

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение «Санкт-Петербургское специальное учебно-воспитательное
учреждение закрытого типа»
(Санкт-Петербургское СУВУ)

Принято
на заседании
педагогического совета
Протокол № 3
от 30 августа 2019 г.



Утверждаю
Директор Санкт-Петербургского
СУВУ
В.В. Миронов
Приказ № 387
от 30 августа 2019 г.

**Образовательная программа для обучающихся
ФГБ ПОУ «Санкт-Петербургское СУВУ»
«Медиация и восстановительный подход»**

Санкт-Петербург
2019 г.

МОДУЛЬ 1. «КОНФЛИКТ»

Тема 1. Социально-психологические взаимодействия людей в коллективе и малых группах.

Теоретическая часть:

Понятие и виды малых социальных групп. Развитие малой социальной группы. Взаимодействие индивида и малой социальной группы. Лидеры в малых социальных группах. Психологические явления и процессы, возникающие в малых социальных группах. Основные феномены взаимодействия в малых социальных группах. Групповая сплоченность. Процесс принятия решений в малой социальной группе. Конфликты в малых социальных группах.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте классификацию малых социальных групп, входящих в общество.
2. В чем разница между большими и малыми социальными группами?
3. В чем отличие организованных и неорганизованных малых социальных групп?
4. Что составляет содержание малой социальной группы?
5. Охарактеризуйте психологическую структуру малой группы.
6. Дайте характеристику психологическим явлениям и процессам, возникающим в малых социальных группах.

Практическая часть:

Упражнение «Соберемся вместе»

Участники разбиваются на небольшие группы по 6-8 человек. Педагог предлагает самые разнообразные задания: построиться в ряд в соответствии с алфавитом по первой букве имени; построиться в ряд в соответствии с алфавитом по последней букве имени (фамилии, по второй букве и т.д.); найти свой способ построения группы (остальные группы пытаются определить, в чем заключается этот способ). Вопросы: Какая группа быстрее реагирует на задания? Какая группа нашла наиболее интересный способ самоклассификации? и т.д.

Рефлексия.

Упражнение «Час редактора»

Группы участников получают текст для редактирования, в котором пропущены некоторые слова. Необходимо заполнить пробелы, сохраняя смысловое единство текста.

"Что же нам, друзья мои, делать с? Почему мы так заколдованы ими, да еще заколдовываем наших, их, всю? Делаем это ради? А может быть, для того, чтобы свалить на них? Мы сами сознательно создаем идола, слепо веруем в его чудодейственную силу и превращаемся в его служителей! Не кажется ли это вам,, странным и неестественным? Каждый убедительно говорит нам, что рождают в нашей жизни недоразумения, а не помогают успешно В наших развивается нездоровая тенденция к , они выдумывают сотни хитроумных способов для , они начинают, вырывают Даже такое проявление активности и интереса, как , и то служит корыстными целям"

Необходимо обсудить, как удалось добиться взаимопонимания в группе, каким образом принималось решение.

Рефлексия.

Упражнение «Фигура»

Группы участников взявшись за веревку (примерно 1 метр на одного участника) создает изначально фигуру круг, затем всем участникам предлагается закрыть глаза и путем переговоров в устной форме переместиться для создания другой фигуры (прямоугольник, треугольник и т.п.) Как только участники приняли решения, что фигура построена, все участники открывают глаза, и оценивают, насколько хорошо получилась фигура. Позже можно усложнить задачу, устанавливая время, за которое будет эта фигура преобразоваться в другую.

Итоговые вопросы: Вы довольны результатом? Какие факторы указывали на успешность проведения задания? Какие факторы могли бы повлиять? Какие выводы вы делаете из упражнения?

Рефлексия.

Тема 2. Понятие конфликта. Отрицательные и положительные результаты конфликта.

Теоретическая часть:

Конфликтные отношения в различных областях общественной жизни. Понятие конфликта. Причины и структура конфликта. Виды конфликтов. Деструктивная (негативная) и конструктивная (позитивная) функции конфликта. Динамика конфликта. Условия протекания конфликта. Конфликтная ситуация. Конфликтное поведение. Стороны и участники конфликта. Исход конфликта. Особенности типологии конфликтов.

Вопросы для самоконтроля:

1. От каких факторов зависит выполнение позитивных функции конфликтов?
2. Чем конфликты «нового поколения» отличаются от классических?
3. Какой термин более точен «разрешение», «регулирование» или «управление» конфликтом? Аргументируйте свою точку зрения.
4. Что может стать предметом конфликта?
5. Каким образом позиции конфликтующих сторон влияют на ход и развитие конфликта?
6. Перечислите негативные функции конфликта.

Практическая часть:

Упражнение «Понятие конфликт»

Задача: выяснить, что означает «конфликт» для каждого из участников.

Инструкция:

Каждому участнику раздается стикер. На нем должны написать ответ на вопрос «Что такое для вас конфликт?» и повесить стикер на доску. Ведущий зачитывает все утверждения и дает научное определение «конфликту». Вместе с учениками выясняет причины и последствия конфликта.

По-научному, конфликт – это столкновение, предельное обострение противоречий, ситуации, когда одна сторона противостоит другой.

- А каковы причины конфликта? (разные характеры, разные мнения по одному и тому же вопросу, неумение слушать, нежелание уступать)

- Какие последствия могут быть? (ссора, драка, человек может обидеться)
- Как можно решить конфликт? (договориться между собой, попросить помощи старших)

Теперь узнав, что такое конфликт, из-за чего он возникает и какие возможны последствия, мы с вами попробуем применить свои знания на примере одной из ситуаций.

Рефлексия.

Упражнение «Как разрешать конфликтные ситуации»

Возьмите «Чашу чувств» и скажите следующее: «То, что у нас накопились вопросы по поводу взаимоотношений – хорошо, хотя бы потому, что вы о них не постеснялись написать. Не побоялись неодобрения, а приняли решение разобраться в ситуации. Конфликты – это часть нашей жизни. Предлагаю вам подумать о том, как мы ведем себя в конфликте. Состязаемся, соревнуемся? Проигрываем? Какие чувства вызывает у нас соперник? Непреднамеренные конфликты приводят к обидам, потере дружбы, к вспышкам гнева, отчуждению. Поэтому важно знать, как вести себя в конфликтных ситуациях. Сегодня мы будем учиться разрешать конфликты.

Для начала давайте попробуем вместе подумать о том, как лучше всего поступать в определенной ситуации, чтобы уладить конфликт. Я буду называть ситуацию, а вы – обсуждать ее по следующим правилам».

Правила обсуждения

- Рассказывайте о любых идеях, приходящих в голову.
- Не осуждайте чужие идеи.
- Выдвигая свои идеи, используйте уже высказанные.
- Предлагайте как можно больше идей.

Из следующего списка ситуаций выберите одну и предложите участникам обдумать все возможные варианты ее решения.

Записывайте ответы на доске, и после проигрывания ситуаций обсудите варианты, выбрав среди них; приемлемые.

- Кто-то дразнит или обзывает тебя.
- Учитель несправедливо обвиняет тебя в списывании во время контрольной.
- Родители на неделю запретили тебе ходить гулять с друзьями за драку с младшим братом.
- Во время уроков одноклассник, сидящий за тобой, постоянно колет тебя в спину ручкой или бросает в тебя ластик.

После того как ребята предложат все возможные варианты решения проблемы, обсудите, какие из них были бы наиболее эффективными. Подчеркните два лучших.

Дискуссия на тему занятия.

Обсудите следующие вопросы:

- В чем причины конфликтов?
- Как можно предотвратить конфликт?
- Что чувствуют в ситуации конфликта обиженный и обидчик?
- Какое поведение помогает с достоинством выйти из конфликта или не допустить его разгорания?

Рефлексия.

Упражнение «Конфликт. Конфликт! Конфликт?»

Группы участников просматривают мультипликационные фильмы с разными типами конфликтов, а затем обсуждают по общей схеме:

План разбора конфликтной ситуации:

1. Ситуация.
2. Описание конфликта.
3. Краткая характеристика субъектов конфликта
А) Схема конфликта Б) Структурная схема.
4. Карта интересов.
5. Формулировка причины конфликта.
6. Инцидент.
7. Типология данного конфликта.
8. Стратегия поведения в конфликте сторон (т. Томаса).
9. Разрешение конфликта (снятие противоречий).

Рекомендуемые мультфильмы:

1. **«Котенок по имени «Гав».** В этом мультфильме видна проблема – самопрезентации и самопринятия одного из участников взаимодействия.
2. **«Крошка енот»** – как найти друга, расположить к себе.
3. **«Капитошка»** – взаимодействие добра и зла. Изменение характера под влиянием другого.
4. **«Грибок-теремок»** – взаимодействие при внешней угрозе. Типажи поведения.
5. **«Конфликт»** – динамика конфликтного взаимодействия и др.

Рефлексия.

Тема 3. Модели конфликта.

Модель развития конфликта:

- относительно медленное, конфликтующие как бы по очереди делают ходы;
- быстрое (лавинообразное), действия конфликтующих носят прямолинейный, стремительный характер, конфликт резко набирает силу и теряет связь с вызвавшей его причиной, становится неуправляемым.

Вариант модели: Ситуация у подростков – зарождение конфликта – действия педагога – конфликт возник – управление конфликтом – результат – конфликт исчерпан.

Практическая часть:

Диагностическое тестирование: Методика оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас)

Ролевые игры «Конфликты в нашей жизни»

Цель: Дать характеристику понятия «конфликт».

Познакомиться со стратегиями поведения и методами выхода из конфликта.

Задачи:

- формировать информационно - аналитические умения

- развивать навыки правильного исследования мира, воображения, умения отстаивать свою точку зрения

- вырабатывать умения конструктивно вести себя во время конфликта, разрешая его справедливо, без нанесения ущерба обществу и личности, тренировать актёрское мастерство участников.

Оборудование:

- презентация «Конфликты в нашей жизни»;
- видео: басни Крылова «Лебедь, рак и щука»;
- реквизит для игр (2 коробки, макет торта);
- карточки с описанием конфликтных ситуаций;
- карточки для групповой работы;
- памятки.

1.Вступительное слово.

Других не зли и сам не злился.

Мы гости в этом бренном мире.

А если, что не так – смиришь,

Будь умнее - улыбнись,

Холодной думай головой,

Ведь в мире все закономерно:

Зло, излученное тобой,

К тебе вернется непременно...

Омар Хаям

Конфликт... Сегодня мы поговорим о конфликте. Эта тема интересна тем, что как бы мы от неё не бежали, но умение конфликтовать всё равно является самым существенным условием как минимум профессиональной успешности, а скорее всего и жизни в целом. За неумение грамотно конфликтовать люди платят обычно своими нервами и своим здоровьем. Поэтому информация по теме конфликта актуальна, значима и может оказаться полезной каждому человеку независимо от его возраста и профессии.

Что же такое конфликт? Прежде чем ответить на это вопрос, давайте посмотрим и послушаем басню Крылова «Лебедь, рак и щука».

1 группа

Этап I. Просветительский

Педагог читает басню И.А. Крылова «Лебедь, рак и щука», (смотрят видео).

Когда в товарищах согласья нет, На лад их дело не пойдёт, И выйдет из него не дело, только мука. Однажды Лебедь, Рак да Щука везти с поклажей воз взялись, И вместе трое все в него впряглись; Из кожи лезут вон, а возу все нет ходу! Поклажа бы для них казалась и легка: Да Лебедь рвется в облака, Рак пятится назад, а Щука тянет в воду. Кто виноват из них, кто прав, — судить не нам; Да только воз и ныне там.

Психолог. В чем заключается мораль этой басни?

Ответы участников. Они не смогли договориться, а отсюда возникла конфликтная ситуация. Что же означает слово «конфликт»? Какие ассоциации оно вызывает?

Вешается слово «Конфликт» и на каждую букву слова называются ассоциации (крик, обман, надежда...).

(Далее участники знакомятся с определением конфликта.)

Конфликт - это столкновение противоположных интересов, взглядов, серьезное разногласие, спор.

Педагог. Можно ли прожить без конфликтов? Нужны ли они человеку? (Высказывания участников.)

Конфликты - это часть нашей жизни. Они способствуют реформам, преобразованиям, развитию. Конфликт - это проявление активности, отстаивание своей позиции, точки зрения.

Противоположные интересы людей не всегда ведут к конфликту: например, спортсмены соревнуются друг с другом по всем правилам, в этом случае конфликт не возникает.

Практическая часть.

Упражнение «Коробка»

Приглашаются 3 участника. Им предлагаются роли: мамы, папы и ребёнка. Коробки ставятся на пол, ноги ребёнка в коробках. С одной стороны становится папа и ставит ногу в коробку с ребёнком, с другой стороны становится мама и тоже ставит ногу в коробку. Ребёнку предлагается пройти вместе с родителями. После выполнения упражнения задаются вопросы и происходит обсуждение.

Легко ли было идти вместе? Как смогли договориться? Кто взял на себя инициативу? Возник ли конфликт? А мог ли он возникнуть?

Как, по-вашему, можно было разрешить их конфликтную ситуацию? И можно ли вообще ее решить?

Комментарий ведущего. Вот так и в жизни с одной стороны у каждого - семья, с другой - работа. У ребёнка с одной стороны родитель, с другой учитель, у лебедя – рак и щука. И тому, кто в центре всегда тяжелее всего. Конфликты - это часть нашей жизни. Они способствуют реформам, преобразованиям, развитию. Конфликт - это проявление активности, отстаивание своей позиции, точки зрения.

Противоположные интересы людей не всегда ведут к конфликту. Выходов из этих и других ситуаций может быть несколько, все зависит от стратегии поведения человека в конфликте.

Этап II. Диагностический

Упражнение «Праздничный пирог»

Данное упражнение позволит определить стратегию поведения в конфликтной ситуации.

Ведущий. А сейчас мы с вами проиграем все стратегии поведения – их всего 5. Мне надо 5 желающих у которых осенью день рождения. Именинникам раздаются варианты поведения и соответствующие им стратегии поведения. Участники должны проиграть эти стратегии и объяснить.

Представьте себе, что к вам на день рождения пришли друзья пить чай с праздничным тортом, украшенным шоколадными фигурками, дольками засахаренных фруктов. Торт небольшой, его надо разрезать. Как вы как именинник себя поведете?

Варианты поведения и соответствующие им стратегии поведения:

1. Откажетесь разрезать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть. *(Избегание.)*

2. Разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок - не важно, себе - лучший.
(Конкуренция.)

3. Учтете пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется. (Приспособление.)

4. Постараетесь поделить поровну между всеми участниками праздника, включая и себя.
(Сотрудничество.)

5. Скажете, что торта вам не очень хочется, пусть он весь достанется гостям, а вот шоколадные фигурки вы бы съели. (Компромисс.)

Выбрали? Давайте разберем каждую стратегию.

Комментарий ведущего: Все стратегии имеют как плюсы, так и минусы, поэтому любая из них может быть эффективной. Нужно учитывать ситуацию, личность соперника и свою. Необходимо делать акцент не на «кто виноват?», а на «что делать?».

Однако если конфликт произошел из-за грубости, несправедливости, обмана, эти стратегии могут оказаться бессильными

Этап III. Рефлексционный

Вопросы к участникам

- Как вам кажется, какой из этих пяти способов чаще встречается в реальной жизни?
- Какой способ вы используете чаще всего в разрешении конфликтов с друзьями?
- Какой - с родителями?
- Какой - с педагогами?
- Какой из них, на ваш взгляд, является самым легким? Самым трудным?

Руководитель: Методы разрешения конфликтов (краткое объяснение каждого метода):

- Метод избегания;
- Метод переговоров;
- Метод использования посредничества;
- Метод откладывания (сдача своих позиций);
- Метод третейского разбирательства (арбитраж).

Этап IV. Игровой

Ролевая игра "Сглаживание конфликтов"

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Этап V. Заключительный

Психолог. Дорогие участники, вы были сегодня активны, инициативны, креативны! Наша встреча подошла к концу, хочется пожелать вам, чтобы вы и окружающие вас люди были всегда готовы к ... Правильно, сотрудничеству!

Итог:

Людей неинтересных в мире нет.

Их судьбы – как истории планет.

У каждой все особое, свое,

И нет планет, похожих на нее...

(Е. Евтушенко)

И если человек находится рядом с тобой, отличается от тебя, это не значит, что он хуже тебя. Он просто другой, со своими особенностями, со слабыми и сильными сторонами.

Итогом нашего сегодняшнего разговора послужит «Памятка» (вручается каждому участнику беседы). Она поможет нам вести разговор в конфликтных ситуациях, а возможно, кому-то пригодится и в жизни.

ПАМЯТКА

Друзья! Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!

1. Прежде, чем вступить в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат вы хотите получить.
2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгореть со стыда при встрече с ним и не мучаться раскаянием.
8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

Тема 3. Тренинговое занятие. «Конфликтные ситуации в школе и дома. Как я их решаю».

