатон).

Сейчас всем командам необходимо **договориться о регламенте, по которому будет происходить турнир**, так как международные правила и правила квиддича в каждой стране разнятся. Каждая из команд выдвигает свое требование ведь, у каждой страны есть свои традиции и устои, **соблюдение которых является очень важным для них.**

Также **всем командам необходимо согласовать время двухчасовых тренировок перед турниром.**

В типовых международных правилах прописано:

- **во время игры на поле не может находиться никого кроме игроков,**
- **обязательно ношение формы с эмблемой команды,**
- **диаметр летательной метлы не более 5 см,**
- **отсутствие макияжа у игроков,**
- **никаких внеигровых габаритных предметов,**
- **на товарищеских турнирах в состав команды не могут входить звезды мирового масштаба, участвовавшие ранее в чемпионатах международного уровня,**
- **на поле одновременно могут находиться только 7 игроков от команды,**
- **стандартно (но не обязательно) за игру происходит одна замена игрока,**
- **зрители на трибунах также не могут иметь с собой габаритных предметов (чтобы не загораживать видимость другим зрителям) и издавать чрезмерно громких звуков (чтобы не отвлекать игроков).**

Школа волшебства Хогвартс (Британия)

В этом году вашей школе выпала уникальная честь проводить международный чемпионат по квиддичу среди школ разных стран. В ваших стенах выросло множество прославленных игроков в квиддич и вы не хотите потерять этот статус. **Вам важно, чтобы все участники четко следовали установленным правилам, носили единую форму и все было безопасно.** Вопрос безопасности – ключевой вопрос для вас, так как вы являетесь страной, принимающей турнир. Но вы в любом случае хотите и готовы участвовать в турнире, даже, если придется пойти на уступки.

Еще вас волнует вопрос единой формы, вы не сможете ее предоставить вместе с остальным оборудованием для тренировок – у Хогвартса есть запас формы только на четыре их факультета, и вам **необходимо договориться с командами, что бы кто-то взял на себя разработку и пошив новой формы для каждой из команд.** От себя вы предоставляете поле и оборудование, в том числе для тренировочного процесса.

Так как ваша команда является хозяевами поля, **вы готовы занять для тренировок любое свободное от других команд время.**

Школа волшебства Колдовсторец (Россия)

Вы приглашены на международный школьный чемпионат по квиддичу в Британию. Вы умелые игроки в квиддич, но у Вас есть одна особенность – по версии, принятой в России, **игроки летают на вырванных с корнем и ветвями дубах, заколдованных с помощью волшебства. Вы так привыкли и считаете это самым удобным способом.**

Тем более, что ваши дубы лучшие во всем волшебном мире и у вас есть возможность предоставить всем командам самую качественную древесину. Но вы в любом случае хотите и готовы участвовать в турнире, даже, если придется пойти на уступки.

Еще очень важный вопрос для вас – **наличие среди болельщиков на трибунах вашего балалаечного ансамбля, использующего для игры большие магические царь-балалайки.** Вы привыкли, что каждый забитый вами мяч встречается громкой народной игрой на балалайках, которая разносится на много километров вокруг.

Тренировки на поле вы хотите проводить как можно чаще из-за необходимости сплотить команду, так как вы в нее взяли лучших игроков из разных уголков России.

Школа волшебства Махотокоро (Япония)

Вы приглашены на международный школьный чемпионат по квиддичу в Британию. Но есть проблема – квиддич в вашей стране относительно новое явление – из-за исторических особенностей он появился в вашей стране чуть меньше сотни лет назад и ваши игроки еще не могут тягаться с игроками мирового уровня, такими как Виктор Крам из Болгарии. Поэтому Вы согласны с международными правилами, что такие игроки не могут принимать участие в товарищеских турнирах. Так же в вашей школе принято **украшать метлы спереди длинными журавлиными перьями на удачу, и вы не готовы отойти от этой традиции.** Но вы в любом случае хотите и готовы участвовать в турнире, даже, если придется пойти на уступки.

Ваша школа в начале тренировок хотела бы получить мастер-класс от Болгарского Дурмстранга, чтобы улучшить свои навыки. Также на территории Махотокоро растет уникальная Диковинная Сакура, которую очень любят пегасы. Жаль, что в вашей стране нет пегасов, так как выпадающие из их гривы волосы очень подходят для сердцевин волшебных палочек.

Для тренировок вам подходит только самое раннее время – с пяти утра, потому что это соответствует вашему традиционному режиму дня и дисциплине.

Школа волшебства Дурмстранг (Болгария)

Вы приглашены на международный школьный чемпионат по квиддичу в Британию. Вашей школе в квиддиче нет равных. Именно в вашей сборной находится легендарный игрок – Виктор Крам. Он является образцом квиддича по всему миру. **Вы хотите, чтобы Виктор принял личное участие во всех этапах состязания,** но вы уже слышали, что другие школы решительно против этого! Ваша команда несговорчива и трудно идет на уступки, так же у Дурмстранга очень плохая репутация. Выход на международный турнир позволит Вашей команде улучшить репутацию, поэтому Вы всеми силами хотите добиться участия в нем. Так что хотите и готовы участвовать в турнире, даже, если придется пойти на уступки.

