
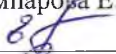


Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 4
имени Героя Советского Союза М.П.Хвостанцева»

РАССМОТРЕНО
на заседании СПС
МОБУ «СОШ № 4»
протокол № 1
от «29» 08 2022 г.
Руководитель СПС
Лосева М.И.

(подпись)

СОГЛАСОВАНО
на заседании методического
совета МОБУ «СОШ № 4»
протокол № 1
от «30» 08 2022 г.
Зам. директора по УМР
Тумпарова Е.М.

(подпись)

УТВЕРЖДАЮ
«31» 08 2022 г.
Приказ № 01-10-610

директор МОБУ «СОШ № 4»



ПРОГРАММА
внеурочной деятельности
ЗАНЯТИЙ С ДЕТЬМИ-ВОЛОНТЕРАМИ
«ГРУППЫ РАВНЫХ»
СЛУЖБ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Составила:
Посадская О.Д.

Минусинск, 2022

Пояснительная записка

Перемены в социально-экономической сфере в России за последние два десятилетия способствовали увеличению числа семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, что повлекло за собой и увеличение количества учащихся «группы риска», актуальной стала проблема школьной дисциплины.

В школе обучаются дети из разных социальных слоев, разных национальностей, из семей с разными стилями воспитания, что создает потенциально конфликтную среду, в которой школьники находят большую часть своего времени.

Но школа – это не только учебный процесс, но и групповое взаимодействие совершенно разных людей, объединенных в одном пространстве и участвующих в различных видах деятельности, таких как учебная деятельность, процесс воспитания, управление школьным коллективом, выстраивание статусов, общение, создание норм поведения. В ходе этого взаимодействия возникает большое количество конфликтных (а порой, и криминальных) ситуаций. Особенно часто вовлекаются в конфликты и становятся правонарушителями или потерпевшими дети «группы риска» и, так называемые, трудные подростки.

Практика школьной жизни, деструктивного взаимодействия в семье зачастую не способствуют социализации подростков в плане освоения ими навыков эффективного общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования конструктивного взаимодействия с людьми, необходимого для будущей жизни. Школьники пытаются разрешать конфликты самостоятельно, используя силовые модели – «разборки», «стрелки», «крыши» и т.п.; идет освоение криминального языка, принципов, отношений, статусов и т.д. Подросток, не удовлетворив позитивным путем свои потребности в безопасности, признании и самореализации, реализует их через совершение противоправных действий. И если противоправная ситуация после этого не находит разрешения на ценностном уровне, на уровне чувств и отношений, если подросток не находит для себя просоциального способа разрешения своих потребностей, если ситуацию замалчивают или административно «замиривают», то она повторяется.

Таким образом, задача школы сегодня – воспитать всесторонне развитую личность, а как одна из составляющих – научить детей находить мирные способы урегулирования конфликтов.

Из практики работы становится очевидным, что в большинстве случаев способами реагирования на конфликты в школах являются преимущественно административно-карательные (например, принудительное направление к администрации школ, психологу или социальному педагогу, обращение в ОДН МВД, КДН и ЗП, замалчивание). В данных способах либо не происходит полного решения конфликта, удовлетворяющее всех участников,

либо решение конфликта находят не его участники, а кто-то за них. В результате учащиеся не осваивают конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций, и поэтому в школе и в дальнейшей жизни они часто необоснованно применяют силу или становятся жертвами агрессивно настроенных людей.

Исходя из потребностей и возможностей системы образования в инструментах по урегулированию конфликтов между участниками учебного процесса, на основе ряда нормативно-правовых документов, Управлением образования администрации города Минусинска было рекомендовано организовать в школах работу Служб Школьной Медиации, целью которых является решение и профилактика конфликтных ситуаций в школах.

Согласно рекомендациям Министерства образования и науки РФ в СШМ должны функционировать «группы равных».

Формирование «групп равных» и работа в них является неотъемлемой составляющей создания и функционирования службы школьной медиации. В подростковом периоде сверстники становятся ведущим источником информации и подражания, опережая и родителей, и школу. Работая среди сверстников в «группах равных», дети более эффективно учатся не только разрешению споров с помощью медиации, но и становятся распространителями медиативного подхода, культуры позитивного общения, конструктивного поведения в конфликте.

Когда ребенок может помочь своему сверстнику, одноклассникам, младшим соученикам, попавшим в трудную ситуацию, разобраться с ней, прояснить истинные причины ее возникновения, мотивы и интересы, нащупать выход из нее, он сам одновременно получает ценный опыт позитивной самореализации.

Данная программа организации и развития волонтерского движения СШМ («групп равных») предназначена создать в школе условия для формирования культуры бесконфликтного общения у школьников. Обучение волонтеров, входящих в состав СШМ позволят расширить ее функциональные возможности и спектр деятельности.

В работу службы входит не только непосредственная работа по примирению спорящих сторон медиаторами-ровесниками, но и деятельность по формированию в школе культуры общения.

Ученики старших классов проводят тематические занятия в младших классах по развитию навыков бесконфликтного поведения у ребят, разрабатывают и распространяют информационную литературу.

Так, Служба медиации - это не только место разрешения конфликтов, но и место, где молодежь может попробовать себя в различных ролях: «пиарщика», «тренера», «организатора», «координатора», «медиатора».

Это новое пространство для развития. Для молодежи здесь интересно: «проба себя в профессии», получение опыта, самореализация, развитие лидерских качеств, общение, изучение психологии.

Таким образом, целью программы является подготовка детей-волонтеров СШМ.

Для реализации данной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Организовать обучение волонтеров – медиаторов (нейтральных посредников, помогающих разрешить конфликт) с целью формирования у них навыков решения конфликтных ситуаций во взаимоотношениях между участниками образовательного процесса в рамках восстановительных технологий.
2. Осуществлять проведение медиаций среди участников образовательного процесса.
3. Осуществлять психологическое сопровождение медиаторов в рамках личностного роста и преодоления собственных трудностей, связанных с личностными особенностями.

Данная программа носит рекомендательный характер и может быть изменена в соответствии с условиями конкретного образовательного учреждения.

Программа включает в себя два раздела.

1 раздел программы «Искусство общения» имеет целью дать общее представление участникам группы о закономерностях общения и взаимодействия, правилах и принципах, а также барьерах и стереотипах в коммуникации, приводящих к непониманию и возникновению конфликтных ситуаций.

Раздел включает 6 занятий объемом 17 часов (прохождение в 1 и 2 четвертях первого года обучения).

2 раздел программы «Медиация: развитие навыков медиатора»

Цель раздела – формирование у волонтеров представлений о методе школьной медиации и развитие навыков медиатора в среде сверстников.

Раздел включает 6 занятий объемом 34 часа (прохождение в течение года).

Тематический план

1 раздел программы «Искусство общения»

№	Тема занятия	Задачи	Примерные	Кол-во
---	--------------	--------	-----------	--------

			упражнения	часов
1	Вводное занятие «Наши занятия»	Сформировать представление у подростков об особенностях программы; Провести первичную диагностику конфликтной компетентности	1. Презентация программы 2 Диагностика: Тест К.Томаса	1
2	Общение и Я	1. Познакомиться с участниками группы. 2. Помочь сплотиться команде 3. Помочь подросткам определить самоотношение, самооценку, осознание своей роли в группе (Определение своих личностных и поведенческих особенностей в процессе коммуникации) 4. Формирование толерантности в процессе общения 5. Командообразование	Знакомство, самопознание, познание других: Вопросы Джеффа * / Футболка с надписью / Геом.рис.человека Кто Я* Сплочение и взаимодействие: Печатная машинка / Скалолаз / Лава Доверие: Листок на спине* Без командира* Иллюзии восприятия Тест «Что я за птица» Галерея эмоций Пантомима Рисунок вдвоем Видеоролики	8
3	Саботажники общения	1. Развивать навыки командной работы, способствовать сплочению 2 Изучение барьеров и стереотипов в коммуникации. 3 Познакомить с факторами, охлаждающими общение: угрозы, приказ, критика, прозвища, слова-должники, сокрытие информации, допрос, похвала с подвохом, несвоевременные советы,	Квадратура круга Зеркало Четыре обезьянки* Слухи* Кредит в банке Ксерокс* Очередь* Саботажники общения* Лошадь (Б.И. Хасан)*	7

		убеждение логикой, отказ от обсуждения проблемы, соревнование, успокоение отрицанием.		
4	Философия конфликта.	Дать представление о конфликте как социальном явлении: типы, виды конфликтов. Стадии конфликта. Функции конфликта: конструктивные, деструктивные. Причины конфликтов. Роли в конфликте (позиции агрессора, жертвы и спасателя / наблюдателя)	Если школьный конфликт – это... Необитаемый остров* Ассоциации Треугольник Карпмана*, обыгрывание сказки «Заюшкина избушка»	6
5	Поведение в конфликте	Стили поведения в конфликте (5 стратегий поведения в конфликте) . Уверенное и агрессивное поведение	Уверенный или крутой* Часы (Б.И. Хасан)* Стили поведения в конфликте* Мельница*	6
6	Наши эмоции	Виды эмоций, способы эмоциональной самозащиты. Навыки управления эмоциями и саморегуляции.	Камушек в ботинке* Полешечки и ковшечки* Копилка конфликтогенов Щит	6

ИТОГО 34 ЧАСА

2 раздел « Медиация: развитие навыков медиатора»

2.1	Что такое «медиация»	1 Формирование представлений о структуре Службы школьной медиации	Мини-лекция о понятии «медиация», ее принципах*, позиции ведущего*	2
-----	-----------------------------	---	--	---

		2 Расширение представлений волонтеров о содержании работы Службы школьной медиации	Мозговой штурм на тему «медиатор», «кодекс медиатора»	
2.2	Личность медиатора-волонтера	1.Формирование представлений о «наборе» личностных качеств, значимых для медиатора-волонтера 2.Определение личностных мотивов медиатора-волонтера 3.Определение личностных ресурсов медиатора-волонтера	Качества медиатора Рассказ от имени предмета Мотивация медиатора Неконструктивная мотивация Герб Благодарность	2
2.3	Этапы медиации	Освоение и отработка технологий организации процедуры медиации, проведения этапов медиации: <ul style="list-style-type: none"> • Подготовительный этап • Индивидуальная (предварительная) встреча со стороной • Совместная встреча сторон • Завершение встречи • Рефлексия работы медиатора после проведения сессии (возможные фоллы и ошибки) 	Крест-параллель Работа в тройках «Тренинг-работа по алгоритмам: этапы медиации»* Выход из контакта Выражаем благодарность Волки и семеро козлят Просмотр видео-сюжетов по медиативным сессиям «Ответ без размышлений» «Шапка вопросов» «Рецепт хорошей медиации»	6
2.4	Отработка коммуникативных техник для медиатора	1 Установление контакта: умение устанавливать контакт при первичном знакомстве и презентации своей позиции медиатора 2 Навыки активного слушания: умение задавать вопросы; эмпатическое слушание, Я-сообщение 3Безоценочное общение 4 Управление эмоциями собеседника	«Разработка обращений» Самопрезентация Шапки общения* «Разговор» Техники активного слушания* Я-высказывание* Умение задавать вопросы* Безоценочность* Работа с негативными оценками *	12

		5Выявление скрытых интересов собеседника и потребностей собеседника (значимость подхода к каждому: выяснить мотивы, потребности, интересы) 6 Фокусировка на общих интересах	Модель эффективной коммуникации * Моделирование ситуаций «Турфирмы»*	
2.5	Ведение переговоров	1 Развивать навыки: принятия решений в конфликтных ситуации и случаях разногласий 2 Переговорные компетентности 3. Моделирование процесса переговоров (прогноз последствий)	«Недвижимость» (по Хасану) «Групповые медиаторы» «Полет на луну» «Неконструктивная мотивация» «Четыре четверти» (по Б.И. Хасану)	5
2.6	Решение кейсов	Приобретение практических навыков решения конфликтных ситуаций в среде сверстников		7

ИТОГО: 34 часа

Ожидаемые результаты:

Участники программы:

- объединятся в сплоченную команду волонтеров СШМ;
- получат представления о конфликте как социальном явлении; о стадиях и функциях конфликта;
- овладеют приемами эффективного общения;
- познакомятся с методом школьной медиации;
- освоят базовые навыки медиатора;
- получат опыт проведения процедуры медиации среди сверстников.