Диагностическое тестирование: Круг Айзенка, Шкала социального контроля, Диагностика состояния агрессии Басса-Дарки. Акцентуации характера Шмишека.

Упражнение «Билль о правах».

Ведущий делит группу на две половины. Одна группа представляет детей, а другая - родителей. Задача каждой группы заключается в составлении списка своих прав. После того как каждая группа закончила подготовку такого списка (в течение 15—20 минут), «родители» и «дети» начинают поочередно предъявлять эти права друг другу, причем каждое право может быть внесено в окончательный список только тогда, когда оно принято другой стороной. Каждая сторона имеет возможность отклонить какое-то право или настаивать на его изменении. Ведущий регулирует дискуссию и выносит принятые обеими сторонами права на видное место.

Если дискуссия затягивается (а обычно она проходит вполне «горячо»), ведущий проясняет, почему стороны не могут договориться, и прекращает обсуждение, воспользовавшись правом вето. Лучше заранее предупредить группу о том, сколько времени отводится на обсуждение каждого пункта, обычно это занимает не более 3-5 минут.

В этой игровой ситуации хорошо моделируются процессы отстаивания детских прав и те состояния, которые возникают в связи с этим у детей и родителей, поэтому при подведении итогов желательно обратиться к чувствам участников группы.

Еще одна рекомендация: ведущему лучше самому разделить членов группы на «родителей» и «детей», определив в группу «детей» наиболее центрированных на своей родительской позиции взрослых. Необходимо также напомнить «детям», что они должны писать свои права, исходя из своих детских ролей, для этого можно встать на место собственного ребенка или вспомнить себя в детстве. Группа может оговорить, в каком возрасте будут находиться «дети», которые пишут права, исходя из своих интересов (права шестилетних детей могут значительно отличаться от прав подростков).

Рефлексия.

Упражнение «Поиграем в семью»

Группа делится на «семьи». Подгруппы располагаются за столами в различных частях комнаты. Задача участников – определить состав «семьи», возраст ее членов семьи, семейные роли. Каждый обдумывает, чем он занимается, где работает, чем увлекается, какую носит одежду, что любит есть на завтрак и т. д. Члены «семьи» решают, как проходят их будни и выходные, где и как они проводят отпуск, как распределяют семейные обязанности, какие у них отношения, решают они семейные вопросы коллегиально или через главу семьи. Подгруппа придумывает отличительные черты своей «семьи», которые отражаются в фамилии. «Семья» создает свой герб, выбирает девиз, фамильную реликвию или историю, которой она гордится, и какую-то семейную тайну, о которой не рассказывают окружающим. Все соображения заносятся на бумагу в виде записей и рисунков. Количество и содержание рисунков, общие они или свои у каждого члена «семьи» – подгруппа решает сама.

Если в группе, кроме консультанта, есть еще один взрослый, то они расходятся в разные «семьи». Желательно, чтобы они выбрали роли младших детей. В этом случае участники будут проявлять больше самостоятельности и творческой активности.

После выполнения задания каждая подгруппа по очереди представляет свою «семью», а затем «семье» можно задать уточняющие вопросы.

Важно отметить, какой состав семей выбирают участники: полные это семьи или неполные, есть ли в семье дети. Подростки обычно выбирают главой семьи отца. Он чаще всего имеет фирму и достаточно богат. В семье обычно есть бабушки и дедушки и редко встречаются дяди и тети. Отношения, как правило, не дифференцированы, все хорошо друг к другу относятся и не ссорятся. Часто подросткам сложно представить себе семейные проблемы. В этом случае им помогает ведущий. От большинства предложений участники отказываются, а соглашаются, только если эти проблемы временные, легко решаемые. Например, сыну не удалось поступить в институт, и он будет поступать на следующий год. От таких проблем, как болезнь, алкоголизм, бедность, участники отказываются.

После выполнения упражнения желательно сразу же провести следующее, так как семья сложилась и «пожила» какое-то время.

Рефлексия.

Упражнение «Сценки из жизни семьи»

Участники делятся на две подгруппы и по очереди разыгрывают сценки из семейной жизни. Это может быть ситуация из прошлого или будущего, хотя бы и самая фантастическая. Можно разыгрывать сценки без слов или со словами. В первом случае больше внимания уделяется мимике и пантомиме, через которые выражаются отношения и чувства. В сценках со словами играющие могут прямо рассказать о своей ситуации, а могут говорить намеками, предоставляя зрителям возможность догадаться, о чем идет речь. На сценку отводят определенное время, а когда оно подходит к концу, ведущий просит актеров остановиться. После чего зрители, а затем и ведущий делятся своими впечатлениями. Затем сценку разыгрывают зрители.

Рефлексия.

ПАМЯТКА

Свод правил поведения в семье

Правило № 1. Старайтесь не идти на конфликт. Скажите себе, если ваш супруг затевает ссору: «Стоп! Не поддавайся!». Скажите ласковое слово, обнимите и поцелуйте, чтобы ваш супруг оттаял, опомнился. Помните: то один, то другой супруг должен играть роль сдержанного и терпеливого. Преодолевайте свое скверное настроение с помощью чего-нибудь приятного.

Правило № 2. Не старайтесь скрыть обиду, отложить ее на завтра. Говорите о сути конфликта, не напоминайте старых грехов.

Правило № 3. Учитывайте настроение супруга, даже если уверены, что он не прав. Оно может не совпадать с Вашим, поэтому старайтесь не требовать выполнения ваших желаний тогда, когда у супруга плохое настроение.

Правило № 4. Не упрекайте для того, чтобы вызвать замешательство и натиском принудить выполнять то или иное требование. Психологи советуют действовать наоборот: «Хочешь упрекнуть – похвали!». Этот аванс может дать хорошие результаты.

Правило № 5. Прежде чем сказать о своей обиде супругу, подумайте один на один с собой, что именно вас не устраивает. Часто причиной обиды становится ваша усталость, раздражение.

Правило № 6. Учитесь мириться друг с другом. Здесь поможет иносказание. Включитесь в общую работу, употребляя объединяющие слова «мы», «наше», «у нас». Потом садитесь за стол переговоров, где возможны будут признания ошибок.

Правило № 7. Проявляйте искренний интерес к человеку. Старайтесь вникать в то, что волнует Вашего супруга. Это поможет избежать ссор.

Ролевая игра: Формула решения школьных конфликтов

Цель:

Цель: разработать основополагающие идеи по снижению конфликтных ситуаций в старших классах.

Задачи.

1. Выявить причины проявления конфликтов в классе;
2. Определить формы, методы и приемы устранения конфликтного поведения или агрессивного поведения.

Участники: учащиеся класса, родители класса, администрация, педагоги

Ход игры:

Подготовка:

На доске два рисунка - дерево желаний (что ожидают от школы) – здание школы (что есть на самом деле)

Анкетирование:

Воспитанники ранжируют конфликты по частоте их возникновения.

1. учитель - ученик;
2. воспитатель – ученик;
3. ученик – ученик;
4. ученик – родитель;
5. ученик - администрация

Учителя. Причины конфликта глазами учителя (выберете, с чем согласны)

1. нарушение учащихся дисциплины на уроке;
2. плохое поведение в школе и дома;
3. внешний вид;
4. несправедливая оценка;
5. отказ от участия в школьных мероприятиях
6. плохо выполненная домашняя работа;
7. другое _____

Участники игры на заранее заготовленных изображениях яблок пишут свои желания и прикрепляют их к дереву желаний.

Руководитель выделяет противоречащие желания, указывая на многообразие интересов.

Каждому из участников дается возможность высказаться о своем представлении конфликта через ответы на вопросы: Если бы конфликт был бы... (временем годом, погодой, днем недели ит.п.)

Участники игры на заранее изготовленных изображениях окон пишут свои пожелания СУВУ будущего (без конфликтов). Эти пожелания прикрепляются к изображению здания СУВУ.

Вместе анализируем ответы на вопросы в анкетах. Какие конфликты чаще всего встречаются? Каковы их причины?

Выступление воспитанников с докладами на тему:

1. Прерывание речи партнера;
2. Угрозы;
3. Негативная оценка личности партнера;
4. Видимое согласие при сохранении обиды;
5. Преуменьшение роли участника в общем деле и т.п.

Разобрать пару видео роликов заснятых из жизни воспитанников, где наблюдается конфликтное взаимодействие.

Как нам из него выйти? Выслушать предложения и составить Формулу выхода из конфликтной ситуации.

Тема 3. Тренинговое занятие. «Я и конфликт. Каким я вижу себя в конфликте».

Диагностическое тестирование: Общая коммуникативная толерантность В.В. Бойко, диагностика межличностных отношений Т. Лири; 16-факторный личностный опросник Кеттелла, шкала реактивной и личной тревожности Ч. Спилбергера – Ю. Ханина.

Практическая часть:

Упражнение «Позиция»

Цель упражнения: рефлексия взаимоотношений позиций участников тренинговых занятий.

Участники образуют 2 круга: внутренний и внешний. Внешний круг движется, внутренний остается на месте. Находящиеся во внешнем круге высказывают свое впечатление о партнере по внутреннему кругу, начиная с фразы "Я вижу тебя", "Я хочу тебе сказать", "Мне нравится в тебе". Через 2 минуты внешний круг смещается на одного человека и т.д.

Рефлексия.

Упражнение «Мы и наши конфликты».

Цель: развитие способов конструктивного поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.

План проведения.

1. Обсуждение домашнего задания: каждый участник по кругу читает описание конфликтных ситуаций.
2. Группа отбирает ситуации для проигрывания.
3. Каждая ситуация проигрывается несколько раз, чтобы вовлечь максимальное число участников и получить как можно большее число вариантов поведения в ситуации.
4. Обсуждение и анализ вариантов поведения участников.

Схема для анализа.

1. Формулировка проблемы, подлежащей решению.
2. Квалификация конфликта (деловой, личностный), разбор конфликта – конфликтующие стороны, повод конфликта, его настоящая причина и т.д.
3. Обсуждение и оценка возможных вариантов разрешения конфликта, действия конфликтующих сторон.
4. Прогноз последствий выбранного варианта разрешения конфликта.

Рефлексия.

Упражнение «Если бы..., я стал бы...».

Цель: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Инструкция: упражнение происходит по кругу: один участник проговаривает конфликтную ситуацию, например: «Если бы меня обсчитали в магазине....». Следующий участник должен закончить предложение, например: «Я бы стал требовать жалобную книгу...».

Упражнение целесообразно провести минимум в два этапа, что бы каждый участник смог проявить свои способности реагирования на конфликтную ситуацию. В процессы обсуждения участники знакомятся с правилами и методами преодоления конфликтов.

В процессе выполнения упражнения участники применяют на практике усвоенные ранее знания о фазах урегулирования конфликтов: от фазы прекращения насильственных действий, через установление диалога к фазе поиска решения проблем путем переговоров.

В процессе подведения итогов упражнения обсуждается, какие из методов профилактики и разрешения конфликтов применялись участниками:

• ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с целью предотвращения его разрастания;

- «разрядка негативных эмоций через деятельность, не причиняющую вреда оппоненту»;
- изменения характера восприятия участников конфликта;
- метод последовательных взаимных уступок;
- переговоры участников конфликта;
- обращение к арбитру;
- обращение к посреднику.

Рефлексия.

Тема 4. Различные стратегии поведения в конфликте.

Теоретическая часть:

Уклонение (уход, избегание, игнорирование) пассивное несотрудничество. Приспособление (уступка, коллаборационизм) форма пассивного сотрудничества. Конфронтация (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование) активное и самостоятельное поведение. Стили поведения в конфликте. Компромисс как стиль поведения. Стратегия сотрудничества (интеграции). Тактики поведения в конфликте. Классификация конфликтных действий. Стратегии «выигрыш – проигрыш»; «выигрыш – выигрыш»; «проигрыш-проигрыш».

Вопросы для самоконтроля:

1. Как определяется понятие стратегия поведения в конфликте?
2. В чем состоит стратегия соперничества и в каких ситуациях она применима?
3. В каких обстоятельствах эффективен компромисс?
4. Какие обстоятельства конфликта могут вынудить прибегнуть к уступке?
5. В чем преимущества сотрудничества по сравнению с другими стратегиями?
6. Объясните что такое эффективная стратегия?

Практическая часть:

Упражнение «Встреча на узком мостике».

Двое участников становятся на проведенной на полу линии друг к другу на расстоянии около 3-х метров. Ведущий объясняет ситуацию: «Представьте себе, что вы идете навстречу друг другу по очень узкому мостику, перекинутому над водой. В центре мостика вы встретились и вам надо разойтись. Мостик – это линия. Кто поставит ногу за его пределы – упадет в воду. Постарайтесь разойтись на мостике так, чтобы не упасть». Пары участников подбираются случайным образом. Прохождение 2-3х пар. Для каждой пары дается определенная установка поведения «на мосту»: 1 пара – договориться, как пройти мост; 2 пара – бороться до последнего, не уступать дорогу другому участнику; 3 пара – один из участников избегает столкновения, уходит обратно, уступает дорогу другому.

Воспитанники наблюдают за поведением участников упражнения по следующей схеме: Кто оказался в выигрыше при решении ситуации? Было ли решение ситуации эффективным? Какие эмоции испытывал каждый из участников ситуации?

Обсуждение упражнения: Проходит поэтапно для каждой пары согласно алгоритму наблюдения решения ситуации. Как вы думаете можно ли определить данную ситуацию как конфликтную? – почему?

Дополнительные вопросы к алгоритму анализа: Что происходило с участниками пары один? Как они разрешили данную ситуацию? Как вы думаете, как можно назвать данную тактику (стратегию) поведения в конфликтной ситуации? (И так для каждой пары). Мы видим, что в одной и той же ситуации происходит выбор различных стратегий поведения. Как вы думаете, можно было бы данную ситуацию решить по-другому?

Рефлексия.

Упражнение «Конфликт»

Разрешение конфликтных ситуаций с точки зрения различных стратегий поведения. Деление учащихся на подгруппы по 3 человека, каждой из которой дается ситуация. Необходимо продумать решение ситуации.

Ситуация 1. Родители отправляют тебя в магазин за картошкой, а ты хочешь играть в компьютерные игры.

Ситуация 2. У твоего друга серьезные проблемы с математикой, поэтому он постоянно просит у тебя списать домашнее задание. И ты разрешаешь ему списывать. Но однажды учительница заметила, что у тебя и твоего друга совершенно одинаковые записи в тетради. Она вызвала тебя и сказала, что если еще раз ты дашь списать домашнее задание, у тебя будут большие неприятности.

Ситуация 3. Родители считают, что ты много времени проводишь за компьютером и поэтому поздно ложишься спать. Они запретили тебе заниматься за компьютером и даже стали забирать, уходя из дома, сетевой шнур. Тебя это не устраивает.

Ситуация 4. Обсуждение каждой ситуации по схеме, предложенной в начале занятия: Кто оказался в выигрыше при решении ситуации? Был ли их выбор разрешения конфликтной ситуации эффективным? Как вы думаете, какая была выбрана стратегия поведения решения данной ситуации?

Рефлексия.

Тема 4. Тренинговое занятие. «Моя стратегия поведения в конфликте».

Игровая методика «Дилемма узника».

Для изучения данного взаимодействия широко используется игра под названием «Дилемма узника». Название возникло от ситуации, которую предлагается представить играющим. Она заключается в том, что заключенных подозревают в совместном преступлении.

Они помещены в отдельные камеры. У каждого есть возможность сообщить о преступлении другого, надеясь получить меньшее наказание. Если никто из них не сообщит о совершенном другим преступлении, оба получают незначительное наказание; если один скажет, а другой нет, то сообщивший будет отпущен на свободу, а другой получит суровое наказание; если они оба сообщат, то оба получают небольшое наказание, но оно будет больше, чем то, что они могли получить, если бы оба промолчали.

Исход игры можно представить в таблице, с которой обычно знакомят участников перед игрой (табл. 1).

В ситуации «Дилемма узника» играющие должны сделать выбор между кооперативным (б) и конкурентным поведением (г), учитывая при этом мотивы выбора другого. С точки зрения индивидуального результата игрока А ему выгоднее сообщить о другом (г). Но дело в том, что, если игрок Б будет исходить из той же позиции, они оба получают относительно мало очков. А исходя из максимума обоюдного результата, они оба должны выбрать молчание (б), но тогда каждый оставляет для другого возможность злоупотреблять доверием.

Таблица 1. Бланк участника игры «Дилемма узника»

Выбор участника Б			
		б (молчать)	г(сказать)
Выбор участника А			

Игрокам нужно сделать выбор одновременно: в одних случаях не вступая в контакт, в других случаях разрешается общаться (изучается как раз воздействие коммуникации на выбор). Игра может проигрываться многократно, и после каждого тура игрокам сообщаются результаты, за которые они получают призы или наказание. В роли игрока может выступить не один человек, а команда с лидером или без него.

Эксперимент проводится в двух вариантах:

- 1) с двумя участниками;
- 2) с двумя группами участников.