Также у Ваших учеников очень сильно страдает общение с магическими животными – в жестоком климате им трудно жить, поэтому Вы бы хотели договориться с Шармбатом по поводу дополнительного контакта с их пегасами, если они прибудут на них.

Вам подходит исключительно позднее вечернее время для тренировок, так как темные традиции в вашей стране очень сильны.

Школа волшебства Угаду (Уганда)

Вы приглашены на международный школьный чемпионат по квиддичу в Британию. Вашей школе нет равных во всем мире магии – только в вашей школе не используют волшебных палочек! У вас большая команда, по вашим правилам в состав команды входит 10 человек, и вы **не знаете, как сократить количество игроков**. Вы привыкли играть в квиддич, **используя традиционный боевой раскрас – это придает вам больше сил**. Но согласно международным правилам вы не можете так сделать! Это очень расстраивает вас. Но вы в любом случае хотите и готовы участвовать в турнире, даже, если придется пойти на уступки.

Вы готовы сотрудничать с Японской школой Махотокоро, которые традиционно используют перья на метлах. **Если вам запретят красить лица, то вы хотите предложить им, чтобы перья были раскрашены в цвет команды**.

Ваша школа может предложить традиционные африканские волшебные краски, которые не теряют своей яркости даже через значительное время и даже в дождь!

По поводу тренировок – так как вы из очень жаркого климата, вы предпочли бы воспользоваться возможностью **и потренироваться в более прохладное утреннее или вечернее время**.

Школа волшебства Шармбатон (Франция)

Вы приглашены на международный школьный чемпионат по квиддичу в Британию. Ваша школа давно соперничает с Хогвартсом и очень хочет выиграть. Символом школы является дюжина крылатых золотых коней – пегасов, каждый из которых величиной со слона. И к каждому из них относятся как к человеку – на родине у них отдельный стол, в поилках течет отменный сок из волшебной моркови, а в кормушках золотой ячмень и алмазная рожь. Деликатесом для коней считаются плоды Диковинной Сакуры, которая растет только на территории Махотокоро.

Вам бы хотелось, чтобы пегасы присутствовали на матче и паслись внизу и летали сверху, наблюдая и охраняя игроков вашей команды. Вы очень доверяете им! Но это противоречит международным правилам. Вам нужно решить вопрос с пегасами и **узнать, на каких условиях вам привезут Диковинную Сакуру**.

В обмен на это вы готовы прислать Японии партию пегасьего волоса, который широко используется в изготовлении волшебных палочек. Еще вы являетесь хорошими кутюрье и имеете запас прекрасных тканей, вы уверены, что pošьете себе отличную форму. Поэтому вы в любом случае хотите и готовы участвовать в турнире, даже, если придется пойти на уступки.

Вы вообще не считаете нужным тренироваться, но понимаете, что по правилам это необходимо. **Для вас важно, чтобы у команды было как можно больше времени на отдых**.

Комплект сопроводительных материалов для переговорной игры

Карты с критериями оценки проведенных переговоров

ПЕРЕГОВОРНАЯ ИГРА

БЛАНК ЖЮРИ

**Карта с критериями оценки проведенных переговоров:
навыки ведения двусторонних переговоров**

	Команда №	Мах баллов			
	Критерии оценивания				
1	Начало и окончание коммуникации	2			
2	Обратная связь, переформулирование сказанного вами	2			
3	Прояснение чувств «Я вижу, ты расстроен», «Что ты чувствуешь в этой ситуации?» «Я вижу, что тебя беспокоит...»	2			
4	Прояснение интересов «Чем я могу тебе помочь?» «Что именно бы ты хотел?» «Что я могу сделать для тебя?»	2			
5	Переговоры направлены на получение результата, стороны выработали реалистичный, взаимовыгодный «план действий»	2			
6	Соблюдение этапности переговоров (подведение промежуточных итогов переговоров, резюмирование)	2			
7	Ведение переговоров в стратегии сотрудничества, сторона показывает готовность искать «win-win» решение	1			
8	Смена переговорной стратегии	1			
Итого максимум: 14 баллов игроку		14			

ПЕРЕГОВОРНАЯ ИГРА

БЛАНК ЖЮРИ

Карта с критериями оценки проведенных переговоров: навыки ведения многосторонних переговоров

	Команда №	Б а л л ы						
1	Начало и окончание коммуникации	1						
2	Переформулирование, обратная связь, резюмирование	2						
3	Прояснение интересов других игроков	2						
4	Выбор эффективной стратегии (win-win)	2						
5	Этапность переговоров (работа с повесткой переговоров, подведение промежуточных итогов переговоров, резюмирование)	3						
6	Передача слова другому участнику (Как вы видите решение этой проблемы? А с каким вопросом пришли вы?)	2						
7	Командная работа: сохранение информации, полученной предыдущим игроком, получение результата	2						
Итого максимум: 14 баллов команде		14						

Памятка для начинающего переговорщика – двусторонние переговоры

Подготовка к переговорам

- Сформулируй свои интересы и тот результат, который хочешь получить в процессе переговоров.