Формы и методы обучения

Основные формы и методы обучения: тренинг, дискуссия, практические занятия, игра, видеоуроки.

Принципы реализации программы:

- добровольность;
- активность;
- партнерское взаимодействие;
- конфиденциальность.

Категория участников: потенциальная команда: минимум 1 взрослый (медиатор) и 10 - 15 детей из числа учащихся 6-8 классов

Сроки реализации: программа рассчитана на 1,5 года

Режим занятий: 1 занятие в неделю.

Список литературы:

ПРИЛОЖЕНИЕ

1 раздел «Искусство общения»

1.2. Общение и Я

УПРАЖНЕНИЕ ДЖЕФФА.

Упражнение Джеффа проводится на большую и малую аудиторию. Участвуя в упражнении,

ребята учатся свободно высказываться, отвечать на вопросы, защищать свое мнение.

Упражнение помогает лучше понять мир, свой коллектив. Ребята учатся уважать мнение

других. Упражнение проводится в два этапа: первый - ответы на вопросы, второй - анализ происходящего.

Подготовка: Для ведения упражнения необходимы двое ведущих. Готовятся три плаката с надписями: "ДА", "МОЖЕТ БЫТЬ", "НЕТ". Крайние плакаты вывешиваются по двум концам зала, а средний - в центре. Ведущего располагаются в середине зала на возвышении, чтобы было лучше слышно задаваемые вопросы. После заданного опроса все участники переходят под тот плакат, который соответствует их ответу.

Ведущий спрашивает, кто хотел бы ответить, почему он встал именно под этот плакат. Желаящий поднимает руку. Ведущий кидает ему мяч. Тот, у кого в руках мяч право на ответ.

Запрет: участники упражнения не имеют права на кого-либо нападать, критиковать, спорить. Они высказывают только свое мнение.

2 СПОСОБ ПРОВЕДЕНИЯ УПРАЖНЕНИЯ: В НЕБОЛЬШОМ КРУГУ УЧАСТНИКОВ ТРЕНИНГА МОЖНО ВЫТЯГИВАТЬ КАЖДОМУ ПО ВОПРОСУ И СПОНТАННО ОТВЕЧАТЬ, РАССУЖДАТЬ С ДРУГИМИ.

Вопросы 1 варианта:

1. Хотел бы ты изменить свой возраст?
2. Считаете ли вы, что мужчина и женщина в нашей стране имеют равные права?
3. Верите ли вы в бога?
4. Верите ли вы в жизни после смерти?
5. Хотел бы ты поменять свой пол?
6. Смог бы ты дружить и любить человека другой национальности и расы?
7. Имеют ли твои родители национальные и расовые предрассудки?
8. Обманываете ли вы своих родителей?
9. Верите ли вы в любовь с первого взгляда?
10. Считаете ли вы допустимым секс до брака?
11. Считаете ли вы, что гомосексуализм и лесбиянство нормально?
12. Считаете ли вы, что наше общество теряет моральные устои?
13. Считаете ли вы, что мужской пол - сильный пол?
14. Считаете ли вы, что ваша семья важнее ваших друзей?
15. Смогли бы вы прожить в одиночестве?
16. Интересуют ли вас политические события в стране?
17. Я считаю, что смертная казнь - это правильно.
18. Считаете ли вы, что цель оправдывает средства?
19. Для меня качество важнее, чем количество.
20. Все ли можно купить за деньги?
21. Смогли бы вы помочь другим в ущерб себе?
22. Как вы считаете, есть ли у вас комплексы?
23. Считаете ли вы, что в большинстве случаев вы правы?
24. Согласны ли вы с пословицей: "Один в поле не воин"?

После того, как вопросы закончатся, мы предлагаем всем сесть, и ведущие будут задавать в зал вопросы, которые позволят проанализировать происходящее.

Вопросы к анализу:

1. Понравилось или нет, если да, то почему? Было ли интересно?
2. Были ли вопросы, над которыми вы раньше не задумывались?
3. Были ли вопросы, на которые хотелось бы ответить искренне? Много ли их было?
4. Что чувствовали, стоящие по одному, по трое почти против всех остальных?
5. Почему продолжали отвечать, а не ушли?
6. Были ли вопросы, на которые вы отвечали задумавшись?
7. Что чувствовали к тем, кто давал ответы, противоположные вашему?

8. Смущали какие-нибудь вопросы?
9. Менялось ли ваше мнение по каким-либо вопросам, когда вы слышали противоположное мнение?
10. Открыли ли вы что-нибудь новое для себя и в себе?

Вопросы 2 варианта:

(Данные вопросы помогают человеку лучше понять себя и тех, кто рядом с ним.)

1. Я считаю, что недостатки людей так же естественны, как дождь, и потому отношусь к ним терпимо.
2. Не люблю посещать музеи, так как считаю, что все они одинаковы.
3. Не люблю вести светские беседы.
4. Во всех своих неприятностях прежде всего виню себя.
5. Никогда не скучаю, даже если пребываю в одиночестве.
6. Во всех делах во главу угла ставлю принцип: "Не нарушай естественный ход событий".
7. Считаю, что если человек не может сделать так, чтобы ему было хорошо сейчас, то ему никогда не будет хорошо.
8. Я верю в судьбу.
9. Считаете ли вы, что общество теряет моральный устой?
10. Считаете ли вы, что цель оправдывает средства?
11. Для меня качество важнее, чем количество.
12. Лучше быть умным, чем богатым.
13. Все ли можно купить за деньги?
14. Смогли бы вы помочь другим в ущерб себе?
15. Есть ли у вас самолюбие?
16. Трудно ли вас вывести из себя откровенным хамством?
17. Знаете ли вы себя полностью?
18. Считаете ли вы себя умным?
19. Считаете ли вы, что глупо здоровому человеку думать о смерти?
20. Считаете ли вы, что в большинстве случаев вы правы?

Листок на спине

Каждому участнику скрепкой прикрепляется листок бумаги. За определенное время всем нужно написать на листе товарищей своей мнение о нем, или сильные черты характера, или черты, которые нравятся и т.п. Важно: в слаженной группе можно не ограничивать детей заданием, что написать, но если вы не уверены в «приличности» написанного или в том, что написанное не может не обидеть, то лучше инструкцию озвучить более ограниченно (например, напишите только сильные черты характера, или только хорошие пожелания).

Обсуждение: (листки не снимаются пока):

- Что чувствовали, когда вам писали?
- Как вы думаете (ожидаете), что вам могли написать?
- Трудно ли выделить какое-либо качество в человеке, которого не так долго знаешь? И т.п.
- Затем можно предложить снять листы со спины и посмотреть написанное.

Футболка с надписью

Всякий человек «подает себя» другим. Представьте, что вы попадаете в город, где у всех футболки с «говорящими надписями». Что вы можете рассказать о себе? Нужно нарисовать футболку, сделать надпись, прикрепить к себе на грудь

Обсуждение:

- о чем в основном говорят надписи?
- что мы хотим сообщить другим?
- как мы себя чувствуем, когда нас «разглядывают»?

Упражнение «Без командира»

Ведущий тренер: — Нередко нам приходится встречаться с людьми, которые, кажется, только того и ждут, чтобы ими руководили. Их кто-то обязан организовывать, направлять, так как проявить собственную инициативу (и затем отвечать за свои решения и поступки) люди подобного типа боятся.

Есть и другой тип - неумные лидеры. Эти всегда знают, кто и что должен сделать. Без их вмешательства и заботы мир непременно погибнет!

Понятно, что и мы с вами принадлежим либо к ведомым, либо к лидерам, либо к какой-то смешанной - между тем и другим типом - группе.

В задании, которое вы попробуете сейчас выполнить, тяжело придется и явным активистам, и крайним пассивистам, потому что никто и никем не будет руководить. Абсолютно! Весь смысл упражнения в том, что при выполнении той или иной задачи каждый из участников сможет рассчитывать исключительно на свою смекалку, инициативу, на свои силы. Успех каждого станет залогом общего успеха.

Итак, с этой минуты каждый отвечает только за себя! Слушаем задания и пытаемся как можно лучше справиться с ними. Любой контакт между участниками запрещен: ни разговоров, ни знаков, ни хватания за руки, ни возмущенного шипения - ничего! Работаем, молча, максимум - взгляд в сторону партнеров: учимся понимать друг друга на телепатическом уровне!

— Прошу группу построиться в круг! Каждый слышит задание, анализирует его и пытается решить, что ему лично предстоит сделать, чтобы в итоге группа максимально быстро и точно встала в круг.

Очень хорошо! Вы обратили внимание, что у некоторых прямо руки чесались, так хотелось кем-нибудь поуправлять. А немалая часть из вас стояла в полной растерянности, не зная, что предпринять и с чего начать. Продолжим тренировать личную ответственность. Выстройтесь, пожалуйста:

- в колонну по росту;
- в два круга;
- в треугольник;
- в шеренгу, в которой все участники выстраиваются по росту;
- в шеренгу, в которой все участники расположены в соответствии с цветом волос: от самых светлых на одном краю до самых темных на другом;
- в живую скульптуру «Звезда», «Медуза», «Черепашка ...»

Вопросы для обсуждения:

- Легко ли было отказаться от руководящего стиля поведения?
- Что вы чувствовали?
- Успокоил ли вас очевидный успех группы в попытках самоорганизации?
- Каковы были ощущения людей, которые привыкли быть ведомыми?
- Тяжело остаться вдруг без чьих бы то ни было оценок, советов, указаний?
- Как вы понимали, верны ваши действия или ошибочны?
- Понравилось ли отвечать за себя и самостоятельно принимать решения?

«Самопрезентация, или Кто я?»

«Продолжим представление себя и дальнейшее знакомство с группой. Сейчас за 10 минут вы должны ответить на единственный вопрос «Кто я?», используя для этого 20 слов или предложений. Не ищите верных ответов на этот вопрос. Пишите первое, что приходит вам в голову, когда вы думаете о себе.