Во втором варианте в предмет исследования входит поведение группы в ситуации необходимости принятия решения при неопределенном исходе и равных альтернативах. Отличие первого варианта от второго заключается в том, что первый вариант требует от испытуемого мышления вслух и последующей интроспекции; во втором исследователь может непосредственно наблюдать взаимодействие в группе. Вместе с тем эксперименты во втором варианте осложняются в связи со значительным расширением диапазона значимых факторов: разная коммуникативная активность и компетентность участников, дополнительные моменты индивидуального понимания задания и т. п.

В начале эксперимента участникам сообщается, что один из них (определяется кто) будет играть за узника, а другой — за охранника. Далее «узник» условно помещается в камеру, имеющую следующую форму, показанную на рис.

Рис. Схема расположения углов для «побега» узника

Все углы камеры, так же как и стороны, абсолютно одинаковые. Охранник находится снаружи.

Инструкция для «Узника»

Ваша задача выбрать один из углов для «побега». Побег будет считаться удачным, если охранник не догадается, какой угол вы выбрали. Запишите выбор и его обоснование в протокол.

Инструкция для «Охранника»

Ваша задача догадаться, в каком углу готовит «побег» узник и предотвратить его. Запишите ваш выбор и обоснуйте его в протоколе.

После первых записей они сверяются экспериментатором с объявлением результатов участниками. Затем анализируются основания выбора. Если оказывается, что на первом этапе эксперимента участники исходили из формальных оснований и не учитывали персоны противника, то есть не пытались моделировать именно его поведение, экспериментатор подчеркивает это в обсуждении и приступает ко второму этапу.

На втором этапе эксперимент повторяется (участники могут поменяться местами).

Экспериментатор должен учитывать, что любое решение участников неудовлетворительно с точки зрения формальной рациональности. Поэтому очень важно точно формулировать вопрос при построении гипотезы. А именно: перед кем стоит дилемма? Часто путают подлинную дилемму, которая в подобном случае возникает перед игроком-участником, с задачей, возникающей у исследователя, который должен рекомендовать оптимальное решение. Оптимального решения в данной ситуации нет, выход же из конфликта для участника заключается в получении достаточных для моделирования поведения противника оснований. Эксперимент может иметь дидактическую функцию, отчетливо демонстрируя ситуации, когда обыденные представления о рациональном поведении оказываются неприменимыми.

С помощью игры «Дилемма узника» можно создать ситуацию для диагностики стиля лидерства, стремления к конкуренции или к кооперации во взаимоотношениях, совместимости людей и т. д. Важно подчеркнуть, что этот ситуационный тест является лишь методическим приемом для моделирования определенных межличностных отношений, а не точной стандартной измерительной процедурой. Но возможность не только наблюдать, но и моделировать желаемое поведение, большая прогностическая возможность делают этот ситуационный тест-игру перспективным приемом для диагностики межличностных отношений.

Тема 5. Эмоциональная составляющая конфликта, ее влияние на содержательный уровень конфликта.

Теоретическая часть:

Роль эмоций в конфликтной ситуации. Этапы протекания и проявление эмоций в конфликтном взаимодействии. Мониторинг эмоций: дисбаланс, «странность», повторяемость, резкий всплеск. Психологическая и конфликтологическая устойчивость. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция. Управление эмоциями в конфликте.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое тревога, и из каких эмоций она состоит?
2. Что такое тревожность? Какие реакции обуславливает тревожность в конфликтной ситуации?
3. В чем выражается эмоциональная ригидность?
4. От чего зависит психологическая устойчивость личности?
5. В чем заключается конфликтоустойчивость личности?

6. Как вы понимаете разницу между конфликтоустойчивостью и конфликтологической компетентностью?

Практическая часть:

Упражнение «Метафорическая вербализация»

Цель: Развитие умения снижать эмоциональное напряжение с помощью юмористических метафор.

Участникам предлагается объединиться в пары. Тот, кто сидит справа, нападает на того, кто сидит слева. Тот, на кого напали, должен будет ответить метафорическим описанием своего состояния. Например, один участник может сказать: «Почему вы оттягиваете процесс подписания?» Второй участник может ответить: «Я чувствую себя как бабочка, которую протыкают иголкой, назначив ей место на планшете... А она еще хочет летать...».

Рефлексия.

Упражнение «В чем, правда, брат?»

Попросите участников разделиться на пары.

Каждый участник должен вспомнить ситуацию конфликта, которая еще «жива эмоционально» в нем.

Участники рассказывают по очереди друг другу свои конфликтные ситуации.

После того, как участники рассказали свои истории, ведущий спрашивает, какие эмоции они сейчас испытывают. (Как правило, после рассказов поднимается обида, агрессия и т.п.)

Ведущий просит участников еще раз рассказать свои ситуации друг другу, но так, как это бы рассказывал партнер по переговорам (другая сторона).

После завершения рассказов ведущий задает вопрос «изменилось ли что-нибудь в эмоциях участников?».

Ведущий просит участников еще раз рассказать свои ситуации друг другу, но так, как это бы рассказывал совершенно нейтральный наблюдатель, который слышал разговор со стороны

После завершения рассказов ведущий задает вопрос «что изменилось на этот раз?»

Рефлексия.

Упражнение «Кто дурак? Я дурак!»

Каждый участник на клейком листочке записывает по 1 фразе, демонстрирующей агрессию, которую вам говорит партнер в случае назревающего конфликта.

Затем каждый участник выходит и наклеивается листки на доску (это не обязательно делать по очереди, можно выходить по трое, четверо).

После того, как участники наклеили листочки, зачитайте каждую фразу. Сгруппируйте похожие фразы в одном месте. Данные фразы понадобятся для выполнения упражнения. Предлагалось по 3 фразы на тот случай, если будет много похожих. А для упражнения нужны разные фразы на каждого участника.

Прежде чем проводить упражнение предложите участникам попробовать с какой-то из фраз поработать вместе. Для этого предложите им открыть их Рабочие папки на стр. 9-10 и прочитать предлагаемые фразы:

Примеры фраз, нейтрализующих раздражение собеседника

- Жаль, что у Вас сложилось такое впечатление.
- Именно поэтому нам необходимо поговорить.
- Верно подмечено.
- Спасибо, Николай Петрович, что Вы затронули это.
- Это очень интересно.
- Это бы и мне не понравилось.
- Мне искренне жаль, что с Вами это случилось.

Примеры фраз, выражающих Ваше понимание (внешнее согласие)

- Я очень хорошо понимаю, что...
- Я знаю, что...
- Мне понятно, что...
- Вполне логично, что...
- Мне нетрудно войти в Ваше положение, ведь...
- Меня не удивляет, что...
- Я разделяю Ваши чувства, когда...
- Я согласен с тем, что...
- Мне легко представить, что Вы...

Обратите внимание участников на то, что данные фразы очень важно произносить с определенной интонацией, ведь интонация может все испортить, если она неправильная.

Для примера выполнения данного упражнения возьмите одну из фраз на клейком листочке, зачитайте и спросите участников, какую фразу здесь можно применить.

Затем скажите, что сейчас каждый это будет делать самостоятельно. Для этого возьмите мячик.

Процедура: вы кидаете мячик кому-то из участников и произносите фразу с клейкого листочка. Задача участника: ответить одной из фраз, нейтрализующих агрессию. Если у него получается, кидаете мячик следующему, если не получается, разбираете вместе с группой. Помните о том, что данное упражнение – это не дискуссия. Оно должно пройти быстро, динамично.

Тема 6. Восприятие и коммуникация. Осознание и признания различий между людьми.

Теоретическая часть:

Коммуникации как источник конфликта. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. Взаимодействие, восприятие, взаимоотношения, общение и взаимопонимание людей. "Барьеры" коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Разновидности восприятия и взаимодействия объектов общения. Фильтры восприятия. Виды коммуникативных барьеров. Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации (недостаток информации, ограниченность коммуникаций и пр.). Установление каналов коммуникации в конфликте. Виды каналов коммуникации (прямые и не прямые каналы коммуникации, официальные и неофициальные каналы). Проблема выбора каналов коммуникации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Почему, на ваш взгляд, скрытые мотивы конфликтов часто отличаются от декларируемых?
2. Что такое потребности оппонентов в конфликте?
3. Чем интересы оппонентов в конфликте отличаются от потребностей?
4. Назовите ценности, которые вы стали бы отстаивать даже конфликтным путем.
5. Почему, на ваш взгляд, невербальная коммуникация передает более правдивую информацию, чем вербальная?
6. Перечислите основные стереотипы восприятия?

Диагностическое тестирование: Тест «Умеете ли вы слушать?», Методика оценки уровня общительности, Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?».

Практическая часть:

Упражнение: «Субъективная картина мира».

Предложить обучающимся описать известный всем маршрут от точки А в точку В, указывая ориентирами вывески, знаками без названия зданий, используя свою память.

Обсудить в группе, какие объекты были выделены всеми, а какие замечают исходя из своих интересов.

Рефлексия.

Упражнение «Спина к спине»

Цель: Развивать умение договариваться друг с другом, помочь увидеть, как важно смотреть в глаза собеседнику при разговоре с ним

Двое воспитанников садятся спиной друг к другу. Их задача – договориться о чем-нибудь или рассказать что-нибудь друг другу. Лучше, если тему для разговора придумают сами воспитанники, но и ведущий может им в этом помочь. После игры воспитанники обмениваются впечатлениями и делятся своими ощущениями. Ведущий может помочь им, задавая вопросы типа: «Было ли вам удобно разговаривать?», «Не хотелось ли вам что-нибудь изменить?»

Рефлексия.

Упражнение «Кто виноват? и что делать?».

Цель: помочь участникам группы научиться выражать свои чувства посредством «Я-высказывания».

Участники делятся на пары. Первый член пары обвиняет в чем-то другого, создавая ситуацию конфликта. Второй реагирует тремя различными способами: а) оправдывается и извиняется (с позиции «жертвы»); б) использует «Ты-высказывание» для ответных обвинений; в) использует «Я-высказывание» по схеме. Затем участники меняются местами и придумывают новую ситуацию. Каждая пара показывает группе свою ситуацию и варианты решений. Группа анализирует все увиденное, используя критерии соответствия поведения заявленной позиции, правильность использования приема «Я-высказывания» участниками упражнения.

Рефлексия.

МОДУЛЬ 2. «ПОСРЕДНИЧЕСТВО»

Тема 1. Особенности и возможности метода школьной медиации.

Теоретическая часть: История медиации как метода альтернативного разрешения споров. Понятие медиации: юридический, экономический и психологический аспекты. Посредничество и медиация. Соотношение понятий "конфликт", "конфликтология" и "медиация". Преимущества и недостатки по отношению к другим альтернативным способам разрешения споров. Модели медиации: медиация интересов, трансформативная, нарративная, восстановительная. Правовые основы служб школьной медиации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение понятию медиация?
2. Что представляет собой служба школьной медиации?
3. Каким образом можно организовать данную службу в школе?
4. В чем разница служб школьной медиации и школьных служб примирения?
5. В чем заключается деятельность школьных служб примирения?
6. Чему может научить школьная служба примирения обучающихся?

Практическая часть:

Упражнение «Рисунок вдвоем».

Группа делится на пары по принципу соседства в круге. Каждая пара получает лист бумаги. С этого момента и до окончания упражнения разговаривать нельзя. Необходимо взять одну ручку вдвоем, и так, чтобы оба партнера держали ее, нарисовать рисунок на свободную тему (3 минуты). Затем рисунки представляются в группе, обсуждаются вопросы: Что нарисовано на рисунке? Как проходил процесс рисования? Какую стратегию поведения выбрал участник? Делается вывод о том, что в ситуации противоречия интересов люди могут выбирать разные способы поведения.

Рефлексия.

Упражнение «Ожидания»

Проводится опрос по кругу: «Чего я жду от участия в занятиях?». При этом используется «правило микрофона» (говорит только тот участник, у которого в руках предмет, символизирующий микрофон).

Затем ведущий предлагает участникам познакомиться с надписями на листах, которые он располагает в центре круга:

- Хочу узнать, что такое медиация, и научиться разрешать конфликты.
- Хочу научиться лучше общаться со сверстниками.
- Хочу хорошо и весело провести время.
- Хочу узнать что-то новое о себе.
- Я не жду ничего особенного.

Каждому участнику нужно выбрать для себя два самых подходящих утверждения и поставить на соответствующих листах любую отметку. Затем ведущий обобщает получившиеся результаты, знакомит участников с целями и задачами программы, тематическими блоками (фиксируя их на ватмане), форматом работы в рамках программы. Здесь же ведущий вводит основные правила работы

группы: недопустимость опозданий, запрет на использование физического насилия и ненормативной лексики. Правила фиксируются на листе ватмана. При желании подростки могут дополнить этот список. Другие «классические» правила работы группы вводятся в ходе дальнейших занятий по мере того, как происходят те или иные ситуации, требующие их обсуждения.

Рефлексия.

Упражнение «Бутылка с пиратского корабля»

Участники работают самостоятельно. Им предлагается написать пожелания самим себе и группе на весь период занятий и опустить их в бутылку. Бутылка закупоривается и убирается до последнего занятия.

Рефлексия.

Тема 2. Введение в медиативный подход. Философия и принципы медиации.

Теоретическая часть: Принципы в медиации. Конфиденциальность. Добровольность. Нейтральность и беспристрастность третьей стороны. Ответственность сторон за принятие решений. Открытость ("прозрачность"). Равноправие сторон.

Обращение сторон к медиатору или организации, обеспечивающей проведение процедуры медиации. Выбор медиатора. Критерии возможности рассмотрения спора с помощью процедуры медиации. Определение возможности урегулирования данного спора сторон с помощью процедуры медиации. Правила проведения процедуры медиации. Заключение соглашения о проведении процедуры медиации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое медиация и на каких принципах она основывается?
2. В чем заключаются цели медиации?
3. При каких условиях медиация возможна?
4. Назовите преимущества медиации.
5. В чем состоит главный признак медиации?
6. Перечислите основные правила медиации.

Практическая часть:

Упражнение «Наши правила - наши права»

Типичными являются следующие:

1. Закон «ноль-ноль» (о пунктуальности).
2. «Конфиденциальность» — то, что происходит в группе, не обсуждается вне занятий, с другими людьми.
3. «Стоп» — если участник не желает дальше обсуждать свой опыт, он говорит «стоп». Обсуждение после этого прекращается.
4. Умейте слушать друг друга — Это означает необходимость смотреть на говорящего и не перебивать его. Когда кто-то заканчивает говорить, следующий берущий слово может коротко повторить то, что было сказано предыдущим, прежде чем приступит к изложению своих мыслей. Для привлечения внимания к выступающему может быть использован какой-либо предмет (например,

ручной мячик), который по ходу дискуссии переходит из рук в руки. Когда кто-то выступает, все остальные хранят молчание. Говорите по существу. Иногда воспитанники отклоняются от обсуждаемой темы. Вместо того, чтобы одергивать подростка, руководитель дискуссии в этом случае может сказать: "Я не совсем понимаю, как это связано с нашей темой. Не мог бы ты пояснить, что имеется в виду?"

5. Проявляйте уважение – открытость в высказываниях появится лишь тогда, когда ученики усвоят, что можно не соглашаться с чьим-то мнением, но недопустимо высказывать оценки в отношении других людей лишь на основании высказанных ими мыслей и др.

Воспитанники высказывают свое согласие/несогласие с правилами. После короткого обсуждения они принимают их путем голосования. Если кто-то не согласен с каким-то правилом, то обсуждение продолжается. Свод выработанных правил оформить на ватмане и повесить в классе в случае необходимости напоминать о них в процессе дальнейшего обучения.

Ролевая игра «Я – Посредник»

Цель: познакомить воспитанников с процедурой посредничества.

В начале занятий подростки получают лист бумаги, на котором представлены этапы посредничества.

1. Приблизьтесь к спорящим.
2. Успокойте их, если необходимо.
3. Познакомьтесь.
4. Объясните свою компетентность.
5. Получите согласие.
6. Объясните, как будет проходить процесс сотрудничества.
7. Процесс посредничества. При работе:
 - слушайте;
 - повторяйте услышанное,
 - проясняйте спорные моменты,
 - получайте больше информации,
 - предлагайте множество решений,
 - достигайте соглашения.
8. Закончите на позитивной ноте.

После того как воспитанники познакомились с этапами посредничества, ведущий проводит разъяснения по каждому из них. На примере какой-либо конфликтной ситуации между воспитанниками (возможно представление данной ситуации по ролям). Дети вместе с ведущим подробно рассматривают каждый этап.

1. Приблизьтесь к спорящим.

Приближение должно быть спокойным, несуетливым, но уверенным. Подойти нужно как можно ближе, но так, чтобы это не создавало неудобства конфликтующим. Ведущий приводит несколько стратегий приближения:

– быстрое приближение — посредник заметил конфликт, оценив обстановку, принимает решение, что момент удачный для вмешательства;

– выжидание — посредник видит, что для вмешательства момент неудачный: слишком высок накал страстей, необходимо дать возможность «выпустить пар»;

– сообщение администрации — конфликт достиг такой степени, что вмешательство посредника нерационально; если конфликт грозит безопасности конфликтующих, то посредник должен выполнить свой гражданский долг и сообщить о нем администрации.