Процесс переговоров

Начало:

- Поприветствуй собеседника (оппонента). Постарайся легко и непринужденно начать беседу (не стоит начинать переговоры сразу с озвучивания своих потребностей – сначала необходимо установить контакт).
- Поинтересуйся состоянием и самочувствием собеседника. Можно задать вопросы: «Как твои дела сейчас?», «Как ты себя чувствуешь?», «Все ли у тебя хорошо?», «Что ты думаешь по поводу произошедшего?» и т.п.
- Узнай позицию собеседника, его интересы и желаемый результат. Для лучшего понимания или уточнения полученной информации можно задать дополнительные вопросы.
- Расскажи о своей позиции, интересах и желаемом для тебя результате.
- Используй техники обратной связи – переформулирование сказанного собеседником, резюмирования, подведения промежуточных итогов – для сохранения и поддержания контакта.
- Веди переговоры в стратегии сотрудничества.

Середина:

- Теперь можно приступить к обсуждению идей и предложений, которые будут учитывать не только твои интересы, но и собеседника. Ваша задача – найти решение данной ситуации, которое будет выгодным для обеих сторон. Если у тебя появились идеи – предлагай их, если высказывается собеседник – внимательно слушай.
- В процессе переговоров помни, что напротив тебя живой человек, со своими потребностями и ожиданиями. Не стоит видеть вместо человека только то, что тебе необходимо от него получить.
- Идеи и предложения проверяй на реалистичность выполнения, не стоит предлагать то, что не получится сделать.
- Техники, которые лучше не использовать – нытье, настойчивое требование, шантаж, угрозы, манипуляции. Эти техники способны испортить впечатление о тебе и редко приводят к достижению хороших результатов.
- Когда найдено решение проблемы, стоит договориться о важных моментах – конкретное время встречи или продолжительность действия договора, место встречи или события. Возможно стоит договориться о конкретной дате. Также если ты или тебе что-то пообещали, то стоит обсудить количество и качество обещанного или другие важные параметры.

Завершение:

- Если ты смог договориться, то можно резюмировать – подвести итог, озвучить до чего договорились со всеми подробностями и конкретными сроками исполнения достигнутых договорённостей.
- Обязательно поблагодари собеседника за встречу и уделенное время, и попрощайся с ним.

Памятка для начинающего переговорщика – многосторонние переговоры

Подготовка к переговорам

- Обязательно сформулируй свои интересы и тот результат, который тебе необходимо получить от переговоров. Подготовься к переговорам. Можно для себя определить минимальный результат, который тебя устроит и желаемый результат.

Процесс переговоров

Начало:

- Начиная переговоры, не забудь поздороваться с собеседниками, соблюдай правила вежливости и будь уважителен ко всем.
- Прежде, чем приступать к обсуждению проблем, нужно сформулировать общую для всех повестку переговоров – что именно сегодня будет обсуждаться. Здорово, если у тебя получится занять роль ведущего и координировать процесс переговоров. Если нет – ничего страшного, слушай внимательно и дополняй сказанное по существу.
- Рассказывая о ваших интересах, говори кратко и по сути, что тебя однозначно поняли. Не стоит затягивать, помни, что после тебя также хотят сказать другие.
- Имеет смысл делать записи в процессе переговоров – чтобы не потерять уже достигнутые договоренности или еще не решённые проблемы.

Середина:

- Внимательно слушай собеседников, не забывая о них и их интересах. Даже если ты не согласен с собеседником или он не согласен с тобой, дослушай его до конца, не перебивай.
- Не бойся задавать вопросы. Если тебе что-то непонятно или хочется уточнить что-либо, не стесняйся спросить об этом. Попроси человека повторить еще раз.
- Старайся придерживаться повестки переговоров и поставленных задач, чтобы не потерять суть переговоров. Как только принято решение по любому из вопросов – резюмируй и фиксируй это в записях.
- Если во время обсуждения у тебя появились идеи или предложения, озвучь их. Но также не забывай рассматривать варианты собеседников. Организуй проверку предложений на реалистичность – можно задать вопросы «Как именно это будет реализовано?», «Какие конкретно действия вы видите необходимыми?», «Что именно вы готовы сделать, а что ждете от нас?» и т.п.
- Обращай внимание на своих собеседников, если у кого-то не получается высказать свое мнение, обязательно найди паузу и передай ему слово.
- Будь готов к возможным уступкам. При переговорах может потребоваться готовность идти на встречу. Но старайся сохранить выгоду для всех сторон. Будь гибкими и готовым приспособиться.

Завершение:

- Подводи итог достигнутых договоренностей, резюмируй, сформулируй кратко, к каким решениям пришли все стороны. Если есть время – составьте простое соглашение.
- Поблагодари собеседников за участие в переговорах, в также попрощайся с ним после завершения.