Лучше, если вы это будете делать в одиночестве. Постарайтесь сосредоточиться на понимании самого себя, на своих особенностях, ярких проявлениях, индивидуальных характеристиках. Постоянно помните об основной теме тренинга.

Затем мы обсудим ваши ответы, чтобы еще глубже понять друг друга».

Рекомендации ведущему. На первом этапе целесообразна индивидуальная работа, а в дальнейшем - в составе всей тренинговой группы, перед которой выступает каждый участник по очереди.

При подведении итогов этого упражнения следует руководствоваться следующими правилами. Все ответы классифицируются на три группы в зависимости от объяснения причин:

- «Я», то есть все происходящее зависит от меня»;
- «Д», то есть это зависит от других»;
- «П», то есть это просто так случилось».

Например, если участник ответил на данный вопрос «Я умный», то вполне возможны следующие варианты объяснения:

«Я» - это зависит в основном от меня, так как я все время прилежно учился в школе, ходил на занятия кружка любителей географии и прочее, много читал и т. д.;

«Д» - то, что я стал умным, заслуга в основном моих родителей, которые заставляли меня учиться, покупали интересные книги, водили в театр, брали с собой в интересные поездки и т. д.;

«П» - это судьба преподнесла мне такой подарок (хорошая школа, талантливый учитель, умные друзья и т. д.).

Чем больше ответов участника относится к группе «Я», тем выше балл, который он получает (от 0 до 10 баллов).

Психологический комментарий. Данное упражнение предназначено для дальнейшего самораскрытия и представления членов группы друг другу. Чем больше ответов можно отнести к первой группе – «Я», тем выше уровень лидерских притязаний данного участника.

1.3 Саботажники общения

Игра «Три обезьянки»

Для игры требуется 3 участника — они будут играть роль обезьян. Обезьяна 1 — завязаны глаза, заклеен рот. Она получает задание от ведущего, которое должна выполнить Обезьяна 3. Может коммуницировать только с Обезьяной 2. Обезьяна 2 — видит, слышит, может говорить. Задача — понять что хочет донести Обезьяна 1 и

передать это задание Обезьяне 3.

Обезьяна 3 — завязаны глаза, заклеен рот. Задача — выполнить задание ведущего. Может коммуницировать только с Обезьяной 2.

Ведущий за дверью дает задание первому участнику — например построить башню из кубиков, налить 2 литра воды в 3-х литровую банку граненым стаканом, завязать узел и т.д.)

Затем участникам 1 и 3 с их разрешения завязывают глаза и заклеивают рот малярным скотчем. Ведущий расставляет участников на некотором удалении друг от друга и дает команду к началу упражнения. Время- 10 минут. Через 10 минут третий участник должен выполнить задание, загаданное ведущим.

Вопросы для обсуждения: какие были сложности и препятствия при передаче информации? Опишите свои ощущения во время игры? Что помогало? Что мешало? Почему удалось/не удалось выполнить задание?

Упражнение: «Слухи»

Варианты текстов для этого упражнения могут быть разные, например, могут быть связанными с деятельностью участников, а могут быть такими, как их предложил Василий Пузиков “Технология ведения тренинга”.

Выведите всех участников (если их не больше 10 человек) за дверь. Оставьте одного. Зачитайте оставшемуся текст. Его задача пересказать этот текст следующему участнику. Задача второго пересказать его третьему и т.д. до последнего участника.

После того, как текст был передан последнему участнику, проведите дебрифинг.

Дебрифинг

- Как вы себя чувствуете?
- Что сейчас происходило?
- Про что это упражнение?
- Почему в финале мы видим текст таким искаженным?
- Как этого можно было избежать?

Текст # 1. “Марфуша”

Марфуша была примерной девочкой. Работала на заводе. Ходила, как все, на демонстрации. Продукты – только из магазина. А секс только с мужем и только по пятницам. Но вот пошла она как-то в лес и встретила там НЛО. С тех пор все не как у людей. Работу забросила. Дома сплошные демонстрации. Продукты только с рынка. А секс когда попало и самым необычным образом.

Текст # 2. “Иван Петрович”

«Иван Петрович ждал вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что он сейчас в главном здании решает вопрос насчет оборудования, кстати, возможно, японского. Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 15 часам, то совещание нужно начинать без него. А самое главное, объявите, что всем руководителям среднего звена необходимо пройти тестирование в 20-й комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20 февраля»

Текст 3

Жила-была в городе Милтоне девочка Кэтрин. Она была очень красивая, с голубыми глазами, длинными волосами, которые она заплетала в три косички и делала из них очень красивую прическу. Кэтрин очень хорошо училась в Милтонской средней школе, была примерной девочкой и старостой класса. Она дружила с капитаном футбольной команды Алексом. Алекс был симпатичным молодым человеком, который привлекал внимание многих девочек. Его отец Крис Колгейт был миллионером и одним из владельцев компании «Гроктер энд Пэмбл», которая выпускала зубную пасту. На день рождения он подарил Алексу лимузин. Алексу нравилось приглашать Кэтрин на автомобильную прогулку и катать на своем лимузине самую красивую и умную девочку в городе. Все завидовали Кэтрин, особенно девочки, и мечтали сделать ей какую-нибудь пакость. Однажды Кэтрин пришла в школу и увидела, что на заборе школы мелом написано много гадких, обидных слов. Многие проходили мимо забора, читали и смеялись. Кэтрин заплакала и подбежала к Алексу. А он стоял и смеялся вместе с другими ребятами. В этот момент возле забора появился мальчик Томми. В руках у него было ведро с водой и тряпкой. Он молча стал стирать надписи с забора. Потому что настоящий друг имеет мужество помогать молча.

«Ксерокс».

Техника активного слушания – это по сути техника эффективной передачи обратной связи.

Упражнение разбивается на несколько этапов:

1. Заранее вы готовите рисунки четырех фигур. Выходит один из участников, садится напротив всей группы. Его задание – пересказать рисунок так, чтобы каждый участник группы мог нарисовать его. Условия первого этапа: доброволец не смотрит на участников. Никто не может задавать вопросов. Мы моделируем ситуацию – «Обратной связи нет вообще». Проводим упражнение и анализируем потом: как происходит коммуникация без обратной связи?
2. Берем следующего добровольца. Все тоже, но другие ограничения: вопросы задать нельзя, но можно смотреть на того, кто рисует. После этого анализируем то, что получилось. Было ли легче? Почему? Как повлияло на результат то, что была возможность хоть минимальной связи.
3. Меняем добровольца. Исходные условия: присутствие визуальной связи между рассказчиком и группой, можно задать ограниченное количество вопросов (4-5 вопросов от всей группы). Анализируем.
4. Меняем участника и рисунок. Исходная ситуация: можно смотреть на участника и задавать ему неограниченное количество вопросов.

«Очередь»

Ребятам предлагается разыграть ситуации «в очереди». Некоторые получают роль: незнакомец, друг, учитель, пожилой человек, малыш и др. Все стоят в очереди (не зная роль других). Один доброволец торопится и стремиться пройти без очереди, что-то объясняет или не объясняет. Каждый реагирует на ситуацию согласно своей роли.

Примечание: игрокам можно предложить, что спешащий должен попросить у каждого, кто в очереди, пропустить его. Другой вариант: предоставить детям самим играть без дополнительной инструкции, т.к. поведение каждого будет более спонтанным и «типичным» как в повседневной жизни.

Обсуждение:

- Пропустили ли человека без очереди?

- Почему нет?
- Как «отстаивали» свою очередь?
- Зависит ли поведение людей от социальной роли / статуса, знакомства?
- **Саботажники общения**
- Что же портит общение? Что вызывает негатив в услышанной фразе?
- 1. Оценочные суждения (о них уже говорилось выше). Это описание личного, субъективного впечатления (по отношению к чему-либо, в качестве аргумента, "за" или "против"). Например, «Мария некрасивая», «Мне не интересна твоя попса», «К счастью, физику отменили».
- 2. Слова-«должники»: «Ты должен соображать...», «Вы не должны так сердиться...», «Тебе нужно побольше читать...».
- 3. Выспрашивание, «допрос».
- 4. Диагноз мотивов поведения: «У тебя не хватает инициативы», «Ты просто защищаешься».
- 5. Убеждение логикой, успокоение отрицанием существования проблемы: «Нечего тут расстраиваться», «Все это ерунда», «Не волнуйся, все будет хорошо». Когда у тебя проблема, и ты не знаешь, как ее решить, очень раздражают люди, которые говорят: «Это же такая ерунда. Чего ты паришься».
- 6. Смена темы разговора: «То, что ты говоришь, очень интересно... Я вчера смотрел смешной фильм...».
- 7. Соревнование: - Я вчера попал в ужасную ситуацию на экзамене: мне достался такой билет... - Это что, а вот я ...] Почему оценочные суждения и соревнование относятся к «саботажникам» общения? Чего на самом деле хотят общающиеся в таких ситуациях?

Дополнение:

Барьеры в общении

Попросите участником подумать, что препятствует им в эффективной коммуникации. Упражнение можно проводить, перекидывая мячик от одного участника к другому. Записывайте и обобщайте результаты мозгового штурма.

Теоретическая информация

ПОМЕХИ В ОБЩЕНИИ

Оскорбительные замечания

КРИТИКА - вызывает чувство вины, снижает самооценку.

"Ты все испортил!"

"Вечно ты..."

"Ты как ребенок!"

САРКАЗМ – усиливает чувство возмущения и разочарования

"Не представляю себе, как это ты можешь быть не прав!"

ВЫНЕСЕНИЕ СУЖДЕНИЯ – отталкивает и пугает, повышает гнев или подрывает доверие

"Ты просто переутомился"

"На самом деле, ты так не думаешь"

"Это просто такой период"

"Тебе просто не нравятся такие как я !

Псевдоподдержка

ВОСХВАЛЕНИЕ - предполагает возможность выносить суждение, усиливает суждение / занижает ценность отношений

"Это отличная работа"

"Ты отлично справляешься"
ОБНАДЕЖИВАНИЕ - отсутствие симпатии, излишний оптимизм
"Все будет в порядке"
"Я уверен, все не так плохо"
УТВЕРЖДЕНИЯ «Я ТОЖЕ» - отводит внимание от говорящего.
"У меня была та же проблема, когда это со мной приключилось..."
ПРИКАЗЫ – побуждают защищаться
"Ты должен..."
"Старайся лучше"
"Вставай"
УГРОЗЫ - вызывают защитную реакцию
"Если ты это сделаешь, то пожалеешь"
"Ты бы лучше..."
НАСТАВЛЕНИЯ / ПОУЧЕНИЯ – вызывают чувство вины
"Тебе действительно нужно..."
"Каждый учитель знает, что..."
НОТАЦИИ – повышает защитную реакцию
"Через какое-то время ты сам поймешь..."
"Факты таковы, что..."
СОВЕТЫ – могут вызвать зависимость или ответы в форме «да, но...»
"Прежде всего, тебе необходимо сделать..."
"Почему бы тебе..."
Отговорки
ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ ВНИМАНИЯ – показывает неуважение.
"Я не могу сейчас это обсуждать"
ПОИСК ФАКТОВ – игнорирует чувства и говорит о недоверии
"Что ты сделал в первую очередь?"
"Ты уверен?"