2. Успокойте их, если необходимо.

Ведущий рассказывает о различных приемах успокоения.

— Попросить конфликтующих сделать три глубоких вдоха.

— Тактильные прикосновения: положить руки на плечи, обнять спорящих, похлопать по плечу, погладить по голове — это должно быть уместным и не вызывать раздражения.

— Уверенный, спокойный взгляд (для отработки такого взгляда учащиеся могут использовать упражнение с зеркалом: сесть перед зеркалом и смотреть, не моргая, столько, сколько можно, в собственную переносицу).

— Попросить посмотреть визитную карточку. Пока конфликтующие ее читают, они переключаются на другой вид деятельности и это может их несколько успокоить.

— Предупреждение. Посредник предупреждает спорящих, что может появиться директор или учитель, и тогда у них возникнут проблемы. Однако это не должно выглядеть угрозой.

— Удержать конфликтующих от перехода на личности и от других оскорблений.

3. Познакомьтесь.

Вы представляетесь и спрашиваете имена конфликтующих, если с ними еще не знакомы.

4. Объясните свою компетентность.

Объясните, что вы прошли подготовку как конфликт-менеджер и можете помочь в решении проблем. Сообщите, что конфиденциальность будет строго соблюдена.

Конфиденциальность просто означает: «держи все при себе». Не рассказывайте другим учащимся о подробностях конфликта, в котором вы были посредником. Посредник может говорить только о конфликтах вообще.

5. Получите согласие.

Если посредник получил согласие двух сторон, то он может вмешаться; если одна из них не согласна, то он напоминает об учителе или директоре, но это не должно звучать как угроза.

Далее следует практическая отработка умений.

Группа делится на тройки. Двое учащихся играют роли конфликтующих, кто-то — роль конфликт-менеджера, который должен подойти к ним и продемонстрировать умение присоединяться: эффективно приближаться, представляться, успокаивать. Эти умения можно отрабатывать поэлементно.

После разыгрывания ситуации необходимо наладить обратную связь. Занятия проходят более эффективно, если используется видеотехника. Обратная связь вначале поступает от конфликтующих. Они сообщают о своих чувствах, которые у них возникали от того или иного действия конфликт-менеджера. Желательно, чтобы малейшие детали в действиях конфликт-менеджера подвергались анализу. Чувства конфликтующих могут быть различны. Одна из причин — конфликт-менеджер занял сторону одного из них. На этом этапе конфликтующие не говорят, что нужно делать, а анализируют то, что произошло.

Затем свои чувства высказывают наблюдатели. После этого идет просмотр видеозаписи, если это не было сделано ранее.

Важный момент в течение первых занятий – оценка действий конфликт-менеджера не дается. Присутствующие рассказывают сначала о том, что, по их мнению, можно было бы сделать по-другому.

Разыгрывание ситуаций должно проходить динамично, весело, но не легкомысленно. Нельзя долго сидеть на одной ситуации, так как остальным тоже хочется опробовать свои умения.

Обязательным условием является проигрывание всеми учениками роли конфликт-менеджера.

Внимание!

Отработка этих этапов сложна. Один из самых трудных моментов посредничества – вступить в контакт с конфликтующими. Поэтому полезно предварительно показать видеозапись различных вариантов успешного установления контакта. К нему можно будет вернуться потом, когда учащиеся окрепнут.

6. Объясните, как будет проходить процесс сотрудничества.

Посредник сообщает правила сотрудничества:

- Не перебивать.
- Обсуждать ситуацию, а не личность. (Не переходить на личности. Не обзывать.)
- Говорить правду. (Быть честным.)
- Действительно стремиться решить проблему. (Стремиться к согласию.)

Здесь даются разные словесные варианты одних и тех же положений. В зависимости от возрастных особенностей учащихся вы, тренер, подбираете наиболее подходящий.

Далее посредник поясняет, что каждый из конфликтующих может беспрепятственно высказать свою позицию, только после этого начнутся поиски решения, устраивающего обе стороны.

Если конфликтующие стороны приняли правила, то можно начинать посредничество.

Правила желательно отпечатать. Тогда посредник выдает их на руки каждому спорщику.

7. Процесс посредничества.

Ведущий напоминает, что процесс посредничества осуществляется так:

Дайте высказаться обеим сторонам, укажите, кому говорить первому (обычно это более сердитый). Если возник спор о том, кто будет первым говорить, бросьте жребий. Помогите сосредоточиться на проблеме, а не на личностях.

Помните: мы не ищем, кто прав, это может быть бесконечно. Мы ищем эффективное решение. Обсуждайте возможные последствия хороших и плохих решений. Подведите спорщиков к придумыванию хороших решений.

Используйте навыки внимательного слушания – перефразирования и прояснения того, что сказано. Получите достаточно информации для четкого определения проблемы и чувств и потребностей каждого.

Всегда просите больше информации, чтобы быть уверенным, что вы правильно понимаете, что происходит.

Затем начните мозговой штурм в поисках решения. Помогите конфликтующим сторонам выдвинуть различные идеи и варианты возможных решений. Сообщите, что при выдвижении идей критика отсутствует. Идеи фиксируются для дальнейшего анализа. Иногда полезно выделять те моменты, в которых есть согласие сторон.

Предлагайте, но не навязывайте. Помните, вы можете подавать идеи, но вы не можете говорить, что делать.

Если вы достигли согласия по поводу решения проблемы, то переходите к заключительной фазе.

8. Закончите на позитивной ноте.

Поблагодарите обе стороны за разрешение вмешаться и за их работу. Поздравьте их с победой (пожмите руку, обнимите, улыбнитесь).

Если вы не достигли согласия, поблагодарите обе стороны за приложенные усилия, закончите также на позитивной ноте.

Этапы посредничества отрабатываются в ролевых играх. При разыгрывании ситуаций не нужно стремиться к их разрешению, так как идет отработка техники посредничества, а не решения конфликтов.

Желательно, чтобы в обратной связи преобладали позитивные оценки. В первое время вообще не останавливайтесь на неудачах. Нужно вселить уверенность в своих силах, в возможность разрешать противоречия.

Разрешение конфликтов одна из труднейших задач.

11. Нарушение основных правил.

На этом занятии отрабатываются техники, которые позволяют решать ситуации, в которых нарушаются основные правила. В этом случае менеджер должен:

- напомнить ученикам, что они согласились по-настоящему работать для решения проблемы;
- определить, какое правило нарушается;
- напомнить учащимся, что они согласились соблюдать правила;
- спросить, хотят ли они продолжить процесс решения проблемы без вмешательства взрослых;
- спросить, хотят ли они продолжить посреднический процесс;
- если учащиеся отказываются следовать правилам или продолжают их нарушать, следует вернуться к шагу 6;
- иметь в виду, что некоторое вмешательство (после того как какое-то время давали высказаться не перебивая) является естественным и не повредит посредничеству.

Если конфликт серьезный и требует разрешения, то обратитесь за помощью к взрослым.

Тема 2. Тренинговое занятие. «Навыки активного слушания. Умение слушать и слышать».

Диагностическая часть. Оценка уровня общительности В.Ф. Ряховского.

Практическая часть:

Упражнение «Рассказывание историй»

Задание: Прежде чем приступим к выполнению упражнения по подстройке и доверию, вспомним приемы активного слушания:

Цель упражнения: дать возможность на практике получить опыт применения психотехнологий установления бессознательного доверия, тренировка конгруэнтности.

Первый этап.

Цель: создание эмоциональной базы. Показать важность и необходимость применения техник активного слушания при взаимодействии с клиентами.

Группа делится на пары. В парах определяется первый и второй.

Первым дается задание: «Придумайте, пожалуйста, историю, которая была бы эмоционально значимой для вас, и которую вы могли бы рассказать за 5 минут. Это может быть реальная история, может быть, кусочек фильма, который произвел на вас большое впечатление, и т.п.»

Вторым дается следующая инструкция: «Ваша задача - нарушить максимальное количество правил активного слушания. Слушать, не слушая».

Инструкции даются группам в разных помещениях.

После дачи инструкций участники сходятся в одном помещении и начинают каждый выполнять свою инструкцию.

Ведущий нужно дать от 3 до 5 минут для того, чтобы возникли необходимые эмоциональные состояния.

Второй этап.

Цель: Создание искусственной конфликтной ситуации.

Инструкция: «Теперь, пожалуйста, вторые, те, которые не слушали, перейдите в следующую пару по часовой стрелке.

Задание вторым – убедить первых в том, что их личная история, которую они пытались рассказать, была не интересная, поэтому ее и не слушали. Первым надо переубедить вторых в том, что их история реально была интересная». Вводится запрет на рассказывание самой истории.

Примечание: Ведущему стоит здесь быть аккуратнее и следить за эмоциональным состоянием первых, так как даже искусственная конфликтная ситуация вызывает довольно негативные эмоциональные реакции (чаще всего обида и злость). Через 3-5 минут тренер останавливает выполнение данного этапа. Делается небольшая рефлексия на тему: Как вы себя сейчас чувствуете? Какое у вас отношение к вашему партнеру?

Третий этап.

Цель: демонстрация психотехник получения бессознательного доверия.

Инструкция: «Теперь потратьте немного времени, чтобы договориться о том, как вы будете сидеть. Ваша задача сесть в абсолютно зеркальные позы, таким образом, чтобы для каждого эта зеркальная поза была комфортной.

После того, как пары выполняют эту инструкцию, и тренер проверит правильность выполнения, тренер дает инструкцию вернуться к выполнению предыдущей инструкции.

Через 3-4 минуты ведущий останавливает выполнение данного упражнения.

Рефлексия. Как ваше состояние менялось в течение выполнения всего упражнения?

Чаще всего эмоциональное напряжение, возникшее в первой части упражнения, доходит до максимума во время выполнения второй части, и значительно снижается при выполнении третьей части

Рефлексия.

Упражнение «Диктант»

Выбираются трое водящих, которые выходят за дверь и получают по одной картинке, составленной из геометрических фигур. Затем водящие по очереди описывают доставшиеся им картинки, группа пытается по словесному описанию нарисовать их. В первый раз группе не разрешается задавать вопросы. Во второй раз, с новой картинкой, участники могут поднимать руку и задавать закрытые вопросы говорящему для

прояснения непонятного. В третий раз можно задавать открытые вопросы.

Затем рисунки сравниваются с оригиналами. В обсуждении делается вывод о важности открытых вопросов для проявления позиции собеседника.

Рефлексия.

Упражнения «Абстракция»

Раздаются цветные карандаши (каждому участнику по одному, всего по три карандаша одного цвета). Участники закрывают глаза и в течение 1 минуты разрисовывают лист бумаги таким образом, чтобы карандаш побывал во всех четырех углах, и на листе бумаги осталось бы минимум свободного пространства. Потом нужно открыть глаза, внимательно посмотреть на рисунок, подумать, на что он похож, и дорисовать его до осмысленного изображения, используя карандаши любых других цветов (3 минуты).

Затем участники делятся на «тройки» по цвету карандаша, которым они рисовали на первом этапе упражнения. В «тройке» один становится «рассказчиком», второй – «слушателем», третий – «наблюдателем». Задача «слушателя» - в течение 5 минут (засекает ведущий) поддерживать содержательную беседу с рассказчиком о его «картине», используя техники активного слушания и открытые вопросы. «Наблюдатель» протоколирует действия «слушателя», отмечая плюсиком каждое применение того или иного приема, а также ошибки:

	Приемы активного слушания	Отметки об использовании
	«Эмфатическое побрякивание»	
	Перефразирование	
	Отражение чувств	
	«Эхо»	
	Резюмирование	
	Открытые вопросы	
	Ошибки: оценки, советы	

После окончания 5-минутной работы группе дается 2 минуты на обратную связь «слушателю» от «наблюдателя» и смену ролей. Затем ситуация воспроизводится еще дважды, чтобы каждый участник побывал во всех ролях.

Затем проводится общее обсуждение в круге: что получилось, что нет, что было легко, над чем следует поработать в повседневных ситуациях общения.

Рефлексия.

Тема 2. Тренинговое занятие. «Восприятие информации по невербальным каналам. Распознавание и выражение чувств. «Я – послания».

Практическая часть:

Упражнение «Через стекло».

Цель: формирование навыков взаимопонимания партнеров на невербальном уровне.

Инструкция: один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т.е. мимикой и жестами, остальные отгадывают написанное. Степень совпадения понятого и записанного свидетельствует об умении установить контакт на невербальном уровне.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
2. Какими невербальными средствами вы пользовались?
3. Что для развития дает выполнение этого упражнения?
4. Что сложнее: объяснять или отгадывать?
5. Какого рода информацию сложнее объяснить невербально?

Рефлексия.

Упражнение «Я тебя понимаю».

Цель: отработка навыков понимания партнера по общению.

Группа разбивается на пары. Один воспитанник из пары описывает состояние, чувства, настроение, желания в данный момент другого члена пары. Тот, чье состояние описывали в данный момент, должен подтвердить правильность высказанных предположений или опровергнуть их. Оба партнера могут прокомментировать свои высказывания и высказывания друг друга.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. Какие сложности у вас возникли при описании состояний и чувств Вашего партнера?
2. В какой роли вы испытывали наибольший дискомфорт и почему?
3. Что позволяет развить такое упражнение?
4. В чем ценность комментирования высказываний партнеров?

Рефлексия.

Упражнение «Невербальный подарок»

Цель: отработка навыков невербального общения.

Все стоят в кругу. Пусть каждый из вас сделает подарок своему соседу слева. Подарок надо сделать (вручить) молча (невербально), но так, чтобы сосед понял, что вы ему подарили. Тот кто получает должен понять, что ему дарят. Пока все не получают подарки, говорить ничего не надо. Все делаем молча.

Рефлексия.

Тема 3. Лекционное занятие. Возможности медиативного подхода, его практическая ценность.

Теоретическая часть:

Практическая ценность медиативного подхода в отстаивании прав и интересов детей. Особенности споров и конфликтов, возникающих в работе с трудными подростками. Медиация как инструмент профилактики правонарушений, совершаемых несовершеннолетними. Восстановительная практика и восстановительное правосудие.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каким образом концепция правосудия для детей отличается от традиционной концепции ювенального судопроизводства?
2. Должно ли отличаться отношение к детям, состоящим в конфликте с законом, и к детям-жертвам и свидетелям в процессе уголовного судопроизводства?
3. Что такое восстановительное правосудие?
4. Каково назначение встреч: для жертвы, для правонарушителя, для ближайшего социального окружения?
5. Перечислите формы восстановительного правосудия.
6. Дайте определение понятия «преступления» в карательном и восстановительном правосудии.

Практическая часть:

Упражнение «Узнай кто ты».

Цели: обобщение знаний о ценностях жизни.

- Как вы думаете, о чем сегодня пойдет речь? Как вы понимаете тему нашего занятия? Чтобы не вести скучный разговор, я хочу предложить вам прочувствовать названные вами, и некоторые другие, понятия, которым, к сожалению, мы не всегда уделяем должное внимание, но которые волнуют человека всегда. Мы проведем небольшую ролевую игру, а значит, каждый из вас получит определенные роли: это будут разные ценности. Правила игры следующие: сейчас я некоторым из участников надену на голову обруч, на котором написано название его роли, но какая именно роль он пока не знает. Все будут видеть, какая роль кому досталась, кроме себя, и задача каждого - узнать себя, ответить на вопрос «кто Я?». Отгадываем поочередно, по кругу, начиная справа. Все участники будут описывать данное понятие, не называя его прямо. Отгадывающий может задавать уточняющие вопросы. Когда участник угадал свою роль, следующий участник «узнает себя» и так далее, пока каждый не узнает свою роль при помощи объяснений класса. Если правила понятны, мы начинаем.

Ценности: любовь, счастье, дружба, верность, правда, семья, понимание, доброта, красота, жизнь, мир, здоровье, богатство, сила, нежность.

Рефлексия.

Упражнение «Скептики и оптимисты».

«Находить позитивное в разных моментах жизни, в том числе в конфликтах, - очень важный навык, который поможет увидеть полную картину и использовать все ресурсы ситуации».

Ведущий произносит какое-либо утверждение и обосновывает его, например: «часто между людьми возникают конфликты, и это хорошо, потому что можно увидеть истинное лицо человека». Затем ведущий передает слово игроку справа. Участник, который вступил в игру, повторяет заключительную часть фразы ведущего и опровергает её, точнее, находит в ней отрицательные стороны, например: «Можно увидеть истинное лицо человека, и это плохо, потому что, возможно после этого с человеком не захочется иметь ничего общего». Далее ход передается следующему игроку, который повторяет конец фразы второго участника, но теперь уже находит в ней плюсы и т.д. В итоге получается диалог, в котором чередуются утверждения, описывающие положительные и отрицательные стороны явления.

Рефлексия.

Упражнение «Триады»

Формируются триады: клиент, советник и посредник. Клиент пытается определить пять свойств личности, над которыми он хотел бы поработать: одни усилить, а другие ослабить или свести к нулю. Советник помогает ему в этом задании тем, что пытается определить наиболее важные, по его мнению, свойства личности. Посредник наблюдает за разговором. Если в ходе беседы наступают непонимание, противоречия, затруднения, то он предлагает попробовать другие варианты. Советов по содержанию беседы посредник давать не стремится, так как это не входит в круг его обязанностей. После составления программы личностного совершенствования идет смена ролей в триадах. Каждый должен побывать в роли клиента, советника, посредника.

Рефлексия.

Тема 4. Лекционное занятие. Ценности и медиативный процесс. Умение выявлять свои ценности.

Теоретическая часть:

Восстановительная культура взаимоотношения подростков. Средства мирного разрешения конфликтов между людьми и образцы поведения. Медиация жертвы и нарушителя. Модели программ восстановительного правосудия. Душевное исцеление пострадавшего. Ответственность обидчика (самостоятельное исправление негативных последствий своего поступка и заглаживание причиненного пострадавшему вреда).

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите основные базовые ценности человека?
2. В чем отличие ценность жизни от ценности человека?
3. Какие внутренние качества влияют на исход конфликта?
4. Дайте характеристику измерений восстановления в процессе медиации.
5. Что такое «челночная медиация» в восстановительном правосудии?
6. Какой самый распространенный тип медиации по примирению жертвы и преступника?

Практическая часть:

Упражнение «Говорю, что вижу»

Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок – улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок. Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что видите относительно любого из участников. К примеру: “Коля сидит, положив ногу на ногу”, “Катя улыбается”.

Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участники.

Рефлексия.

Упражнение «Ценности»

Цель: формирование жизненных ценностей, уверенного социального поведения.

Ход упражнения. Участникам раздаются списки возможных человеческих ценностей:

- интересная работа,
- хорошая обстановка в стране,
- общественное признание,
- материальный достаток,
- любовь,
- семья,
- удовольствия, развлечения,
- самосовершенствование,
- свобода,
- справедливость,
- доброта,
- честность,
- искренность,
- вера,
- целеустремленность.

Затем каждому предлагается выбрать из списка пять самых главных для него ценностей и две ценности, которые не очень значимы в данный момент. После этапа индивидуальной работы можно обсудить с подростком его выбор или участники могут объединиться в малые подгруппы (по 3-4 человека) и обсудить свои варианты. Затем происходит общегрупповое обсуждение, во время которого участники делятся своими впечатлениями.

После этого педагог подытоживает обсуждение списком популярных ценностей, которые и являются общегрупповыми.

Упражнение «Необитаемый остров»

Цель: создание условий для понимания того, что за любым поступком стоят ценности, исповедуемые человеком, ориентации в спектре возможных ценностей.

Описание: Упражнение проводится в несколько этапов.

1) На первом этапе участники группы работают индивидуально. Задается игровая ситуация: «Представьте, что через несколько часов неведомые силы отправят вас на необитаемый остров, где вам предстоит провести всю оставшуюся жизнь. Там есть достаточное количество простой еды и воды (вы не умрете от голода и жажды), минимум одежды и постельных принадлежностей (вы не замерзнете), необходимые лекарства. К сожалению, там нет мобильной связи. Вам разрешают взять с собой только семь объектов, среди которых могут оказаться как вещи, так и люди. Условие – это только те вещи или люди, которые вы можете реально привезти в аэропорт в течение нескольких часов (привести свою квартиру или любимую собаку не удастся)». Выбранные объекты записываются на листе бумаги.

2) Второй этап упражнения таков: «Все течет, все меняется, и к вам на остров решили поселить сотоварища. У него тоже есть семь объектов. Итого, вместе с вашими, 14. Но остаться могут только

семь». Организуется работа в парах. Их задача – из двух своих списков составить один, включающий семь пунктов.

3) На третьем этапе аналогичная работа проводится в малых группах из 5-6 человек.

Затем группы представляют в кругу свои списки. Ведущий интерпретирует услышанное с позиции ценностей: зачем это нужно (например, книга – для личностного развития, приемник – для получения информации о мире и других людях).

Обсуждаются вопросы: Какие чувства возникали по ходу упражнения? Как проходило обсуждение в вашей группе? Что оказалось самым ценным для нашей группы? Что удивило, а что оказалось предсказуемым?

Рефлексия

Тема 4. Тренинговое занятие. «Учимся выявлять свои собственные ценности».

Упражнение «Список моих грехов»

Цели: Оценить свои теневые стороны, ошибки и упущения.

Ведущий. «Я хочу дать вам сегодня возможность покопаться, так сказать, в старых судебных актах. Каждый из нас совершает в жизни поступки, о которых потом сожалеет: либо потому, что они привели к нежелательным для него и других последствиям, либо потому, что были нарушены собственные основополагающие принципы поведения. Впоследствии мы себя горько упрекаем и осуждаем, порой даже строже, чем это сделали бы другие. Иногда мы приходим к общим отрицательным выводам относительно себя, типа: «Ну ты и глуп!», «Ты ни на что не годен!» и т.д. Подобные мнения в действительности зачастую являются не нашими собственными: эти разрушительные суждения мы многократно слышали раньше от других и бездумно их повторяем. Таким образом, мы можем катастрофически снизить свою самооценку, а это чревато тем, что мы и в дальнейшем будем совершать нежелательные и опасные поступки. В этом упражнении вы можете спокойно подвести внутренний итог и вновь рассмотреть ваши так называемые промахи с сегодняшней точки зрения. Возможно, в каких-то случаях вы сможете найти для себя оправдания или вообще полностью снять с себя некоторые обвинения. Я подготовил Рабочий листок, который вам предстоит заполнить в течение ближайших 30 минут. Чтобы вы могли действительно свободно работать и быть предельно честными по отношению к самим себе, я вам обещаю, что можете свои ответы никому не показывать, если вы пожелаете».

Теперь вернитесь в общий круг. Выберите себе партнера, с которым вы хотели бы обменяться мнениями. Для обсуждения у вас есть 15 минут. Решайте сами, что вы готовы сообщить своему партнеру, а что хотели бы оставить при себе. Снова вернитесь в общий круг, чтобы мы могли совместно подвести общий итог.

Рефлексия

Упражнение «Достойная эпитафия»

Участники рассаживаются в круг, и ведущий «загадочным голосом» рассказывает такую притчу: «Говорят, где-то на Кавказе есть старое кладбище, где на могильных плитах можно встретить такие надписи: «Сулейман Бабашидзе. Родился в 1820 году, умер в 1858 году. Прожил 3 года», «Нугзар Гаприндашвили. Родился в 1840 году, умер в 1865 году. Прожил 120 лет». Далее ведущий задает следующие вопросы: «Как вы думаете, может быть, на Кавказе не умеют считать? Может быть, эти приписки на могильных плитах делались с каким-либо смыслом?». После обсуждения ведущий

разъясняет учащимся, что смысл приписок состоит в следующем: таким образом односельчане оценивали насыщенность и общую ценность жизни человека. Далее ведущий дает учащимся инструкцию: «Сейчас мы совместными усилиями составим рассказ о некоем человеке, который в наше время (например, в 2006 году) закончил школу. Представьте, что он проживет ровно 75 лет. Каждый участник должен по очереди назвать важное событие, произошедшее в жизни данного человека, — из этих-то событий и сложится его жизнь». Стоит обратить особое внимание на то, что события могут быть внешними (поступил туда-то, поработал там-то, сделал то-то), а могут быть и внутренними, связанными с глубокими размышлениями и переживаниями. Желательно предлагать события, соответствующие реальности (без всяких встреч с инопланетянами и др.). Ведущий называет первое событие: «Наш герой окончил среднюю школу с двумя тройками». Далее остальные игроки по очереди называют свои события. Ведущий должен проследить за тем, чтобы никто не подсказывал и не мешал очередному участнику. В конце этого этапа игры каждый попробует оценить, насколько главному герою удалась жизнь, насколько она оказалась интересной и ценной — каждый как бы сделает приписку на могильной плите нашего главного героя: сколько же лет он прожил по настоящему. При «неудачном сценарии» жизни игра, по желанию группы, может быть повторена с новым главным героем. Ведущий предлагает каждому по очереди назвать какое-нибудь действительно интересное и достойное событие, которое могло бы украсить любую жизнь. При наличии достаточного количества времени игра может быть завершена индивидуальной работой над основным вопросом, проводящейся в письменной форме. По собственному опыту отметим, что более суровый вариант упражнения «Эпитафия», связанный с необходимостью написать эпитафию для самого себя, в подростковых и юношеских группах проходит менее эффективно, серьезной работы не получается, вероятнее всего в связи с актуализацией страха смерти и включения защитных механизмов, блокирующих продуктивную личностную работу.

Упражнение «60 секунд»

Участники могут разобраться в наиболее важных ценностях и целях, которым они следуют в частной жизни и которые они хотели бы укрепить в обществе. Одновременно они учатся приходить к общему мнению в группе. Если у вас есть видеокамера, то подростки могут снять клип, это существенно обогатит упражнение.

Ведущий предлагает трем обучающимся сосредоточиться на том, что для них в жизни очень важно. Настолько важно, что хотели бы обрести единомышленников по этому вопросу. Затем необходимо разойдитесь по группам из четырех человек.

Представьте себе, что ваша группа получила одну минуту эфирного времени на телевидении. Вы можете использовать эту минуту, чтобы донести до телезрителей некое послание. Финансирование ролика взял на себя кто-то другой. Ваша задача заключается в том, чтобы создать сценарий клипа, в котором как можно более точно будет указано то, что вы хотели бы сказать телезрителям и что вы хотели бы до них донести. Может быть, вы хотели бы убедить их в том, что необходимо построить больше детских площадок. А может быть, вы посоветуете им посмотреть какой-то фильм, который вы считаете важным. В любом случае ваше послание должно выражать ваши ценностные представления. Вы поняли, что я имею в виду? У вас есть полчаса на то, чтобы придумать сценарий ролика.

Старшим подросткам дайте больше времени.

Теперь вернитесь в общий круг и расскажите, что вы хотите запустить в эфир.

Тема 5. Лекционное занятие. Основные вербальные способы самоконтроля и сохранения устойчивости в конфликтных ситуациях.

Теоретическая часть:

Самосознание человека. Формы самосознания: самопознание, самоконтроль, самооценка, самопринятие. Вербальные средства коммуникации. Функции языка. Типы и приемы передачи информации. Вербальная передача эмоций. Вербальных средств самовоздействия: самовнушением, самоубеждением, самоутешением, самонастроением, самоподбадриванием, самокритикой, самооцениванием и пр.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое самосознание?
2. Какова ваша формула самоуважения?
3. Каковы функции языка в общении?
4. Вспомните типы приема и передачи информации.
5. Охарактеризуйте вербальные средства самовоздействия.
6. Что такое вербальная агрессия?

Практическая часть:

Упражнение «Дыхание»

Это хорошее упражнение не только для повышения сосредоточенности перед важным делом, но и для оперативного устранения лишнего волнения, например, перед публичным выступлением. Чуть более глубоко дыша, концентрируетесь на процессе дыхания. Подробно следите мысленным взором, как воздух проникает через дыхательные пути в ваши легкие, медленно наполняет и расширяет их. А затем, после паузы, столь же медленно покидает, проходя в обратном направлении. Время выполнения - по обстоятельствам. Работать 3-5 минут.

Упражнение «Кошки – собаки»

Цели: Создание условий для обращения подростков к собственному опыту агрессии. Разрядка агрессивных тенденций в поведении (вербальных и невербальных) в игровой форме. Обучение способам безопасной разрядки агрессии.

Группа делится на две подгруппы – «кошек» и «собак», вытягивая карточки с соответствующими надписями. Подгруппы встают вдоль параллельно начерченным на полу линиям (или просто линиям, явно выступающим в узоре пола). «Кошки» шипят на «собак», «собаки» рычат на «кошек». Черту переступать нельзя. Если кто-то устал, он может прекратить выполнение упражнения, выйдя за пределы игрового пространства. Для того, чтобы упражнение «заработало», ведущему необходимо самому многократно побывать и «собакой», и «кошкой», поочередно шипя и рыча. Здесь не лишним будет напомнить и о том, что данное упражнение можно использовать как плацдарм для тренировки совладания со страхом оценки.

В обсуждении выясняется, что многие устали шипеть и рычать настолько, что сейчас их намного труднее чем-то разозлить, чем до начала упражнения. Значит, есть способы, которыми можно «спустить пар»!

В практике, применение вербальных средств в целях самовоздействия, чаще всего называются самовнушением, самоубеждением, самоутешением, самонастроением, самоподбадриванием, самокритикой, самооцениванием и пр.

Самовнушение, как и внушение не требует логических доказательств. Оно может быть в любой форме самоприказов, самопринуждений, самоуготовариваний или самопроговаривания готовых формул, заранее составленных текстов. Однако самоубеждение осуществляется при ясном осознании своих действий и всего происходящего. Благодаря этому, оно действует на психические состояния собственным сознательным настроем. Потому, прежде всего, предварительно обосновывается цель, выбирается средство самовоздействия. В основном, собственные усилия воли позволяют контролировать процесс саморегуляции состояний.

Самоуспокаивание, по мнению некоторых специалистов, восстанавливает оптимальное психическое состояние. Оно особенно эффективно после различных умственных и физических перегрузок, эмоциональных перенапряжений и вселяет уверенность в себя.

Самоподбадривание, самоодобрение и самоосуждение по своему действию являются противоположными самовоздействиями. Если самоподбадривание и самоодобрение активизируют внутреннюю психическую организацию для разных моментов человеческого бытия, то самоосуждение же, наоборот, может иметь негативные последствия для самого человека.

Рефлексия. Приемы управления собственной психикой формируют личностные качества и учат умению самообладания. Это умение самообладания приходит с опытом, так как в процессе жизни накапливается информация о предыдущих действиях для коррекции настоящих, планирования последующих. Так строится регулирующая способность человека в процессе его деятельности.

Упражнение. «Автопортрет»

Ведущий. Один из самых близких людей, которого вы, наверное, хорошо знаете, – вы сами. Действительно, кто лучше знает ваши собственные особенности, привычки, желания и т.д.

Каждый из вас в течение 5 минут должен составить подробную психологическую самохарактеристику, включающую не менее 10 – 12 признаков. В этой характеристике не должно быть внешних примет, по которым можно сразу вас узнать.

Например, самому маленькому по росту в данной группе нельзя писать: «Мне доставляет много переживаний мой маленький рост». Это должно быть психологическое описание характера, своих привязанностей, взглядов на мир, взаимоотношения людей и т.д.

После написания характеристик вы сдадите их ведущему или одному из членов группы. Перемешав листы, мы начнем зачитывать автопортреты. Остальные должны по тексту узнать автора. Вы вправе вносить коррективы в автопортрет участника, например, добавить несколько штрихов к особенностям его характера, которые удалось увидеть во время занятий.

Рефлексия.

Тема 6. Лекционное занятие. Основные телесные способы самоконтроля и сохранения устойчивости в конфликтных ситуациях.

Теоретическая часть:

Внутриличностный конфликт и его признаки у человека. Взаимосвязь внутриличностного и межличностного конфликтов. Связь внутриличностного конфликта с уровнем притязаний. Внутриличностный конфликт как фактор возникновения психосоматических расстройств. Внутриличностный конфликт между «хочу», «надо» и «могу». Телесные ощущения и сознания человека. Культура самоконтроля и защитные механизмы тела.

Вопросы для самоконтроля

1. Определение и виды внутриличностного конфликта.
2. Возможные внутренние и внешние причины внутриличностного конфликта человека?
3. Какие приемы работы над собой Вы знаете и можете привести?
4. Каковы телесные симптомы внутриличностный конфликтов?
5. Каких правил необходимо придерживаться для предотвращения развития у себя внутриличностного конфликта?
6. В чем выражается психическая, умственная и телесная регуляция эмоционального состояния?

Практическая часть:

Упражнение «Мышечная релаксация по Джекобсону»

Гимнастика Джекобсона подходит всем людям, которые испытывают психическое напряжение. После тяжелого рабочего дня, наполненного суетой, рекомендуется уделить несколько минут упражнениям, чтобы снять усталость. Техника релаксации также будет полезна людям с повышенной тревожностью, склонным к беспокойствам и волнениям. Если предстоит стрессовая ситуация (полет на самолете, выступление перед публикой или другие ситуации, вызывающие страх и напряжение), можно заранее подготовиться к ней, применив расслабляющую методику.

Прежде всего, необходимо максимально удобно сесть или лечь, снять или расстегнуть тесную одежду, снять очки, чтобы ничего не мешало и не отвлекало. Закрыть глаза, убрать из головы все посторонние мысли и сделать несколько медленных, глубоких вдохов. Теперь можно приступать к последовательному расслаблению разных групп мышц.