1.4. Философия конфликта

Упражнение «Необитаемый остров»

Ведущий тренер: - Ваш корабль, на котором вы все путешествовали, попал в шторм и затонул. Всем вам удалось спастись. Вы попали на необитаемый остров, жизнь на котором длительное время невозможна. На острове нет пресной воды, нет съедобных продуктов. У вас есть большой лист бумаги и набор фломастеров. Также вы знаете координаты острова. У вас есть бутылка, в которую вы можете положить свое послание.

После объяснения вводной группе дается задание: создать послание, для того чтобы членов группы спасли. При создании послания необходимо учитывать, что оно может попасть как в руки непонимающих языка туземцев, так и капитану корабля какого-либо проходящего мимо судна. Тренер может ограничить группу во времени, а может не ограничивать.

Вопросы для обсуждения: Как работала группа? Кто руководил процессом? Какие стратегии руководства применялись во время создания послания? Чьи идеи принимались в первую очередь и почему? Все ли идеи были услышаны и воплощены? Почему не все принимали участие в процессе? Каким было настроение во время процесса и что влияло

на его изменение? Какое настроение сейчас? Каковы были действия участников во время процесса игры?

Заяшккина избушка, или Как научить волонтеров решать конфликты?

1. Инструкция: разыграйте ситуацию спасения зайчишки по сказке.

Цель: вспомнить с детьми сказку и героев.

Анализ: кто участвовал в решении проблемы зайки?

Какими способами герои решали проблему?

Акцент: победил агрессивный способ.

2. Инструкция: разыграйте ситуацию спасения зайчишки с использованием других, конструктивных способов решения конфликта.

Цель: вспомнить способы решения конфликтов (5 стилей по Томасу, используют конструктивные из них). Ситуация компромисса или попытки договориться с Лисой.

Анализ: кто участвовал в решении проблемы зайки? И какую роль каждый занимал по

Треугольнику Карпмана

- Какое поведение (по треугольнику) демонстрировали главные герои?
- Кто из спасителей заинтересовался, что чувствуют герои?
- Кто заинтересовался мотивами поведения Лисы и Зайца?
- Что хочет Лиса? Что хочет Заяц?

Акцент: важно при медиации выяснить мотивы и чувства каждой стороны, а также понять свою роль (позицию) в разрешении конфликта.

Задача медиатора: создать условия для переговоров, а не просто решать их проблемы. (Тогда можно избежать самому медиатору роли жертвы или агрессора, или спасателя в треугольнике взаимоотношений)

Треугольник Карпмана



Преследователь



Жертва



Спасатель

1.5 Поведение в конфликте

«Крутой - уверенный»

Подростки получают карточки с характеристиками некоторых качеств и манерой поведения людей. Задача: определить, какое поведение принадлежит человеку, уверенному в себе, неуверенному или агрессивному.

Также можно предложить фотографии с людьми, демонстрирующими различные типы поведения. Как ведут себя люди крутые, уверенные или агрессивные? Анализ вербальных и невербальных признаков различных моделей поведения.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Имея дело с различиями между людьми, необходимо, прежде всего, осознавать, как вы, реагируете в конфликтных ситуациях.

Вам понадобятся 5 листков бумаги или флипчартов. На каждом должно быть одно из изображений: плюшевый мишка, акула, черепаха, сова, лиса.

Под каждым изображением напишите:

Медвежонок: говорит искренне, заботится, успокаивает

Акула: противостоит, оказывает давление, атакует

Черепаха: ретируется, избегает, прячется

Сова: наблюдает со стороны, ждет подходящего момента

Лиса: в зависимости от ситуации ведет себя соответственно – наблюдает, атакует, отдаленно или выказывает заботу

Покажите группе все изображения, кроме лисицы. Плакат с лисицей не открывайте до конца упражнения.

Попросите каждого из участников встать рядом с тем животным, которое, по его мнению, лучше всего описывает его поведение *в начале конфликтной* ситуации. Когда все займут свои места, (1) обратите внимание, около какого изображения животного собралось большинство участников, (2) спросите одно из участников в каждой группе назвать достоинства и недостатки такой реакции, (3) попросите участников описать, как, по их мнению, будет реагировать вторая сторона конфликта на поведение акулы, совы, медвежонок или черепахи.

Попросите членов группы представить себе *середину конфликта*. С каким животным ассоциируют они себя теперь? Продолжите дискуссию с уже известными тремя вопросами.

Теперь попросите группу представить себе *финальную стадию* конфликта.

Под медвежонком напишите: «Давай забудем это и помиримся»

Под акулой напишите: «Попался!»

Под совой напишите: «Поживем – увидим!»

Под черепахой напишите: «Ты первый заговоришь со мной»

Под изображением какого животного они хотели бы быть теперь? Продолжите дискуссию с вышеуказанными тремя вопросами.

Затем откройте плакат с лисой. Объясните ситуативное управление конфликтом. Попросите группу назвать примеры ситуаций, в которых свойственно быть медвежонком, акулой, черепахой и совой.

В конце упражнения познакомьте участников с четырьмя простыми действиями, помогающими справляться с конфликтными ситуациями:

1. признайте, что различия существуют
2. узнайте, почему другой человек думает, поступает, чувствует и верит во что-то

именно так, а не иначе

3. поставьте себя на место другого человека

4. поделитесь с другим человеком мыслями, почему вы думаете, поступаете, чувствуете и верите именно так, а не по-другому.

Сюжетно - ролевая игра «Мельница»

Цель: проживание участниками тренинга «мелких» конфликтных ситуаций, настройка на дальнейшую работу.

Равное число участников тренинга образуют два круга (один внутри другого), встают лицом друг к другу и разыгрывают в парах мелкие диалоги - ситуации, которые задает ведущий. Диалог длится 2 минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов, например по часовой стрелке; каждый участник меняет партнера, разыгрывается следующий эпизод.

Ситуации для разыгрывания:

Находящиеся во внешнем круге играют роль контролеров автобуса, а находящиеся во внутреннем - роль безбилетных пассажиров;

Внутренний круг - продавцы, которым нет дела до покупателей, а внешний - покупатели;

Внешний круг - начальник, «застукавший» опоздавшего подчиненного, а внутренний - подчиненный;

Внутренний круг - жилец, которого залил сосед сверху, внешний круг - сосед сверху.

В ходе обсуждения участники анализируют свое наиболее типичное поведение в различных ситуациях, проживаемые эмоции.

1.6 Наши эмоции

Упражнение «Камушек в ботинке»

Ведущий тренер: - Представим, что, ощутив дискомфорт, мы поняли, что ногу что-то трет. Попробуем определить, что это и как от этого избавиться. Чтобы было легче сформулировать, предлагаю продолжить фразу «В последнее время меня огорчало...»

Я буду закидывать «камушки» в ракушку, а вы озвучивать, что они означают лично для вас.

Есть одна маленькая хитрость-мудрость - свои ошибки превращать в достоинства. Как песчинка, попадающая в раковину, пусть ваш камушек превратится в жемчужину. Жемчужину вашего опыта, какой-то новый прием, удачную находку.

Как человек может воздействовать на ситуацию? Есть 3 варианта: - попытаться непосредственно повлиять на собеседника; - попытаться повлиять на самого себя; - попытаться повлиять на обстоятельства (например, изменить обстановку, принять необходимые меры безопасности). Что сделать легче?

Упражнение «Полешки и ковшечки» - Управление гневом

С участниками можно обсудить в форме мозгового штурма приемы и действия управления эмоциями.

Все наши действия в управлении чужой агрессией можно разделить на такие «полешки», разжигающие огонь эмоции, и «ковшечки с водой», тушащие ее.

«Полешки» (что людям часто хочется сделать, сталкиваясь с чужой агрессией, и что на	«Ковшечки с водой» (что имеет смысл делать, если вы действительно хотите снизить уровень
--	---

самом деле повышает ее уровень)	чужой агрессии)
Перебить, остановить поток обвинений	Дать выговориться
Сказать: «Успокойся», «Что ты себе позволяешь?», «Перестань разговаривать со мной в таком тоне», «Ведите себя прилично» и т. п.	Использовать техники вербализации чувств
Повысить тон в ответ, использовать агрессивные или защищающиеся жесты	Держать на контроле невербальную коммуникацию: разговаривать, сохраняя спокойную интонацию и жесты
Отрицать свою вину, возражать, объяснить, что партнер по взаимодействию не прав; говорить «нет»	Найти, с чем можно согласиться, и сделать это; говорить «да»
Оправдаться или пообещать немедленно все исправить	Спокойно согласиться с тем, что неприятная ситуация произошла, не вдаваясь в объяснение причин
Снизить значимость проблемы: «Да брось ты, ничего страшного не случилось», «Чего ты так занервничал-то?» и т. д.	Признать значимость проблемы
Говорить подчеркнуто сухим официальным тоном	Проявить сочувствие
Использовать ответную агрессию: «А ты-то сам?!», сарказм	Еще раз проявить сочувствие

Раздел 2 - МЕДИАЦИЯ

2.1 Что такое «медиация»

«Позиция ведущего и стороны конфликта. Подготовительный этап»

1. «Что такое восстановительная медиация?»

Восстановительная медиация это новый взгляд на то, как молодежи (школьникам) необходимо отвечать на конфликты и правонарушения, и построенная в соответствии с этим взглядом практика. Ядром программ восстановительной медиации являются встречи потерпевшей стороны и обидчика, предполагающие их добровольное участие.

Каково назначение встреч?

- Для потерпевшей стороны:

встречи помогают восстановить чувство безопасности, дают возможность поделиться эмоциями, возникшими в связи с конфликтной ситуацией, и быть услышанным, получить ответы на волнующие вопросы, помочь получить компенсацию за причинённый материальный ущерб.

- Для обидчика:

на встречах создаются условия для принятия ответственности, обидчик вместе с потерпевшим принимает решение о размере и форме возмещения ущерба.

- Для ближайшего социального окружения:

восстановить мир в сообществе, сохранить активную роль в решении конфликтов за счет оказания помощи и поддержки сторонам в этих процессах.

Встречи основаны на персонально ориентированном диалоге, где важная роль отводится сочувствию и сопереживанию, выслушиванию и поддержке.

Ведущий устанавливает правила (не допускать оскорбительных выражений, слушать друг друга, высказываться по очереди), соблюдение которых позволяет сохранить доброжелательную атмосферу. Его задача — облегчить переговоры и перевести

поток взаимных обвинений в признание несправедливости произошедшей ситуации. За счет коммуникативных техник, умения работать с сильными эмоциями и других навыков ведущий помогает сторонам выразить свои чувства и одновременно способствует снижению агрессивности. Преодоление стереотипов, возможность увидеть друг в друге переживающих и сочувствующих людей являются главными условиями душевного исцеления «жертвы», достижения взаимоприемлемого соглашения, а также принятия и реализации обидчиком плана по нейтрализации негативных последствий ситуации.