В процессе выполнения упражнений на прогрессивное расслабление очень важно следить за своими ощущениями. Во время напряжения и расслабления мышц нужно прислушиваться к ощущениям и сравнивать их друг с другом. Могут ощущаться дрожь, покалывание, тепло. Не стоит напрягать мышцы до боли.

Мышцы ног

- Согнуть и поджать пальцы ног, постепенно напрягая их все сильнее, поддержать в этом состоянии несколько секунд, а затем расслабить. Побывать в состоянии полного расслабления несколько секунд, не совершая никаких движений. Повторить упражнение. Следить за своими ощущениями.
- Вытянуть носки от себя, напрячь, зафиксировать в состоянии напряжения на несколько секунд, затем расслабить.
- Потянуть носки на себя, напрячь, зафиксировать, дать им побыть в напряжении и вернуть в исходное положение, ощущая расслабление мышц.

- Оторвать ноги на 15–20 см от пола, напрячь их, и держать в вытянутом положении. Затем опустить и расслабить. Не забывать прислушиваться к своим ощущениям.

Мышцы рук

- Сжать правую кисть в кулак, дать ей побыть в напряжении, расслабить. Прodelать то же самое с левой кистью. Затем повторить упражнение одновременно с обеими руками.
- Согнуть правую руку в локте, напрячь бицепс, побыть в состоянии напряжения, разогнуть и расслабить руку. Повторить упражнение с левой рукой. Затем повторить упражнение с двумя руками одновременно. Не забывать следить за своими ощущениями.
- Напрячь правую руку – кисть, бицепс, трицепс – вдавливая руку в пол или подлокотник кресла. Побыть в напряжении. Расслабить руку. Повторить упражнение с левой рукой, а затем с обеими руками одновременно.

Мышцы живота и спины

- Глубоко вдохнуть, напрячь мышцы живота, и побыть в таком положении, задержав дыхание. Выдохнуть и расслабить живот. Повторить. Прислушиваться к ощущениям.
- Приподнять таз над полом, опираясь на пятки, локти и плечи. Побыть в напряжении, затем снова опустить таз на пол и расслабиться.
- Приподнять на несколько сантиметров грудной отдел позвоночника, опираясь на локти и затылок. Зафиксировать тело в этом положении, напрягая мышцы. Опустить на пол и расслабиться.

Мышцы головы и лица

- Приподнять голову, направить подбородок к груди. Плечи не должны отрываться от пола. Напрячь мышцы, удерживать напряжение, расслабить.
- Сжать челюсти, напрягая их, побыть в этом положении, расслабиться. Следить за ощущениями.
- Наморщить лоб, зафиксировать состояние напряжения, побыть в нем несколько секунд, затем расслабиться.
- Плотно сжать губы, напрягая мышцы рта, зафиксировать напряжение, расслабить.
- Упереть кончик языка в верхнее небо, напрячь язык, подержать его в таком положении, после чего расслабить.
- Зажмурить глаза, напрягая мышцы век, зафиксировать состояние напряжения на несколько секунд. Расслабить мышцы.

Завершающее упражнение

- Теперь необходимо напрячь все группы мышц одновременно: руки, ноги, спина, живот, плечи, лицо. Напрячь, зафиксировать напряжение на несколько секунд, после чего максимально расслабить все тело. Повторить упражнение несколько раз, добиваясь полного расслабления. Побыть в расслабленном состоянии несколько минут, глубоко вдыхая и выдыхая воздух. Гимнастика окончена.

Метод прогрессивной мышечной релаксации по Джекобсону подходит для ежедневного применения. Мускульная память поможет мышцам запомнить упражнения, и при последующих

занятиях состояние расслабления будет наступать очень быстро. Непосредственно в стрессовой ситуации/ситуации конфликта можно выполнять отдельные небольшие упражнения.

Постараться выполнять данное упражнение каждый день. На следующем занятии рассказать о своих чувствах, эмоциях, впечатлениях.

Тема 6. Тренинговое занятие. «Как сохранять свой комфорт и устойчивость в конфликтной ситуации».

Практическая часть:

Диагностическое тестирование: «Ваши нервы: «канаты» или «нити»?»; «Самооценка конфликтности»; «Самооценка рационального поведения в конфликте»; Рисуночный тест Розенцвейга.

Упражнение «Временное контрастирование».

Великий философ советовал сравнить реально происходящие неприятные события с возможными более неблагоприятными. «Могло быть хуже» — основной тезис его учения. Механизм борьбы, по Эпикуру, с негативными реакциями: «все желания, неудовлетворение которых не ведет к боли, не являются необходимыми: побуждения к ним легко рассеять, представив предмет желания труднодостижимым или вредоносным...».

1. Попробуйте уменьшить значение (эмоциональную окраску) произошедшего события, сравните свои страдания и горести с более тяжелыми испытаниями.
2. Чаще говорите себе «как хорошо, что...», «удивительно, как...».
3. Исключите из обращения выражения, начинающиеся с «печально, что...», «жаль, что...», «к сожалению...».
4. Постарайтесь не допускать конфликтных ситуаций.
5. Если конфликт произошел, думайте не о нем (он уже свершившийся факт), а о том, как его преодолеть (соотношение слов «почему» и «как»).

Упражнение «Бумага-жилетка».

Используем бумагу, как жилетку, в которую можно выплакаться. Суть такова:

- вы излагаете на бумаге вашу проблему, произошедший конфликт, перечитываете, дополняете, исправляете;
- определяете принадлежность ситуации (разрешимая или неразрешимая), помните, что неразрешимой ситуацией может быть только смерть, остальные ситуации разрешимы, но на некоторые из них требуется более длинный временной промежуток;
- намечаете пути разрешения конфликта или выхода из создавшейся ситуации;
- осуществляете намеченный план действия.

Положительное влияние в том, что он помогает:

- сосредоточиться;
- справиться с мыслями;
- подавить хаос в голове;
- уложить все по полочкам;
- снизить эмоциональный накал;

- конкретизировать проблему, выявить ее ядро;
- найти выход из создавшегося положения.

Упражнение «Избирательного, позитивного воспоминания».

Заключается в анализе своего личного опыта удачно закончившихся сложных жизненных ситуаций. Последовательное и детальное мысленное повторение всех возможных тонкостей успешно разрешенных проблем является содержательной базой сохранения здорового предстартового состояния тем больше, чем больше число таких ситуаций со "счастливым" концом проанализировано (психика заполняется позитивным опытом) и чем сложнее были эти удачно окончившиеся события. Вывод: "Я решал сложные проблемы, решу и эту"

Тема 6.Тренинговое занятие. «Мой комфорт и устойчивость в конфликте».

Дидактическая игра «Искусство критики»

Цель занятия. Закрепление знаний по основам эффективного общения и рационального поведения в конфликтах; развитие навыков конструктивной критики, как одной из форм эффективного общения в системе служебных взаимоотношений; формирование у обучающихся умений принимать оптимальные решения в сложных конфликтных ситуациях.

В ходе игры подростки объединяются в игровые группы. Каждой группе выдается одинаковый набор карточек с ситуациями и заданием: проанализировать предложенные ситуации, разработать механизм критики по каждому случаю и подготовить критические замечания (время на обработку одной ситуации – 10 минут). Можно сделать задание творческим и предложить подросткам разыграть одну из карточек.

На втором этапе проводится межгрупповая дискуссия по обсуждению предлагаемых вариантов критики и выработка наиболее конструктивных.

Ситуация 1

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать

заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

МОДУЛЬ 3. «ГРУППА РАВНЫХ»

Тема 1. Лекционное занятие. Медиатор. Вопросы профессиональной компетенции.

Теоретическая часть:

Медиатор и его профессиональные навыки. Медиация и родственные профессии. Функции медиатора. Этические и профессиональные требования к личности медиатора. Классификация медиаторов. Полномочия медиатора при проведении процедуры урегулирования конфликта.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы функции медиатора?
2. Перечислите основные тактики действия медиатора.
3. Какие роли исполняют медиаторы?
4. Каким личностными качествами должен обладать медиатор?
5. Каким профессиональными качествами должен обладать медиатор?
6. Какие риски возможны при проведении медиации?

Практическая часть:

Упражнение « Качества успешного посредника».

Ведущие делят участников тренинга на три группы. Каждой группе выдается заранее подготовленный силуэт человеческой фигуры. Участникам группы предлагается подумать о качествах успешного, на их взгляд, посредника и записать эти качества на подготовленном силуэте. Кроме того, участникам группы предлагается подумать к какой части человеческого тела можно отнести эти качества (например, голова – способность правильно оценить ситуацию, сердце – способность сопереживать, и т.д.). После работы в малых группах ведущие предлагают всем участникам обсудить качества успешного посредника.

2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности.

Этический кодекс посредника:

- будь серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;
- высказывать доверие и заботу;
- будь ответственным, то есть быть нейтральным,
- демонстрируй уважение,
- не вовлекай и не вовлекайся в конфликт,
- не руководствуйся эмоциями,
- не давай советов, не навязывай свои идеи для поиска решения,
- не действуй свысока,
- принимай свою ответственность серьезно.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

- Умение чувствовать другого.
- Умение убеждать другого.
- Умение управлять ситуацией.

3. Первый блок качеств – «Умение чувствовать другого». Краткое информирование.

К «умению чувствовать другого» можно отнести :

- умение активно слушать – значит «возвращать» собеседнику, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство. Беседа по способу активного слушания очень непривычна для нашей культуры, и овладеть ею непросто. Результаты активного слушания :

- 1) Исчезают или, по крайней мере, сильно ослабевают отрицательные переживания участников конфликта (разделенная радость удваивается, разделенное горе вдвое уменьшается)

- 2) Убедившись, что другой человек (посредник) готов его слушать, участник конфликта начинает рассказывать все больше о себе ,своих чувствах в конфликтной ситуации.

- 3) Участники конфликта самостоятельно продвигаются в решении проблемы.

- «Я – сообщения» - говорить о себе, о своем переживании в ситуации, а не о другом человеке, не о его поведении. « Я – сообщение» имеет ряд преимуществ по сравнению с «Ты – сообщением»:

- 1) Позволяет выразить свои негативные чувства в удобной для другого форме.

- 2) «Я – сообщение» дает возможность ближе узнать друг друга.

- 3) Когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, другие становятся искреннее в выражении своих.

- 4) Высказывая свои чувства без приказа или выговора, у другого человека остается возможность самому принять решение.

Рефлексия.

Упражнение «Рассказ от имени предмета»

Участники берут в руки принадлежащий им предмет и после предварительной подготовки (5 минут) от его имени «рекламируют» себя как потенциального медиатора (в общем круге).

Рефлексия.

Упражнение «Мотивация медиатора»

В разных углах помещения раскладываются листы, на которых перечислены различные конструктивные мотивы медиаторов:

- Хочу помогать людям
- Хочу уметь успешно разрешать конфликты
- Хочу пользоваться заслуженным авторитетом
- Думаю, что моя будущая профессия будет связана с общением с людьми, и хочу подготовиться к ней

Участники перемещаются по помещению, находят лист, соответствующий их представлениям о собственной мотивации, обводят на этом листе свою ладонь и ставят внутри подпись. Получившиеся подгруппы готовят мини-презентацию своей позиции («чем именно этот мотив может помочь медиатору») и представляют в общем круге. *Рефлексия.*

Упражнение «Неконструктивная мотивация»

Подгруппы работают в предыдущем составе. Необходимо перечислить те мотивы, которые, с точки зрения участников, были бы неконструктивными (мешают работе) и могли бы рассматриваться как «противопоказание» к работе медиатором, а также обосновать свою позицию.

Рефлексия.

Тема 2. Лекционное занятие. Основы и принципы позитивной коммуникации.

Теоретическая часть:

Методы теории коммуникации. Моделирование как метод изучения процесса коммуникации. Основные элементы коммуникативного процесса. Понятие межличностной коммуникации. Управление чувствами и эмоциями как коммуникативные действия.

Вопросы для самоконтроля:

1. Почему коммуникация является основой человеческого существования?
2. Перечислите основные элементы коммуникативного процесса.
3. Что представляет собой межличностная коммуникация?
4. Перечислите трудные (стрессовые) ситуации.
5. Назовите способы управления чувствами и эмоциональными проявлениями в межличностной коммуникации.

Практическая часть:

Упражнение «Расскажи о...»

Цель: тренировка навыков уверенного общения.

Предмет рассказывает о хозяине.

Каждый из участников берет в руки любой принадлежащий ему предмет и от лица этого предмета рассказывает о своем обладателе. Другие предметы (вернее их обладатели), могут задать ему любые вопросы о его хозяине.

Это упражнение на общение можно использовать как при знакомстве участников, так и для более глубокого раскрытия участников, для тренировки навыков общения.

Упражнение «Как мы похожи!»

Цель: потренировать навыки общения, лучше узнать друг друга, обсудить вопросы, связанные с установлением контакта.

Ведущий просит группу разделиться на пары и объясняет, как будет проходить упражнение. Каждая пара должна как можно быстрее найти и записать по 10 характеристик, верных для них обоих. Нельзя писать общечеловеческие сведения, такие как «у меня две ноги». Можно указать, например, год рождения, место учебы, хобби, семейное положение и т. д.

После того как 10 характеристик записаны, каждый член группы выбирает другого партнера и повторяет то же самое с ним.

Тот, кто быстрее всех найдет по 10 качеств, объединяющих его с пятью другими участниками, получает приз.

Рефлексия: Легко или сложно было выполнять это упражнение? Легко ли было искать общее с другими участниками? Что помогало быстро устанавливать контакт с другим человеком?

Упражнение «Да, и ещё...»

Цель: Тренировка умения одобрять партнера, демонстрировать ему свое уважение и готовность к сотрудничеству.

Эффективно работающие команды отличаются тем, что обращают внимание на идеи и предложения, высказываемые различными членами группы. Это внимание означает, что команда признает ценность любой идеи и любого человека. В командах, в которых слишком быстро, даже не выслушав, реагируют отказом на высказываемые рядовыми участниками предложения, парализуется творческая энергия и процветают соперничество и конфликты.

Для демонстрации того как будет проходить упражнение мне нужны два добровольца.

Упражнение будет проходить так: два участника разговаривают между собой, каждый из них должен соглашаться со всем, что говорит ему собеседник, что бы тот ни сказал.

Игрок 1 начинает беседу, игрок 2 одобряет это высказывание, начиная свое предложение словами: «Да, и еще...». Первый игрок тоже соглашается со вторым и добавляет что-то свое: «Да, и еще...».

Если первый игрок, например, говорит: «Пойдем в кино», второй игрок может, к примеру, сказать: «Да, и возьмем большую плитку шоколада с начинкой». Игрок 1 продолжает: «Да, и помимо того, бутылку шампанского». Игрок 2 отвечает: «Да, и еще я хочу, чтобы пробка выстрелила».

Таким образом, идет некое нарастание, поскольку каждое предложение подхватывается и продвигается дальше. Как правило, такой диалог неизбежно заканчивается комической ситуацией.

1. Разделите группу на пары.

2. Предложите группе несколько ситуаций, которые именно таким образом должны быть обсуждены участниками в парах:

- Сотрудник и шеф застряли вместе в лифте.
- Отец и сын на пикнике.
- Два друга по пути на футбольный матч.
- Муж и жена строят планы на празднование первой годовщины их свадьбы.
- Недавно прооперированный пациент разговаривает с медсестрой.

3. Через 2–3 минуты участники должны образовать новые пары так, чтобы у каждого из них была возможность поговорить с разными партнерами.

Рефлексия: Какие чувства вы испытываете после этого упражнения? Какими интересными наблюдениями вы готовы поделиться? Что вам легко удавалось? Что давалось труднее? Как вы думаете, где, в каких жизненных ситуациях это может быть полезным?

Тема 3. Лекционное занятие. Фазы медиации. Цели и задачи каждой фазы.

Теоретическая часть:

Стадии медиации. Отличительные особенности каждой стадии медиации. Вступительное заявление медиатора, создание атмосферы. Причины и способы преодоления сопротивления и психологической защиты за счет эффективных процедурных соглашений.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие фазы выделены в медиации? Дайте анализ каждой.

2. Какие ситуации, возможно, разрешать с помощью медиации?
3. Какую роль информация играет в медиации?
4. Как происходит восприятие в медиации?
5. Из каких элементов состоит итоговый документ медиативной процедуры?

Практическая часть:

Воспитанникам предлагается представить себя в «Школе примирения» и по предложенной схеме разобрать конкретный случай (возможно проигрывание ролей) Основная задача усвоить фазы медиации.