Содержание принимаемого на встрече соглашения не навязывается медиатором, а формулируется на основе предложений участников, что является фактическим гарантом его выполнения. Ход встречи и план по разрешению ситуации (в том числе, шаги, направленные на изменение образа жизни правонарушителя) отражаются в договоре.

2. Упражнение «Позиция ведущего»

Дать возможность группе определить позицию ведущего (медиатора) при примирительных встречах, а также принципы, которыми должен руководствоваться медиатор (5 мин.).

Презентация работ (5 мин.).

Комментарий: Работа ведущего проходит в несколько этапов, на каждом из которых решаются свои конкретные задачи.

Ведущий — медиатор — сам становится инструментом, благодаря которому разделенные враждой люди (которые, как правило, слышат только себя, собственные переживания, а не своего визави) начинают «связываться», начинают слышать друг друга. В конечном счете, важно, чтобы стороны от опосредованного разговора через ведущего перешли к непосредственному общению и дальше — к совместной выработке решения.

Принципы работы ведущего:

- нейтральность ведущего;
- добровольность участия сторон;
- конфиденциальность процесса.

Нейтральность ведущего задает базовую основу восстановительного способа разрешения конфликта — добровольное участие пострадавшего и обидчика в разрешении вопросов, связанных с преступлением, с помощью беспристрастной третьей стороны.

Принцип добровольности в равной мере касается как групп (служб), осуществляющих программы, так и самого ведущего. Ведь порой возникает искушение начать уговаривать, «давить» на сторону, чтобы она согласилась на программу. А в случае несогласия мы «обижаемся» или расстраиваемся, забывая, что наша задача лишь в том, чтобы предоставить людям шанс.

Конфиденциальность процесса обеспечивает психологическую безопасность участников. В официальные органы передаются сведения, свидетельствующие лишь о результате встречи сторон, о достигнутом соглашении либо отсутствии такового. Ограничением этого принципа является ситуация, если в ходе встречи обнаруживается информация о готовящемся преступлении.

Нейтральность ведущего означает, что ведущий не принимает чью-либо точку зрения, а, одинаково уважительно относясь ко всем участникам, помогает им активно участвовать в процессе.

Упражнение «Разрезанные квадратики»

Описание: группа из 5 чел. Нужно восстановить квадратики.

Цели: понять, что мы можем, доверяя друг другу.

Материалы: В конвертиках. На конвертиках должны быть написаны буквы А,В,С, и т.д.

Инструкция: разделить группу на шестерки. В каждой группе назначается наблюдатель. Остальным пятерым членам даются по конверту с кусочками квадратов. В каждом конверте — разное кол-во кусочков. Группе говорится, что есть 5 разных квадратов одного размера. В результате каждый должен перед собой иметь квадрат.

4 правила: 1) Молча

2) Нельзя просить или брать кусочки, а можно только давать или предлагать свои кусочки

3) Нельзя класть кусочки в центр стола

4) нельзя говорить, у кого нужный кусочек.

Наблюдатели должны следить, чтобы участники выполняли правила. Они должны фиксировать на бумаге:

- Кто хочет и кто не хочет отдавать кусочки квадратов
- Кто, собрав целый квадрат бросил это занятие, потому что ему надоело;
- Сколько человек остается задействованными в задании.
- Были ли критические точки зрения, когда группа начала взаимодействовать.
- Эти люди открывают конверты и после инструкции начинают.
- В конце группы собираются и обсуждают свои чувства во время задания и наблюдения наблюдателей.

Вопросы: что ты чувствовал, когда ты отдавал «твои» кусочки? Сложно ли было выполнять правила. Бросил ли кто-нибудь это занятие или другие позаботились о нем? Что вы узнали из этого упражнения о том, как мы ведем себя в жизни?

Во время упражнения чувства могут накалиться и фасилитатор с наблюдателями должны следить, чтобы правила не нарушались. С помощью этих кусочков можно сделать и другие квадратики, но тогда нельзя будет собрать все 5 квадратиков. И тогда их придется перераспределить. Умение, которое тренирует это упражнение, это решение задачи и взаимодействия.

3. Информационный блок «Нет согласия сторон на примирение»

В практике, однако, нередко встречаются ситуации, когда начавшаяся программа не может быть по каким-то причинам доведена до встречи сторон. Ведущий провел предварительные встречи, а затем, к примеру, одна из сторон от примирительной встречи отказывается. Что это означает для ведущего? Порой такая ситуация трактуется как плохая работа ведущего. На наш взгляд, это неверно: коль скоро мы придерживаемся принципа добровольности участия сторон в программе, мы должны быть внутренне готовы к такому повороту событий, уважая самоопределение каждого.

Здесь можно поставить такой вопрос: если одна из сторон отказывается от встречи с другой стороной, когда программа уже началась, — означает ли это, что программа «не получилась», либо мы можем продолжить ее, но в какой-то иной форме?

В общем виде можно сказать следующее: отказ одной из сторон от встречи ведет к переопределению основной задачи ведущего в рамках общих целевых установок восстановительного правосудия. Мы можем здесь говорить о редуцированных (неполных) программах, но так или иначе для согласившегося участника программа должна иметь форму завершения. Так, если жертва отказывается от встречи с нарушителем, может использоваться одна из известных форм работы — челночная медиация. В этом случае стороны не встречаются, и все переговоры происходят через ведущего. Но предположим, жертва отказывается и от таких форм переговоров — вообще не хочет никакого контакта. В этом случае мы, помня о главной целевой установке восстановительных программ медиации в отношении правонарушителя — осознании последствий совершенного преступления и обязательстве загладить вред, можем продолжать работать с ним в ориентации на достижение этих целей. К примеру, стоит не просто сообщить по телефону

об отказе потерпевшего, а встретиться, обсудить причину отказа, чтобы у нарушителя не возникло дополнительной озлобленности к потерпевшему.

Если, напротив, после согласия потерпевшего, вдруг обидчик отказывается от примирительной встречи (или дальнейших контактов — поскольку не обязательно соглашение достигается в результате одной встречи) или от возмещения ущерба — а мы ведь говорим участникам, что, в силу принципа добровольности, они вправе на любом этапе отказаться от программы.

Ведущий отвечает за:

- установление контакта со сторонами
- информирование сторон о программе восстановления правосудия, юридических, психологических и социальных последствиях
- организацию диалога между сторонами
- соблюдение принципов и стандартов восстановительной программы

Ведущий не отвечает за:

- согласие сторон на участие в программе
- достижение примирения в ходе встречи
- освобождение правонарушителя от уголовного наказания

2.3. Этапы медиации

Подготовительный этап

Задачи медиатора таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы.

«Порядок работы ведущего в программах по заглаживанию вреда»

1) *«Этап первый – подготовительный».*

Порядок проведения

1. Получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

2. Выяснить, на какой стадии официального разбирательства находится дело, и каковы юридические последствия успешного проведения программы.

3. Свяжаться с одной из сторон и договориться о встрече.

2) *Работа в группах (провести подготовительную встречу).*

Комментарии к работе на подготовительном этапе

Получив информацию о ситуации, а также о координатах обидчика и жертвы, можно готовиться к предварительной встрече с ними.

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта известны;
- обидчик признает свою вину в содеянном (или как минимум свое участие);
- обидчик готов внести свой вклад в разрешение конфликтной ситуации;
- обидчику больше 10 лет (в случае проведения примирительных встреч в школе).

За редким исключением начинать лучше со встречи с обидчиком (правонарушителем), поскольку если вы уже договорились с жертвой, а обидчик откажется от встречи, жертва может получить дополнительную психологическую травму. Кроме того, для жертвы обычно очень важно, что обидчик хочет встретиться для разрешения конфликта и это подтверждает его желание разрешить ситуацию.

Перед предварительной встречей ведущему необходимо сориентироваться, сколько времени осталось до разбирательства администрацией школы, каковы возможные перспективы такого решения в случае заключения договора о заглаживании вреда.

Ведущий должен договориться с обидчиком (правонарушителем) о встрече. Обычно это звонок по телефону.

Здесь и далее мы предлагаем некоторые подсказки ведущему. Подчеркнем, что это ориентир, не план или шаблон.

Рассматриваемые случаи для медиатора (Примеры, на основе которых проводится весь тренинг).

1. Илья и Юрий в вечернее время по пути с катка избили Дмитрия. В результате драки у Димы на теле синяки, перелом носа, дала вновь о себе знать старая черепно-мозговая травма. Илья – учащийся профессионального училища, состоит на учёте в ОДН. Юрий – учащийся 8 класса, пользуется авторитетом у подростков на улице, является лидером в своей среде. Дима – учащийся 8 класса, часто конфликтует со сверстниками.

2. Произошла драка между ученицами 8 класса Аней и Катей. Причиной данной ситуации является то, что девочки не могли поделить в перемену стул в кабинете химии. Последовали оскорбления в адрес друг друга, закончилось дракой: Катя ударила Аню при всём классе.

3. Год назад Семён и Армен были друзьями, но потом, по словам Армена, Семён попал в плохую компанию. После чего они, в том числе и Семён, стали обзывать Армена, разбрасывать по классу оскорбительные для него листовки. Оскорбления касались национальности Армена. Мальчик пробовал сам переговорить с обидчиками, но это не помогло, и тогда он подрался с ними. И каждый раз, когда конфликт вылился либо в драки, либо во взаимные оскорбления на уроке, вмешивалась учительница. Были вызваны родители. Встреча с родителями не разрешила ситуации. Наоборот, каждый из родителей остался уверен в правоте своего ребёнка.

4. Что бы вы сделали, если бы вы были директором, и у вас ребёнок 2 месяца не ходит в школу и не делает уроки? Вызвали бы родителей? Отправили бы классных руководителей к ним домой? А результат отрицательный. Мальчика вызовете на педсовет? Милиция же считает, что заниматься им не будет, пока он не совершит преступление.

Что делать, когда «традиционные» пути не приводят к результату?

5. Оля недовольна своей оценкой в четверти по физике. Однако учитель по физике, Ксения Анатольевна, ссылается на то, что это результат ученицы по тестовому заданию, то есть, по утверждению учителя, она не могла никак повлиять на этот результат. Что можно сделать в этой ситуации, чтобы ученица и учитель были бы довольны результатом учебного процесса?

6. Две девочки, Ира и Надя, оставили в своих статусах оскорбительные для других ребят (одноклассников) оскорбительные для них выражения. В результате одна из «пострадавших» предложила «разобраться» с этими двумя девочками. Ваши действия.

Предложите разыграть эти ситуации в предварительной фазе.

«Индивидуальная встреча со стороны конфликта»

1 фаза. Создание основы для диалога со стороны

Задача: представить себя и программу.

Различные роли сторон в ситуации противоправного деяния и, соответственно, принципиальные различия ее последствий для правонарушителя и жертвы диктуют специфику предварительных встреч ведущего с каждым из них. В то же время должна быть выполнена одна из наиболее важных задач ведущего по отношению к сторонам – безопасная атмосфера во время работы. Встречаясь со сторонами, медиатор должен позаботиться об этом и четко уяснить для себя, как он будет представляться, то есть:

- кто он и его роль в деле;
- роль и функции организации, которую он представляет;
- его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я –медиатор (...) (называете службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша служба помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я буду обязан сообщить в компетентные органы.