Программа примирения

Фазы	Задачи
Подготовительный	1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы с использованием восстановительных программ. 2. Выяснить возможное участие источника информации в программе, заполнить регистрационную карточку. 3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли дело передано в педсовет, на заседание КДД, в суд и пр.)
Предварительные встречи	• Представиться и установить доверительные отношения. • Выслушать личную историю человека. • Понять и принять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах. • Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации. • Принять решение об уместности программы и ее типе. • Представить программу и предложить сторонам участвовать в ней. • Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о

	правилах программы). • Учесть пожелания каждой стороны в организации программы (состав участвующих лиц, место и время проведения).
Примирительная встреча	1. Создать условия для проведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров). 2. Представить участников и обсудить правила встречи. 3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон. 4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации. 5. Помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего. 6. Организовать диалог о возмещении ущерба, о будущем правонарушителя, а при необходимости и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как и что сделать, чтобы этого не повторилось?» 7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения. 8. Выяснить, кто будет информировать медиатора о ходе выполнения договора. 9. При необходимости организовать представление результатов программы примирения в официальные органы (суд, правоохранительные органы, КДД, ИДН, школу и т.п.)
Выполнение договора	1. Проверить выполнение договора. 2. Организовать при необходимости дополнительную встречу. 3. Написать отчет по программе

После прохождения всех фаз попытаться разработать проект примирительного договора.

Тема 3. Группа равных. «Техника задавания вопросов».

Практическая часть: Упражнение «Простые и сложные вопросы».

Группа разбивается на пары.

На первом этапе работы один из участников задает другому открытые вопросы, требующие развернутого ответа. Тот, кто отвечает, включает в свой ответ любую информацию о себе – не обязательно имеющую прямое отношение к заданному вопросу. Каждый из партнеров остается в своей роли в течение пяти минут. Затем они меняются ролями, чтобы каждый получил возможность поупражняться в постановке открытых вопросов и в умении отвечать на такие вопросы, сообщая при этом произвольно выбираемую информацию.

На втором этапе упражнения один из участников каждой пары начинает с того, что рассказывает что-нибудь о себе или описывает какой-то свой личный опыт. Второй старается поддержать разговор либо, прося пояснить, либо перефразируя. Через пять минут участники диалога меняются ролями.

Между двумя этапами работы надо предусмотреть время на то, чтобы ее участники могли обменяться впечатлениями и рассказать друг другу о возникших у них трудностях. По мере того как участники будут приобретать все большую способность и готовность к самораскрытию, они будут осваивать умение задавать вопросы, предусматривающие больше возможностей для ответов. Умение вести разговор можно приобрести, осваивая технику активного слушания.

Рефлексия.

Упражнение «Выявление потребностей».

Преподаватель берет лист бумаги и пишет на нем фразу. Любую.

Например: «Девочка пошла в школу в синем платье и с красным рюкзаком», «Желая переубедить, начните не с разделяющих вас вопросов, а с того, в чем вы согласны с партнером», Группе необходимо задавать вопросы, чтобы дословно отгадать фразу. Показывает эффективность открытых вопросов.

Рефлексия.

Упражнение «Разведка».

Делаем акцент на постановку разных типов вопросов.

Суть упражнения — выяснить у собеседника некую заранее заданную информацию (подготовьте листочки бумаги с написанными заданиями).

Например, один участник получает задание выяснить у другого, какой зубной пастой тот пользуется, а тот в свою очередь должен выяснить есть ли у собеседника дома настенные часы, домашнее животное, огнетушитель. Каждый участник должен приложить максимум усилий, чтобы выяснить нужную информацию и не допустить, чтобы собеседник выяснил его задание.

Рефлексия.

Тема 3. Группа равных. «Выстраивание опор. Разделение проблемы и человека».

Практическая часть

Упражнение «Карта препятствий»

Для выполнения этого упражнения предлагается подумать о какой-то сфере собственной жизни, которой он не вполне удовлетворен, в которой существует проблема, требующая решения (1–2 минуты). Потом каждый участник получает лист бумаги, поворачивает его горизонтально и делит на три равные части. В правой записывается желаемый результат – то, чего хотелось бы достигнуть в той

сфере, о которой размышляет участник. Потом в левой описывается текущее положение дел. Его нужно выполнить в таком же стиле, как и описание желаемого результата. После этого в середине листа описываются препятствия – то, что, с точки зрения участника, мешает превращению текущего положения дел в желаемый результат. Задание здесь следующее: переформулировать описание препятствий в вопросы таким образом, чтобы каждый из них начинался со слова «Как?» Желательно сформулировать не менее трех вопросов по поводу каждого из отмеченных препятствий.

Техника подразумевает довольно высокий уровень развития рефлексивных способностей участников, поэтому в работе со студентами более уместна, чем со школьниками.

Эта техника направлена на развитие умения решать проблемы с опорой на креативность. Она обучает переформулировать проблемы в цели: переходить от размышлений о том, что вызывает затруднения, не устраивает, создает препятствия, к постановке целей и поиску путей преодоления препятствий.

Рефлексия.

Упражнение «Шаг к цели»

Упражнение выступает логичным продолжением предыдущего и направлено на конкретизацию действий, которые можно и нужно совершить для достижения поставленной цели. Участников просят нарисовать горизонтальный отрезок, отметить на нем 11 точек на равном расстоянии друг от друга и обозначить их цифрами от 0 до 10. Отрезок символизирует путь к достижению цели. Крайняя левая точка (0) обозначает ситуацию, когда цель не достигнута совершенно, крайняя правая (10) – ситуацию, когда цель достигнута полностью и наилучшим образом. Участников просят написать рядом с каждой из этих двух точек по несколько слов, которые бы описывали, соответственно, наихудшее и наилучшее положение дел.

После этого участников просят оценить с помощью получившейся шкалы собственное положение дел – то, насколько они близки к цели. Участники отмечают соответствующую цифру и записывают рядом с ней несколько слов, описывающих текущее положение дел. А потом их просят нарисовать стрелочку от той точки, которая характеризует их теперешнее положение, к следующей. «Вот ближайший шаг на пути к вашей цели. Даже если цель пока достижима не полностью, хотя бы этот-то шаг совершить можно и нужно. Подумайте и запишите, что конкретно вы можете сделать, чтобы он совершился. И когда именно вы это сделаете».

Упражнение позволяет развивать умение конкретизировать цель в задачах, с пониманием шагов на пути к ее достижению, и переходить от размышлений к действиям. Часто человек не достигает желаемого не потому, что не обладает необходимыми предпосылками для этого, а потому, что цель кажется ему слишком глобальной, не «раскладывается» в его сознании на конкретные действия, которые можно и нужно совершить уже сейчас. Упражнения, подобные описанному, позволяют хотя бы частично преодолеть подобное ограничение.

Рефлексия.

Упражнение «Злой гений»

Участникам предлагается вспомнить какую-либо свою проблему (возможно, ту же самую, с которой уже велась работа в предыдущих упражнениях). «Представьте себе, что эта проблема – результат происков злого гения. Он всемогущ, и он преследует единственную цель – всячески вредить

вам, создавать проблемы и не давать их решить. Вообразите себе эту ситуацию во всех деталях...» Инструкция повторяется дважды, участникам дается минута на размышления, после чего предлагается нарисовать этого «злого гения», а потом ответить для себя на несколько вопросов:

1. Как вы думаете, кто этот «злой гений»?
2. Каковы мотивы его действий?
3. Что побудило его выбрать в качестве жертвы именно вас и «подарить» вам именно такую проблему?
4. Как его можно победить, обойти, «задобрить», отвлечь, обмануть?

Это техника позволяет «объективизировать проблему» – рассмотреть ее как будто на внешнем экране, как не имеющую непосредственного отношения к собственной жизни. И, как следствие, создает предпосылки для поиска ее оптимального решения с опорой на объективный анализ, а не переживания.

Рефлексия.

Упражнение «Смятый лист»

Участников просят вспомнить о какой-либо проблеме, решение которой они хотят найти, подумать о ней 2–3 минуты, после чего кратко, в 1–2 предложениях, описать ее суть. Когда эта часть работы завершена, каждый участник берет лист бумаги, сильно сминает его, а потом опять разглаживает. После этого участников просят внимательно рассмотреть этот лист, сконцентрировавшись на узоре, образованном линиями, по которым он был смят, и разглядеть в этом узоре какой-либо рисунок (2–3 минуты). Потом участники обводят карандашом тот рисунок, который им удалось разглядеть в узоре (5–7 минут).

Когда изображение готово, просят внимательно присмотреться к нему, еще раз перечитать выполненное ранее описание проблемы, а потом выдвинуть и записать как можно больше идей, ассоциаций о том, как сделанный рисунок может быть связан с поставленной проблемой и возможными способами ее решения. Необязательно это должны быть логически обоснованные идеи, тесно связанные по смыслу с изображением, – фиксируется все, что приходит в голову (4–6 минут).

Описанные выше этапы работы выполняются индивидуально. Далее участники объединяются в подгруппы по 4–5 человек, где поочередно демонстрируют свои рисунки, комментируют, что именно на них изображено, кратко рассказывают суть поставленной проблемы и делятся возникшими идеями о том, как изображение может быть связано с этой проблемой и способами ее решения. Если у участников, выступающих в роли слушателей, возникают еще какие-то идеи по этому поводу, они тоже делятся ими. Время работы – 4–6 минут на человека.

Техника имеет проективный характер: как правило, после размышления о проблеме и описания ее сути человек «видит» в хаотичном наборе линий, возникших при сминании листа, нечто связанное с этой проблемой и возможными способами ее решения. Осознание этой связи может позволить разглядеть проблему в новом, нетривиальном ракурсе, обнаружить неожиданный способ ее решения.

Рефлексия.

Тема 3. Группа равных. «Медиация как процедура».

Практическая часть

Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций

Участникам предлагается сформировать новые подгруппы таким образом, чтобы у всех оказались новые партнеры. Подгруппы получают раздаточный материал с описанием кейсовой ситуации. Задача: выделить в этом тексте те этапы медиации, которые были обозначены в прошлом обсуждении.

Кейс 1.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женья. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

- Мы называет друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
- Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
- Мы сохраняем тайну разговора

Наташа. Женья и Сережа, вы согласны с правилами?

Женья. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женья, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женья. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женья, расскажи, что произошло?

Женья. У нас в новый год был спектакль. Сергей все организовывал. По его просьбе я принес три диска от караоке, у нас дома их несколько. Родители сказали – под мою ответственность. После спектакля Сергей вернул мне два диска, третий потерялся. Я сказал, что родители будут меня ругать, но Сергей не придавал моим словам никакого значения. Скоро у нас новая постановка, и Сергей опять просил принести диски, но я отказался. Он обозвал меня жмотом.

Олег. Сергей, а ты как считаешь, что произошло?

Сергей. Да, я попросил диски, но мне было некогда за ними следить, и один куда-то подевался. Моих вещей за наши спектакли столько пропало, не знаю, сколько. Но я же не делаю из этого трагедию. Я разозлился и обозвал Женьку жмотом.

Наташа. Женья, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женья. Я не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски.

Олег. Сергей, а что ты делал?

Сережа. Я и думать про это забыл, поэтому и обратился к нему опять. Я же не для себя прошу, а для всех. Я не ожидал, что он может отказать.

Олег. Сергей, а что ты можешь предложить для разрешения конфликта?

Сережа. Я могу извиниться, могу купить новый диск, правда, мне нужно узнать, какой именно, я не помню.

Наташа. Женья, а что можешь предложить ты?

Женья. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой диск – было бы хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, что ты можешь ответить Жене?

Сережа. Женья, ты скажи мне, как называется диск, я постараюсь найти.

Наташа. Женья, ты согласен?

Женья. Конечно, согласен. Я все-таки попрошу у родителей диски для нового спектакля. Только мне хотелось бы, чтобы с ними обращались аккуратно.

Олег. Сергей, что ты можешь на это ответить?

Сережа. Спасибо за предложение. Но я честно хочу тебя, Женья, предупредить, что я не могу обещать тебе за всех, что с дисками будет все в порядке, мне просто не уследить за всем сразу.

Женья. Хорошо, я могу сам последить за дисками.

Наташа. Женья, как ты считаешь, есть еще какие-нибудь нерешенные вопросы?

Женья. Да вроде все решено.

Олег. Сергей, что можно сделать прямо сейчас?

Сережа. Я могу извиниться. Женья, извини, что я назвал тебя жмотом. Сорвался. Когда что-то делаешь, а другие не очень-то хотят тебе помочь, то бывает обидно, вот и говоришь под горячую руку обидные слова.

Женья. Сережа, ты тоже меня извини. Я не подумал, что тебе надо помогать, а не претензии предъявлять.

Наташа. Женья, что ты сейчас чувствуешь?

Женья. Я испытываю удовлетворение от того, что конфликт разрешен.

Олег. Сережа, а какие чувства ты испытываешь сейчас?

Сережа. Удовлетворенность.

Наташа. Значит, конфликт разрешен.

Олег. Раз конфликт разрешен, то распишитесь на бланке заявки в соответствующей графе.

Результаты обсуждаются в общем круге. Ведущий отвечает на вопросы, возникшие у участников. Важно подчеркнуть, что это упрощенная и отчасти идеализированная модель медиации, в жизни ситуация могла бы разворачиваться по-другому.

Затем в прежних группах анализируется второй кейс. Основной вопрос: в чем причина того, что в этом случае медиация не оказалась эффективной?

Кейс 2.

Наташа. Меня зовут Наташа. А это Олег. Мы поможем вам разрешить конфликт. С просьбой о разрешении конфликта обратился Женья. Мы поговорили с Сергеем, и он согласился на медиацию.

Олег. Нам необходимо выполнять правила:

- Мы называет друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения

- Мы ЖЕЛАЕМ разрешить конфликт
- Мы сохраняем тайну разговора.

Наташа. Женя и Сережа, вы согласны с правилами?

Женя. Да

Сережа. Согласен.

Олег. Сережа, ты желаешь разрешить конфликт?

Сережа. Да, мне этого хочется.

Наташа. Женя, а ты желаешь разрешить конфликт?

Женя. Да, иначе я бы к вам не обратился.

Наташа. Женя, расскажи о вашем конфликте?

Женя. У нас возник конфликт из-за того, что Сергей назвал меня жмотом. Он на прошлом спектакле потерял мой диск от караоке, а теперь просит, чтобы я опять принес диски. Я отказался.

Олег. Сергей, это так и было?

Сережа. Нет, не так.

Олег. Сергей, расскажи свою версию?

Сережа. Я, конечно, назвал его жмотом. Я стараюсь для всех, мало того, что мне никто не помогает, так еще и жадничают. Я не знаю, куда диск делся, я не могу уследить за всем сразу.

Наташа. Женя, а что ты делал, чтобы разрешить этот конфликт?

Женя. Я сначала не хотел ссориться и сделал вид, что ничего не произошло. Мы общались, как и раньше, пока он снова не обратился ко мне с просьбой принести диски.

Олег. Так и было?

Сережа. Да, наверно.

Олег. Сергей, а что ты сделал для разрешения конфликта?

Сережа. Я конфликт не начинал, поэтому не мне и делать первый шаг.

Наташа. Женя, что можно сделать прямо сейчас, чтобы конфликт разрешился?

Женя. Я согласен принять извинения, потому что все знают, что я никогда не был жадным. Если Сергей сможет найти такой диск – было бы хорошо. Но он редкий.

Олег. Сергей, ты готов извиниться?

Сережа. Не собираюсь.

Наташа. Женя, что ты можешь на это ответить?

Женя. Похоже, помириться нам не удастся. Наверно, я зря обратился к медиаторам.

Результаты обсуждений в малых группах озвучиваются в общем круге. Ведущий фиксирует на доске основные коммуникативные ошибки медиаторов, обнаруженные в тексте кейса 2, группа делает вывод о том, медиаторами помимо знания процедурных этапов медиации необходимо владеть навыками эффективной коммуникации.

Тема 3. Группа равных. «Особенности организации и проведения процедуры «взрослый -- ребенок».

Вопросы для размышления

- Как Вы считаете, правильны ли действия педагога по разрешению конфликтных ситуаций?
- Возможно ли разрешение данных конфликтных ситуаций с помощью примирительных программ восстановительной медиации?

- Как бы Вы поступили в данных конфликтных ситуациях?

Пример 1.

Ученик 5 класса Илья С. систематически не занимается на уроках физкультуры, т.к. забывает спортивную форму. Каждый раз он её либо забывает, либо она выстирана, либо порвалась.

Когда в первый раз случилась такая ситуация, учитель сделала предупреждение. Во второй раз, сделала запись в дневнике. В третий раз, поставила неудовлетворительную оценку, мотивируя это невыполнением домашнего задания. Ситуация накалялась, при встрече с родителями я выяснилось, что ребёнок на каждый урок берёт форму, но почему то не признаётся в этом.

Илья стал «сбегать» с уроков физкультуры, приносить справки о болезнях в дни, когда по расписанию была физкультура.

Пример 2.

Конфликт произошел между молодой учительницей русского языка и литературы, только начинающей работать в школе, и учеником 6 класса Игорем К., трудным, вспыльчивым мальчиком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в классе.

Шел урок литературы, учительница огласила отметки, выставленные детям за работы, выполненные на прошлом уроке. Игорю К. показалось, что учительница поставила ему заниженную отметку. Он грубо обозвал учительницу и вышел из класса.