2 фаза. Понимание ситуации

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);
- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;
- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий

- обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

3 фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;

- варианты заглаживания вреда;
- в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей (например, на адвоката) обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда, в частности, как он будет возмещать траты родителей;
- если в ситуации участвовали несовершеннолетние, обсудить планы несовершеннолетних на будущее, поддержку этих планов со стороны родителей и ближайшего социального окружения;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;
- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации, а также другие программы восстановительного правосудия: Круги или семейные конференции. В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты;
- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

4 фаза. Подготовка к встрече с другой стороной

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;
- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

Правила встречи

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на

встрече (только результат или подписанный договор).

4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

Подсказка медиатору для начала разговора с обидчиком:

- *Добрый день! Мы с вами договаривались о встрече. Еще раз, меня зовут (представиться). Я — ведущий службы примирения и пришел по поводу случая (фабула случая). Информацию я получил от органа... (указывается источник информации).*
- *Сразу скажу, что я не представляю ни одну из сторон, ни администрацию школы. В том смысле, что я не адвокат и не советчик.*
- *Наш разговор конфиденциальный, и я не буду передавать никому информацию, кроме той, которую вы позволите, за единственным исключением: если нам станет известно о готовящемся преступлении, я буду вынужден сообщить в правоохранительные органы.*
- *Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце нашего разговора вы сами примете решение, подходит ли вам этот способ и будете ли вы в этом участвовать.*
- *Я хочу подчеркнуть, что дело будет рассматриваться в официальном порядке в любом случае, но результаты нашей программы по заглаживанию вреда могут учитываться при вынесении решения по этому событию.*
- *Есть ли ко мне вопросы? Если нет, то вначале я прошу рассказать о случившемся подробнее (мне важна ваша точка зрения и ваше отношение к случившемуся событию).*

Если человек начинает рассказывать о произошедшем событии очень скупо, ему можно помочь «расширить картину следующими вопросами: что было до того, как произошло событие, что потом, что происходило при задержании, как отнеслись родители к случившемуся, встречался ли ты с жертвой и т.д., — при этом сохраняя доброжелательный тон и поддерживающее отношение. Наиболее частые ошибки ведущего — строить беседу как допрос, морализирование или попытки уговорить правонарушителя принять участие во встрече с потерпевшим. Важнее всего в этой ситуации добиваться не восстановления объективной картины события, а помогать высказать собственное отношение и проявить чувства собеседника (например, с помощью вопросов: что чувствовал в момент происшествия, что после, как относишься сейчас).

Важные правила проведения предварительной встречи

Нельзя	Можно
искать виноватого пытаться выяснить все досконально	обсуждать разрешение проблемы фокусироваться на потребностях человека

Фокусировка на потребностях и обсуждение способов разрешения проблемы помогает человеку начать анализировать происшедшую ситуацию и выработать к ней свое отношение. Такая фокусировка может осуществляться с помощью следующих вопросов:

- что тебя волнует в этой ситуации?
- как бы ты ее хотел разрешить?
- какие шаги ты готов предпринять для разрешения ситуации?

В ходе разговора с человеком, используя техники активного слушания, работы с сильными эмоциями и прочее, нужно позволить ему выразить негативные эмоции, принять их и помочь освободиться от них. Обычно у сторон много предубеждений друг относительно друга (например, «жертва не будет со мной даже разговаривать» или «да ей этот ущерб ничего не стоил»). Критерием освобождения от сильных эмоций и предубеждений является начало более-менее спокойного обсуждения обидчиком путей разрешения ситуации. Здесь проясняется, какие действия по заглаживанию вреда и изменению обстоятельств, способствовавших ситуации, им уже осуществлены и что еще предстоит сделать.

Если обидчик согласен на примирительную встречу, он постепенно формулирует, зачем эта встреча нужна именно ему, что он собирается на ней обсуждать. Только если появилось такое понимание, ведущий может целенаправленно планировать встречу сторон, обсуждая этапы беседы, правила, возможных участников и т.д.

Обычно жертву волнуют вопросы: почему это произошло именно с ней, был ли выбор обидчика преднамерен, как обезопасить себя в дальнейшем, не будет ли обидчик мстить.

Как показывает практика, для ведущего более простая ситуация, когда есть материальный ущерб или сильные переживания сторон, поскольку сразу понятен предмет разговора. Если материальный ущерб отсутствует или возмещен, а сильных переживаний нет, ведущий обсуждает с человеком другой возможно важный смысл участия человека во встрече. Таким смыслом может оказаться обсуждение дальнейшей жизни правонарушителя.

Каждая из сторон вправе отказаться от встречи, и к этому надо относиться с пониманием, не уговаривать ее. Напомним, что одной из сквозных задач ведущего является создание условий для конструктивного выражения эмоций, т.е. он должен уметь работать с сильными негативными эмоциями и, рассмотрев различные варианты выхода из ситуации, предложить возможности программы. После того как человек ознакомлен с программой, он выбирает, принимать в ней участие или нет.

Если человек отказывается, важно «не ставить точку в разговоре», дать время подумать и попросить разрешения позвонить через несколько дней. Надо дать человеку самостоятельно принять решение, не подгоняя его.

Если жертва согласилась на участие в программе, предварительная встреча завершается ее подготовкой к участию во встрече с обидчиком.

Подсказка ведущему для подготовки стороны к примирительной встрече

Итак, вы согласились участвовать во встрече с другой стороной. На ней мы не будем устраивать расследование, поучать или советовать. Мы обсудим:

- отношение сторон к ситуации и её последствия для всех вас (здесь каждый сможет высказать свою точку зрения);
- пути разрешения этой ситуации;
- как сделать, чтобы подобное не повторилось в дальнейшем.

Моя роль состоит в поддержке вашей активности, напоминая, что решения будете принимать вы совместно с другой стороной.

Для того чтобы не происходило столкновений, и все чувствовали себя комфортно, будут введены такие правила:

- не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;
- не оскорблять друг друга;
- у ведущего есть возможность переговорить с кем-либо из участников наедине;
- соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);
- участие в программе добровольно, и при необходимости вы можете покинуть ее.

Вы согласны с правилами? Моя задача - помочь вам наладить конструктивное общение. При этом я буду сохранять нейтральность, в равной степени поддерживая всех участников. Если вы с этим согласны, давайте обсудим удобное для всех место и время.

«Примирительная (совместная) встреча сторон»

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня.

2 фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий.

В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

Задачи:

1. поддержать понимание и признание последствий ситуации;
2. поддержать извинения и прощение;
3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
5. обсудить и принять механизм реализации решений.

4 фаза. Обсуждение будущего

Задача: поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;

5 фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

6 фаза. Рефлексия встречи

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

Подсказка ведущему для вступительного слова на встрече:

Добрый день.

Я благодарю всех участников встречи и понимаю, что многим было нелегко прийти сюда. Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами. Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Сегодня пришли (...), его родители (...), социальный работник (...). Я - ведущий встречи, меня зовут(...). Мой помощник/соведущий(...) и т.д.

Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являются непосредственные участники ситуации. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог, который может помочь разрешить возникшую ситуацию.

Я буду поддерживать усилия по разрешению ситуации, не отдавая кому-либо предпочтения.

Наша встреча является добровольной. Это означает, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть встречу, если посчитаете невозможным продолжать свое участие.

Для того, чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напоминаю их):

- не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;
- не оскорблять друг друга;
- соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);
- в ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине с кем-то из присутствующих;
- встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. По вашему желанию можно сделать перерыв или продолжить встречу в другое время;
- прошу вас отключить мобильные телефоны.

Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и дополнения? Есть ли ко мне вопросы? Мы можем начать?

Итак, прошу вас рассказать о происшедшем, последствиях и вашем отношении к этому.

2.4 Отработка коммуникативных навыков медиатора

«Шапки» общения

Цель: показать, какие «шапки» медиатору не стоит примерять

1. «Шапочка детектива»: детективы контролируют разговор, заставляя людей защищаться. Они страстно желают выследить все факты и детали и имеют дело только с фактами.

2. «Фуражка сержанта»: сержанты отдают приказы и ожидают, что им будут повиноваться. Потому что они знают, что другие должны делать, они не видят смысла в объяснениях, выслушивании других людей или объяснении своих команд.

3. «Шапочка флориста»: флористы чувствуют себя неудобно, если говорят о чём-то неприятном, поэтому они излагают свои мысли вычурными фразами. Они считают, что лучший способ быть полезным - это скрывать проблему, будучи чрезмерно оптимистичным.

4. «Шапка надсмотрщика»: надсмотрщики полагают, что если человек будет слишком занят, чтобы думать о проблеме, то проблема исчезнет сама собой.

5. «Шапка гуру»: гуру излагают мудрые мысли или клише по любому поводу. Ни мудрые мысли, ни устаревшие выражения не оказывают поддержки.

6. «Маска палача»: палачи «навешивают» вину на других людей и желают только наказания.

7. «Колпак фокусника»: фокусники стараются сделать так, чтобы проблема исчезла, заявляя, что проблемы нет. Этим они проявляют неуважение к людям, понимающим, что проблема существует.

8. «Шляпа художника»: художники полагают, что проблему можно решить, обрисовав её. У них бесчисленное множество ярлыков, как для людей, так и для проблем, но ярлыки не являются решением.

9. «Чалма»: провидцы знают и точно предсказывают, что произойдёт. Затем они садятся и ждут, когда предсказание сбудется.

Модель эффективной коммуникации

Покажите учащимся, что коммуникация может быть улучшена с помощью концепции F.E.L.O.R.

F: Разговаривая с человеком, смотрите на него

E: Смотрите в глаза, но не слишком пристально

L: Наклонитесь к собеседнику, показывая свой интерес

O: Ваша поза должна быть открытой

R: Будьте расслаблены

Если вы на самом деле вовлечены в разговор, когда и общаетесь с другим человеком, вы в равной степени можете быть напряжены и расслаблены. Вы расслаблены, потому что вы естественны.

Стратегии, чтобы отправлять понятные сообщения:

1. Не давайте советов;

2. Определите, что вы чувствуете;

3. Опишите поведение;

4. Не выносите суждений;

5. Посылайте те же самые вербальные и невербальные сообщения;

6. Оставайтесь в настоящем.

Стратегии, чтобы принимать верные сообщения:

1. Проверяйте, верно ли поняли (содержание и чувство);

2. Отметайте невербальные сообщения;

3. Не интерпретируйте мотивы;

4. Будьте внимательны.

Техника «Активное слушание»

Активное слушание – способ показать собеседнику то, что вы заинтересованы в том, что он говорит и то, что вы хотите услышать и понять его рассказ.

«Слышать» - процесс, с помощью которого мы воспринимаем информацию через уши и посылаем её в мозг.

«Слушать» - более сложный процесс, который требует больших усилий. Он включает в себя интерпретацию и понимание той информации, которую получает мозг.

«Слышание» - это то, что делает каждый, «слушание» - то, что делает коммуникацию эффективной.