Учительница велела передать Игорю, чтобы к ней на урок он больше не являлся.

Пример 3.

Получив двойку на уроке английского языка, ученик шумно и демонстративно сел на стул и начал грубо высказываться в адрес учителя.

Учительница выгнала ученика с урока, поставила двойку за поведение и вызвала родителей к директору.

Пример 4.

Девочки 5-го класса пришли на школьные занятия сильно накрашенными. Когда они вошли в класс, один из их одноклассников сказал своим товарищам очень громко: "Смотрите, какие наши одноклассницы смешные!" Все мальчики очень громко засмеялись, а девочки заплакали и убежали из класса.

Урок был сорван, дети громко обсуждали это событие, смеялись над девочками. Учитель вызвал в школу родителей ученика, который «сорвал» урок.

Пример 5.

Урок рисования был практически сорван: Андрей, никогда не блиставший примерным поведением, распевал песню, не реагировал на замечания учителя, ходил по классу. Остальные ученики были тоже возбуждены — кто смеялся над клоунадой Андрея и беспомощностью учителя, а кто стремился ему подражать. В довершение всего Андрей накинулся с кулаками на своего соседа по парте за то, что тот перевернул его банку с водой для рисования. Учительница чувствовала себя абсолютно беспомощной, но в такой ситуации необходимо было что-то предпринять. Она быстро подошла к дерущимся, взяла с ближайшей парты стакан с водой и плеснула в лицо Андрею. Тот остолбенел, по нему текла вода, в классе наступила полная тишина. «Выйди и приведи себя в порядок», — сказала учительница. Андрей вылетел из класса, громко хлопнув дверью.

Урок удалось довести до конца, но после его окончания учительница чувствовала себя ужасно из-за своего непедагогичного поведения, из-за понимания того, что родители Андрея могут теперь пожаловаться на нее директору.

Пример 6.

Второклассник Данил С. был самым маленьким в классе, слабо развитым физически. Некоторые ученики дразнили его, часто били по пути в школу и на переменах. На уроках физкультуры Данил показывал самые низкие результаты, играть в любимые игры мальчики его не брали.

Чтобы добиться признания, Данил стал клоуном в классе, дурачился, где только возможно, корчил гримасы, передразнивал учителей, всячески развлекал других ребят.

В результате участились замечания, записи в дневнике, вызовы родителей в школу. Поведение Данил не улучшалось. Было решено вызвать Вову с родителями на заседание педагогического совета, где решался вопрос о наказании мальчика за его поведение. Педсовет вынес решение о снижении оценки по поведению до неудовлетворительной. Поведение Данила после педсовета ухудшилось.

Тема 3. Группа равных. «Восстановительный подход».

Ролевая игра «Служба примирения в действии».

Ведущие предлагают участника разделиться на 3 группы. Каждой из групп выдаётся карточка с конфликтной ситуацией.

Варианты ситуаций:

1) Ярослав из 7-б класса нагрубил учителю физики, обвинив в несправедливом к себе отношении и занижении оценок. Учитель выпнул Ярослава с урока. На следующий урок физики Ярослав не пришёл, но обратился в службу примирения, заявив, что не будет ходить на уроки физики, пока к нему не изменится отношение учителя.

2) 9-а по сговору опоздал на урок математики, с целью сорвать контрольную работу. Светлана отказалась участвовать в сговоре и пришла на урок вовремя. Учитель провёл контрольную работу со Светланой, а остальных заставил писать после уроков. Одноклассники объявили Светлане бойкот. Родители попросили учителя обратиться в службу примирения, чтобы оказать помощь дочери.

3) Две лучшие подруги Таня и Вика устроили скандал на репетиции школьного спектакля при распределении ролей. Каждая претендовала на главную роль и не желала уступать. В результате класс разделился на группы и репетиции стали невозможны. Группа учащихся обратилась в службу примирения за помощью.

Группы друг для друга разыгрывают предложенные ситуации. Задача каждой группы – представить поэтапное решение конфликта. (Одна группа решает ситуацию с другой, третья наблюдает).

Ведущие подводят итоги работы, обращая внимание на удачные предложения миротворцев.

Итоговая работа над эссе по проблемам метода медиации и восстановительного подхода.

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Некоторые признаки эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса. Произведение, посвященное анализу широкого круга проблем, по определению не может быть выполнено в этом жанре.
- выражение индивидуальных впечатлений и соображений по конкретному поводу или вопросу. Заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.
- как правило, предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо, такое произведение может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный или чисто беллетристический характер.
- в содержании эссе оцениваются в первую очередь личность автора - его мировоззрение, мысли и чувства.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Структура и план эссе определяется предъявляемыми требованиями:

- мысли автора по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т);
- мысль должна быть подкреплена доказательствами, поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление;
- тезис, аргументы;
- тезис, аргументы;
- тезис, аргументы;
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).

Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эмоциональность, экспрессивность, художественность. Специалисты полагают, что должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире. Впрочем, стиль отражает особенности личности, об этом тоже полезно помнить.

Перед тем как приступить к написанию, обратите внимание на следующие вопросы. Ответы на них позволят вам более четко определить то, что стоит писать:

Затрагивая свои личные качества или способности, спросите себя:

- отличаюсь ли я тем или иным качеством от тех, кого я знаю?
- в чем проявилось это качество?

О деятельности, которой вы занимались (занимаетесь):

- что заставило меня заняться этим видом деятельности?
- почему я продолжа(л/ю) заниматься этим?

О каждом событии вашей жизни, о котором вы упомянули:

- почему мне запомнилось именно это событие?
- изменило ли оно меня как личность?
- как я на это отреагировал?
- было ли это откровением для меня; тем, о чем я раньше не подозревал?

О каждом человеке, которого вы упомянули:

- почему я назвал именно этого человека?
- стремлюсь ли я стать таким как он?
- какими его качествами я восхищаюсь?
- было ли сказано им что-то такое, что я буду помнить всю жизнь?
- пересмотрел ли я свои взгляды?

О каждом из ваших предпочтений и том, что вам не нравится:

- почему мне это нравится или не нравится?
- повлияло ли это обстоятельство в значительной степени на мою жизнь?

О каждой вашей неудаче:

- чему я в результате научился?
- что полезного я вынес из этой ситуации?

Примерные темы эссе.

1. Конфликты и манипуляция.
2. Различия в поведенческих моделях людей как факторы конфликта
3. Конфликтные типы личностей
4. Внутриличностные конфликты
5. Процесс медиации
6. Функции медиатора
7. Искусство медиации.
8. Компетенции медиатора на каждом этапе проведения медиативной беседы
9. Ценности «нейтральности» в процедуре медиации.
10. Профессиональные компетентности медиатора: анализ невербальной коммуникации

сторон

11. Профессиональные компетентности медиатора: управление конфликтом
12. Профессиональные компетентности медиатора: регуляция эмоционального напряжения
13. Переговорные компетентности медиатора
14. Режим конфиденциальности информации, относящейся к процедуре медиации.
15. Механизм применения процедуры медиации.

Посвящение в миротворцы (медиаторы).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На наш взгляд, специальным учебно-воспитательным учреждениям для обучающихся с девиантным (общественно опасным) поведением закрытого типа лучше подходит восстановительная модель медиации, направленная на повышение ответственности, осознание, поддержку сообщества и восстановление взаимосвязей между людьми.

Восстановительная медиация, как концептуальная основа служб медиации актуальна для России, поскольку обвинение, агрессия и наказание являются часто применяемыми формами реагирования на конфликты. Также хочется подчеркнуть воспитательное воздействие восстановительной медиации для образовательных учреждений и для работы с детьми в трудной жизненной ситуации.

Но нельзя исключать трудности, с которыми сталкиваются специалисты службы медиации в СУВУ:

- нехватка подготовленных специалистов;
- отсутствие опыта, неуверенность, страх ошибиться;
- преодоление консерватизма педагогами;
- разграничение областей деятельности среди служб учреждения;
- получение информации о конфликтах специалистами службы;
- постоянное обновление контингента воспитанников.

На сегодняшний момент важно грамотно встроить медиативные технологии в систему работы педагогов, максимально использовать весь ресурс инноваций.

Применение медиации позволяет не только разрешать конфликты, выявляя их причины и движущую силу, но также содействовать предотвращению неконструктивных конфликтных ситуаций.

Созданная с СУВУ служба постепенно входит в педагогическую систему реабилитации подростка, существенно влияет на психологический климат, повышает эффективность работы учреждения.

Результаты работы службы медиации способствуют развитию навыков эффективного социального взаимодействия, успешной реабилитации в СУВУ и последующей социализации подростка в обществе.

С помощью медиации и восстановительного подхода может быть создана новая, более эффективная система помощи семье и детям, а также защиты и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, в том числе детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации или вступивших в конфликт с законом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А. Я. Шипилов А. И. "Конфликтология" М. 2002 - 591 с.
2. Бесемер, Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х.Бесемер. – Калуга: Духовное познание, 2004. -176 с.
3. Взаимодействие людей в малых группах. URL: <https://studfiles.net/preview/2491394/> (Дата обращения: 23.09.2017)
4. Взаимодействие людей в малых группах. URL: https://studopedia.ru/8_2898_vzaimodeystvie-lyudey-v-malih-gruppah.html. (Дата обращения: 23.09.2017)
5. Виды вопросов и техники их использования. URL: https://studme.org/41270/menedzhment/vidy_voprosov_tehniki_ispolzovaniya. (Дата обращения: 23.09.2017)
6. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2009. – 544 с.
7. Деловая игра для подростков «Дебаты». URL: <http://trepsy.net/world/?stat=205> (Дата обращения: 23.09.2017)
8. Динамика конфликта. URL: <https://studfiles.net/preview/4228810/page:2/> (Дата обращения: 23.09.2017)
9. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2009.- 384 с.
10. Еременко Р.Г., Мельникова И.В., Громова М.Р. Программа тренинговых занятий для подростков « Служба примирения » в рамках проекта волонтерского движения « Достань до радуги ». г. Рыбинск, 2010 г.
11. Жуков Ю.М., Петровская Л. А., Растяжников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Изд-во Московского ун-та, 1990.
12. Занятие «Признание различий между людьми». URL: <http://oash.info/library/view/72>. (Дата обращения: 23.09.2017)
13. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Социально-психологический тренинг. Л., 1990.
14. Игровые методы повышения уровня взаимодействия в группе. URL: <http://games-in-groups.org.ua/igra-povishenie-vzaimodeystviya-v-gruppe>. (Дата обращения: 23.09.2017)
15. Коммуникативные упражнения. 5 отличительных коммуникативных упражнений. URL: <http://trenerskaya.ru/article/view/kommunikativnye-uprazhneniya>. (Дата обращения: 23.09.2017)
16. Коммуникативные упражнения. URL: <http://azps.ru/training/indexlo.html>. (Дата обращения: 23.09.2017) Методы регуляции психических состояний. URL: https://studopedia.ru/17_127938_metodi-regulyatsii-psihicheskikh-sostoyaniy.html. (Дата обращения: 23.09.2017)
17. Коммуникации. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/kommunikaciya>. (Дата обращения: 23.09.2017)
18. Лютова Е.К., Моница Г.Б. Шпаргалка для взрослых. М., 2000.
19. Макарычева Г. И. Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения. – СПб.: Речь, 2006.
20. Медиация: новый правовой механизм. URL: <http://legalnn.ru/analytics/?ID=445> (Дата обращения: 23.09.2017)

21. Методические рекомендации по проведению медиации между жертвой и правонарушителем с целью реализации восстановительного подхода и восстановительного правосудия, создания основ для единообразной интеграции восстановительной практики. URL: http://fedim.ru/wp-content/uploads/2016/03/10.1.Metodicheskie-rekomendatsii_vosstanovitelnaya-praktika.pdf. (Дата обращения: 23.09.2017)
22. Микляева А.В. Я-подросток. СПб., 2006
23. Микляева А.В., Румянцева П.В. Трудный класс. СПб., 2006;
24. Микляева А.В., Румянцева П.В., Туманова Е.Н. Школьная медиация: теоретические и методические основы. – М.: СВИТ, 2016. – 144 с.
25. Мурашёва С. В. Восстановительный подход к предупреждению и разрешению конфликтов у несовершеннолетних // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2013. – Т. 4. – С. 246–250. – URL: <http://e-koncept.ru/2013/64051.htm>. (Дата обращения: 23.09.2017)
26. Навыки активного слушания. URL: <https://psyera.ru/6504/navyki-aktivnogo-slushaniya>. (Дата обращения: 23.09.2017)
27. Невербальное общение. URL: http://www.gpedia.com/ru/gpedia/Невербальное_общение. (Дата обращения: 23.09.2017)
28. Невербальные средства общения. URL: <https://studfiles.net/preview/5081762/page:2/> (Дата обращения: 23.09.2017)
29. Организация школьных служб примирения. Школьная медиация. URL: https://edusev.ru/consultation/ombudsmen/organizaciya_shkol_nyh_sluzhb_primireniya_shkol_naya_mediaciya 445. (Дата обращения: 23.09.2017)
30. Понятие конфликта. URL: <http://www.vashpsixolog.ru/work-with-teaching-staff-school-psychologist/56-education-advice-for-teachers/2034-ponyatie-konflikta>. (Дата обращения: 23.09.2017)
31. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б.Д. Парыгин. СПб., 1994.
32. Практикум по социально-психологическому тренингу. 2-е изд., испр. и доп. / Под ред. Б.Д. Барыгина. СПб.: СПГУПМ, 1997. – 308 с.
33. Проблема ценностей человека в психологии. Иерархия ценностей человека. URL: https://studopedia.ru/10_170942_problema-tsennostey-cheloveka-v-psihologii-ierarhiya-tsennostey-cheloveka.html. (Дата обращения: 23.09.2017)
34. Процедура медиации. URL: <http://advokatstafev.ru/mediatsiya/> (Дата обращения: 23.09.2017)
35. Прутченков А.С. Тренинг личностного роста. М.: Творческая педагогика, 1993.
36. Психические процессы. URL: <https://studfiles.net/preview/5797120/> (Дата обращения: 23.09.2017)
37. Психогигиена и релаксация в спорте. URL: <http://bmsi.ru/doc/98309070-3d6f-4020-aec0-324eb9942814> (Дата обращения: 23.09.2017)
38. Психогимнастические упражнения содержательного плана. С.И. Макшанова, Н.Ю. Хрящева. URL: <http://psyfactor.org/traning8.htm>. (Дата обращения: 23.09.2017)
39. Психологические упражнения (практикум). URL: <http://36spb.edusite.ru/p178aal.html>. (Дата обращения: 23.09.2017)

40. Психологический тренинг. Упражнения на умение слушать. Упражнения, формирующие обратную личностную связь. URL: <http://www.vashpsixolog.ru/correctional-work-school-psychologist/45-trainings/685-psychological-trai>. (Дата обращения: 23.09.2017)
41. Релаксация по Джекобсону: нервно-мышечное расслабление, метод прогрессивной релаксации. URL: <http://ksvety.com/13193> (Дата обращения: 23.09.2017)
42. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Л.П. Петровской. 2-е изд. М.: Прогресс, 1993. – 368 с.
43. Самоконтроль по Кеттеллу. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/samokontrol-po-kettellu> (Дата обращения: 23.09.2017)
44. Самоконтроль человека. URL: <http://www.libma.ru/psihologija/psihologija/p29.php> (Дата обращения: 23.09.2017)
45. Самоконтроль. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/samokontrol> (Дата обращения: 23.09.2017)
46. Сандомирский М.Е. С 49 Психосоматика и телесная психотерапия: Практическое руководство - М: Независимая фирма «Класс», 2005. - 592 с. - (Библиотека психологии и психотерапии). ISBN 5-86375-059-6
47. Тематический выпуск «Психологический тренинг»// Школьный психолог, 2002, № 32.
48. Теория социальных конфликтов. URL: <https://studfiles.net/preview/593670/> (Дата обращения: 23.09.2017)
49. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Дидактическая игра «Искусство критики». URL: <https://psy.wikireading.ru/17279>. (Дата обращения: 23.09.2017)
50. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. М.: Экмос, 2002.
51. Файзуллаева Елена Дмитриевна. Технология совместной деятельности в системе «взрослый-ребенок-ребенок». URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologiya-sovmestnoy-deyatelnosti-v-sisteme-vzroslyy-rebenok-rebenok>. (Дата обращения: 23.09.2017)
52. Фопель К. На пороге взрослой жизни. М., 2008.
53. Шейнов В. Конфликты в нашей жизни их разрешение. – Мн., 1997.
54. Школьная медиация: программа подготовки медиаторов из числа учащихся. URL: <http://www.eduneo.ru/shkolnaya-mediaciya-programma-podgotovki-mediatorov-iz-chisla-uchashhixsya/> (Дата обращения: 23.09.2017)
55. 7 шагов решения любых проблем. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/uprazhneniya-na-emocionalnoe-ravnovesie>. (Дата обращения: 23.09.2017)