Когда мы слушаем активно, мы...

- обращаем пристальное внимание на то, что говорит собеседник;
- стараемся почувствовать то, что чувствует собеседник;
- стремимся узнать больше информации о том, что говорит собеседник;

Техники активного слушания

Установка	Цель	Делая это...	При
Побуждение	1. Выразить интерес; 2. Побудить собеседника к продолжению рассказа.	... не пытайтесь соглашаться или не соглашаться; ... используйте	1. «Можете рассказать мне больше о...»
Уточнение	1. Поможет вам прояснить то, что было сказано; 2. Получить больше информации; 3. Поможет собеседнику узнать	... задавайте вопросы; ... предлагайте неверную интерпретацию, чтобы побудить	«Когда это случилось?»
Формулирование	1. Показать, что вы слушаете и понимаете услышанное; 2. Проверить, правильно ли вы понимаете смысл и	... формулируйте основные идеи и факты.	«То есть вы бы хотели, чтобы ваши партнёры вам больше доверяли, верно?»
Опережение	1. Показать, что вы понимаете, что чувствует собеседник; 2. Помочь собеседнику оценить свои чувства	... отражайте главные чувства собеседника.	«Вы выглядите очень расстроенным?» »

Подведение итогов	1. Оценить прогресс; 2. Связать вместе важные идеи и факты; 3. Упрочить основу для дальнейшего	...формулируйте наиболее значительные высказанные идеи, включая чувства	«Кажется, высказанные вами идеи являются ключевыми...»
Подтверждение	Признать достоинства другого человека.	...признайте ценность его темы и его чувств; ...выказывайте признательность	«Я ценю вашу готовность разрешать это дело»

«Поделись со мной».

Цель упражнения: эмпатийная диагностика личностных качеств; расширение репертуара способов взаимопонимания.

Участникам тренинга предлагается записать на карточке 10 качеств:

- нежность,
- умение сочувствовать,
- умение создавать хорошее настроение,
- эмоциональность,
- доброжелательность,
- интеллект,
- организаторские способности,
- твёрдость характера,
- решительность,
- креативность.

Список может быть изменен в зависимости от состава группы и целей занятия.

При необходимости ведущий дает пояснение значений этих качеств.

Затем каждый участник должен решить, какое качество присутствует у кого-либо из группы в большей степени, чем у него и подходит к этому человеку с фразой: "Пожалуйста,

поделись со мной, например, твоим умением сочувствовать" Тот участник, к которому обратились с просьбой, отмечает у себя на карточке это качество. Таким образом, нужно обойти всю группу, попросив у каждого какое-либо качество (или несколько). На карточке каждого участника будут отметки о том, какие качества были у него востребованы другими, и какие качества он запрашивал сам.

Упражнение для активного слушания - партнёр № 1

Инструкции: не показывая партнёру свой листок, прочитайте первое предложение. Попросите его повторить то, что вы прочитали. Когда он в точности повторил, позвольте ему прочитывать его первое предложение из его листка. Повторите то, что вы услышали. Если

всё сделано правильно, повторите процедуру с предложением № 2. Меняясь ролями, прочитайте свои предложения.

1. Один поросёнок;
2. Три красных яблока;
3. Трава сегодня очень зелёная;
4. Девочки были одеты в красно-фиолетовые платья в полоску;

5. В нашем саду растёт большое апельсиновое дерево и есть жёлтые цветы;
6. Фермер будет занят в поле, собирая на тракторе сено;
7. Моё любимое блюдо то, в котором есть помидоры, колбаса, картошка, морковь и сельдерей;
8. Камни должны быть сложены с одной стороны дома, недалеко от дорожки, прямо у чёрного входа;
9. Маленькая девочка взяла свою большую чёрную собаку погулять в парк, чтобы там собака могла поиграть с маленькой коричневой собачкой, принадлежащей мальчику, живущему в конце улицы;
10. В океаны мы видели ракушки, которые были покрыты морскими водорослями, и камни, покрытые вязким и скользким мхом, который делал их похожими на осьминогов.

Упражнение для активного слушания – партнёр № 2

Инструкции: не показывая партнёру свой листок, прочитайте первое предложение. Попросите его повторить то, что вы прочитали. Когда он в точности повторил, позвольте ему прочитывать его первое предложение из его листка. Повторите то, что вы услышали. Если всё сделано правильно, повторите процедуру с предложением № 2. Меняясь ролями, прочитайте свои предложения.

1. Одна лошадка;
2. Двенадцать зелёных виноградин;
3. Небо было вчера очень голубое;
4. Мальчики любили носить длинные брюки и белые рубашки;
5. На задней веранде есть голубые и зелёные стулья;
6. Скоро люди будут собирать свежие овощи к зиме;
7. Он сказал, что приготовит блюдо из чеснока, лука и зелёного перца в белом вине;
8. Пожалуйста, возьмите весь хворост, сложенный позади дома, и отнесите его в комнату наверху;
9. Мужчина ехал на своей новой красной с чёрным салоном машине, чтобы показать её своему другу, у которого машина была чёрная с красно-белым салоном;
10. Когда дети увидели длинные красные нитки из кружевного мягкого шерстяного материала, они решили сделать одежду, которая сделает их похожих на медуз.

Отработка Я-сообщения

Процедура проведения:

1) чтобы учащиеся поняли разницу между «ты»-сообщениями и «я»-сообщениями, объясните им следующее:

1. Когда кто-то злится, легче всего осуждать или обвинять с помощью унижающих сообщений, например «ты всегда распространяешь слухи, не мог бы ты держать их при себе?»;
2. «Ты»-сообщения не несут никакой цели ни для кого, кто их говорит, ни для того, кто их слушает. Они только усиливают гнев вместо того, чтобы умерить его;
3. «Я»-сообщения позволяют говорящему высказывать то, что он хочет, свои потребности или отношение без того, чтобы затронуть или ранить чувства собеседника. «Я»-сообщения дают возможность слушателю понять, что говорит собеседник. Видимо

помнить,

что «Я»-сообщения фокусируются на том, кто говорит, а не на том, кто слушает.

2) Отметьте, что в ситуации медиации, когда чувства выражаются особенно открыто, медиатору обязательно надо помогать участникам спора говорить «Я»-сообщениями, а не «Ты»-сообщениями.

3) Учащиеся должны учиться говорить «Я»-сообщениями, всякий раз, когда это возможно.

4) Попросите группу назвать несколько ситуаций, когда они могут отвечать «Я»-сообщениями. Возможные ситуации: вы списывали во время экзамена, родители нашли алкоголь в вашей спальне; ваша сестра читает ваш дневник, который содержит очень подробную информацию о вашей паре.

5) Объясните учащиеся, что существует 4 составные части «Я»-сообщений:

1. Оно описывает поведение;
2. Оно описывает ваши чувства по отношению к поведению;
3. Оно сообщает, какова ваша реакция на поведение;
4. Оно предлагает возможное решение.

6) Попросите учащихся придумать небольшие эпизоды или обсудить ситуации, когда «Ты» сообщения вызвали отрицательный эффект, в то время, как «Я»-сообщения, дали эффективные комментарии и выразили чувства.

7) Попросите учащихся разделиться на пары, чтобы заполнить раздаточные материалы, поочередно отвечая на каждую ситуацию: это позволит им развить их навыки по формированию «ты»- и «я»-сообщений.

8) Обработайте ответы, когда все закончат.

В конфликтных ситуациях большинство людей скорее используют местоимение «ты», чем «я», потому что легче винить другого, чем встать на защиту кого-либо и сказать, что это относится к нам.

Учитесь...

- говорить за себя;
- выражать то, что думаете и чувствуете;
- говорить, что видите и слышите;
- выражать то, что вы хотите и в чём нуждаетесь.

Примеры: различия в использовании «ты»-сообщений и «я»-сообщений.

«Ты»-сообщения	«Я»-сообщения
Ты никогда не даёшь мне решать, что я хочу мнение в отношении того, чего я хочу.	Я бы хотел иметь право высказывать своё делать.
Ты меня вечно раздражаешь.	Я зол.
Ты меня никогда не слушаешь.	Я разочарован, мне необходимо, чтобы ты меня услышал.
Ты всё время крутишься около меня. немного времени, чтобы побыть одному.	Я не Мне нужно моё личное пространство и могу дышать!

Ключевые слова и выражения:

1. Скажите то, что чувствуете... Я чувствую _
2. Скажите, почему...
Когда _____ (ты без спроса берёшь мой карандаш).
3. Скажите то, что вы хотите...
Пожалуйста, _____ (сначала спроси меня).

Используя метод «Я-высказывание», отреагируйте переживания в следующих примерах:

Ситуация	Схема «Я-высказывания»	3. Предпочитаемый исход
1. Событие	2. Ваша реакция	3. Предпочитаемый исход
<i>Ваш одноклассник взял без спроса ваш сотовый телефон</i>	Когда берут мои вещи без моего разрешения, я очень злюсь	прошу больше так не делать или спрашивать разрешение
<i>Ваш знакомый снова опоздал на встречу</i>		
<i>Ваш друг весь вечер не брал телефон. Оказалось, он был на вечеринке. Вам обидно.</i>		
<i>Ваша мама стала показывать ваши детские фотографии своей знакомой. Вы чувствуете себя неловко</i>		

«Умение задавать вопросы» инфоблок

Эффективные вопросы – это способ получения информации обеими сторонами, что может быть полезно для понимания друг друга.

Закрытые вопросы оставляют собеседнику возможность ответить на вопрос только «да», «нет» или другими односложными словами. Закрытые вопросы эффективны, когда необходимо прояснить какую-либо конкретную деталь. Но зачастую всё, что они делают, это дают очень скудную информацию, ограничивают собеседника, склоняют его к какому-либо ответу или вводят в заблуждение.

Открытые вопросы используются в случаях, когда нам на самом деле нужна информация. Получать больше информации удаётся, потому что вопросы не ограничивают ответы и заранее их не прогнозируют. Но открытые вопросы нельзя ответить словами «да» или «нет». Вопросы «что?», «когда?», «где?» и «как?» позволяют нам собирать информацию. Они помогают участникам спора рассматривать разные точки зрения, выражать чувства. В медиации очень помогает использование открытых вопросов.

Открытые вопросы:

- широки по своей природе;
- предоставляют больше информации;
- побуждают собеседника говорить больше;
- на них нельзя ответить односложно: «да», «нет», «может быть» и т.п. Существует один вопрос, который не всегда может быть полезен: «почему?».

Вопрос «почему?» предполагает создание защиты и заставляет собеседника чувствовать себя так, будто он должен оправдываться. Вопрос «почему?» может быть задан разными способами, что позволит собеседнику говорить больше и свободнее.

Примеры:

Закрытый вопрос: Это всё, что ты можешь сказать?

Открытый вопрос: Что ещё ты можешь сказать об этом?

Закрытый вопрос: Твой любимый цвет – голубой?

Открытый вопрос: Какой твой любимый цвет?

Закрытый вопрос: _____

Открытый вопрос: _____

«Умение задавать вопросы» упражнение -тренинг

Инструкции: задавайте один или два открытых вопроса для каждого из предложенных закрытых вопросов.

1. Ты слышал то, что я сказал? _____

2. Ты знаешь, как они себя чувствуют? _____

3. Иметь собственную комнату - это самый важный для тебя вопрос? _____

4. Думаешь, у тебя достаточно информации для отчёта? _____

5. Ты хочешь сменить группу, потому что никто не обращает на тебя внимания? _____

6. Как ты думаешь, почему я это сделал? _____

7. Ты хочешь расстаться, потому что думаешь, что мы всё время ссоримся? _____

8. Ты ходил вчера в кино? _____

9. У тебя до сих пор есть чувства к _____ ?

10. Это упражнение слишком сложно для тебя?

Позиция и интерес

Медиаторы могут заметить, что дискутирующие принимают позицию в соответствии со своими желаниями. Участники спора уже могли прийти к тому, как они хотят решить проблему и зачастую это самое быстрое решение, которое удовлетворяет их нуждам.

Принимая позицию, дискутирующие могут говорить:

Я хочу

Я не хочу

Ты должен

Все должны

Мне надо

Нам надо

Решение проблемы никогда не должно строиться вокруг чьей-либо позиции. Решения, принятые на основании позиций, терпят неудачу, и конфликты не решаются. Как медиатора, ваша задача состоит в том, чтобы ассистировать участникам спора, смещая акцент с их позиций к их интересам.

ИНТЕРЕСЫ: скрытые причины, подводящие к позиции. Интересы это то, почему спорщик хочет получить то, что хочет.

Интересы - это отражение того, что беспокоит спорщика; на что он надеется; его ожидания, предположения, приоритеты, убеждения, страхи и ценности. Примеры интересов включают в себя признание, удовольствие, возбуждение, веселье и уважение.

Чтобы выявить интересы участников спора, медиатор должен быть очень скрупулезным и продолжать выяснять, используя открытые вопросы, чтобы понять, что лежит за

Открытые вопросы:
Что важного для вас _____ ? (выясняя такие установки, как «я хочу», «мне нужно», «я боюсь»)

Что вы имеете в виду под _____ ? (в случае, когда используются такие поверхностные слова, как: «хороший», «плохой», «разочарованный» и т.п.)

Ключевые слова и фразы

Кто - сдвигают акцент с обобщения к конкретным персоналиям

Марк кричит на Славу. «Ты не можешь претендовать на ту же самую работу, что и я. Там только одно вакантное место, и я был первым». Слава кричит в ответ: «Я ее также достоин»		
Лиза кричит на свою сестру Кару: «Ты больше не можешь ездить на моем велосипеде в школу. Его никогда нет на месте, когда он мне нужен». Кара кричит в ответ: «Я езжу на твоём велосипеде, потому что ты его почти не используешь»		
3. Диана злится на своего парня Никиту и говорит: «Если ты будешь гулять с Машей, я с тобой никогда больше не буду разговаривать». Никита отвечает: «Маша – мой друг. И я не ее парень»		

Упражнение «Безоценочное общение» Выберите партнера по общению (друга, родственника, одноклассника) и в течение 3 минут, глядя на его, описывайте его внешность и характер, избегая оценок. Получилось ли не переходить на оценочные суждения? Чаще всего оказывается сложно не давать оценок — так и хочется сказать: «У тебя красивые волосы» или «Умный взгляд» и т. д.

Попробуйте прямо сейчас, например, без оценок, ярлыков, личного мнения и критики описать трех людей: — Торговец неславянского происхождения на рынке — Молодой человек весь в черном — Бомж 8 В процессе описания не стоит выражать личного мнения («нравится» - «не нравится», «хороший» - «плохой», «наш» - «не наш» и т.д.), потому что все это – не факты. Факты – лишь то, что вы видите: цвет волос и глаз, качество одежды, род занятий, возраст и т.д. Опять же, если вы ежедневно будете учиться выражать суждение без оценок, ваши отношения с людьми изменятся в лучшую сторону.

Работа с негативными оценками

Перефразируйте высказывание и переведите его с негативной оценки личности, на оценку ситуации (дела).

Оценка личности	Оценка ситуации (дела)
Отец: «Опять двойка по математике. В кого ты у меня такой тупой?»	Ты опять не справился с самостоятельной работой по математике. Попробуем позаниматься дополнительно
Учительница: «Нет домашнего задания? Ты лентяйка!»	
Парень: «Ты такая копуша. Все время приходится тебя ждать».	
Продавец: «Вы что слепая, не видите? Ясно же написана цена!»	

Упражнение «Турфирмы»

Группа делится на три команды. Две — туристические агентства, третья — потенциальные клиенты.

Инструкция для третьей команды:

На самом деле вы Снегурочки. Вы – потенциальный клиент туристической компании. Вы решили подобрать себе подходящую путевку, но совершенно не знаете, чего хотите. Вас слепили из снега. Вы никогда нигде не были дальше родной деревни, поэтому слова типа Европа, пирамиды, серфинг вам ни о чем не говорят. Жара Вам противопоказана, в воде Вы растворяетесь, под солнцем таете, раскаленный песок смертелен. Вам нужен холод, отрицательная температура, причем чем холоднее – тем лучше. Вам нужно переждать лето в комфортных для себя условиях. Из развлечений вы знаете праздник Масленицы и хороводы. Покататься на санках, выбраться в снежные горы или посмотреть на северное сияние Вы бы не отказались. Вы неприхотливы. Главное, чтобы условия подходили под Ваши особенности. Вы немногословны, и на все вопросы отвечаете коротко, по возможности, неопределенно. Сами вы ничего не рассказываете. Резких отказов не делаете, проявляете свое несогласие скорее невербально. Получив от турфирмы предложение, которое Вам не подходит, Вы уходите к конкурентам.

Представитель команды, изображающий клиента, один. В любой момент можно его заменить.

Для турфирм можно придумать разные направления, обязательно, чтобы Снегурочкам они был противопоказан (Красное море, Сахара.) **Инструкцию для них можно начать так:** Вы – работники туристической компании. Ваша турфирма – широкого профиля: вы продаете туры в любое место планеты, можете подобрать тур для любого клиента. Однако, основные направления, по которым Вы работаете это..

Суть упражнения в том, что как правило, оба турагентства начинают наперебой предлагать третьей группе свои туры, забыв (на что и рассчитана игра) узнать потребности клиента).

«Купил мужик лошадь»

Цель: определение стилей лидерства участников группы, стратегий убеждения и влияния, которые используются лидером.

Описание: участники должны в течение пяти минут решить следующую задачу.

“Крестьянин решил купить лошадь и купил ее за 4000 рублей. Приняв решение, что лошадь ему не нужна, он продал ее за 5000 рублей. Через какое-то время он решил, что лошадь ему нужна, и купил ее за 6000 рублей. Передумав в очередной раз, он продал ее за 7000 рублей. Какую прибыль получил крестьянин в результате четырех сделок?”

Сначала участники решают задачу индивидуально. Затем, после того как они решили ее, они объединяются в группы, в зависимости от ответа (обычно даются такие ответы: 0, 1000, 2000, 3000 или 4000 рублей). Задача групп: найти такие аргументы в пользу своего ответа, чтобы члены остальных групп с ними согласились, и в итоге остался один вариант (правильный ответ – 2000 рублей).

Выполнение задания можно снимать на видеокамеру, и после того, как группы найдут (или не найдут) правильное решение, снятый материал отсматривается и обсуждается.

Обсуждение:

Как было организовано пространство обсуждения?

Как распределялись роли при обсуждении?

Кто занимал позицию лидера при выполнении задания?

Какие аргументы были использованы в дискуссии?

Какие из них были самыми убедительными, какие не возымели успеха?

Кто оказывал наибольшее влияние на аудиторию и за счет чего?

Бизнес-мостик: ведущему необходимо обратить внимание на то, как поведение участников в игре соотносится с их поведением в деловом общении.

Вариации: упражнение может использоваться в тренингах переговоров и тренингах лидерства, как актуализационное, или оценочное, после него тренер может провести мини-лекцию о разных типах лидерства, или о разных видах и приемах аргументации. Также данное упражнение может использоваться в ассессмент-центрах и при оценке по компетенциям (таким, как эффективная коммуникация, навыки убеждения, лидерство, ориентация на команду и других).

Упражнение «Часы»

Задачи:

1. знакомство участников группы друг с другом;
2. введение в понимание проблем профессионального самоопределения;
3. осознание своих личных ресурсов (возможностей).

Инструкция участникам

Сейчас я прошу вас нарисовать в своих рабочих блокнотах круг и разметить его как циферблат у часов.

Теперь вам нужно будет встать со своих стульев и назначить на каждый час встречу с другими членами нашей группы. Давайте разберем на примере: сходятся два участника X и Y и договариваются повстречаться в 7 часов. Что напишет X рядом с цифрой 7 в своем «ежедневнике»? Правильно, Y. А что напишет у себя Y? Совершенно верно — X. Понятно? Теперь встаем и начинаем назначать время для встреч.

После того как вы назначили двенадцать встреч, я расскажу вам, что мы будем делать дальше. Я буду в случайном порядке называть какое-то время, и вы будете быстро находить того человека, с кем у вас назначена встреча на это время. Затем я буду называть определенную тему для разговора, и вам нужно будет поделиться друг с другом информацией по заданной теме. Времени у вас на каждый разговор будет не больше 1—2 минут. Если кто-то не успел назначить встречу на объявляемое время, то посмотрите вокруг — может, вы увидите рядом еще одного «свободного» участника группы. Или вы можете присоединиться третьим к любой паре. Итак, начали.

Процедура проведения и замечания тренеру

Это упражнение можно использовать в начале тренинга как один из возможных вариантов процедуры знакомства. Однако путем умелого подбора тем для взаимного обсуждения в парах, можно уже в самом начале тренинга «заставить» участников задуматься над рядом важных для профессионального самоопределения вопросов. Вот примерный список возможных тем для обсуждения:

любимая еда;

литературный герой, с которого я стараюсь брать пример (которому подражаю);

ваш любимый эстрадный исполнитель;

что вы сделаете, если вам «с неба упадут» 10 000 долларов;

ваше самое раннее воспоминание детства;

кем вы хотели стать, когда учились в первом классе;

самый лучший день в вашей жизни;

от чего в жизни вы получаете больше всего удовольствия;

чем бы вам хотелось заниматься через 5 лет;

на какое животное вы считаете себя похожим и почему;

назовите одно свое качество, которое больше всего нравится другим людям, и одно качество, которое меньше всего нравится другим людям;

что вы ожидаете от этого тренинга;

свободная тема (говорите о чем хотите).

Обычно мы завершаем «встречи» свободной темой «в 12 часов».

Рекомендуем поступать так: сначала тренер произвольно называет время, ждет, пока участники «найдут» друг друга, а затем уже объявляет очередную тему.

Наблюдайте за участниками — как только вы видите, что интенсивность их беседы снижается, сразу назначайте новое время и новую тему для обсуждения. Но и не торопитесь, если видите, что какая-то тема вызывает их живой интерес — пусть поговорят об этом.

Обсуждение результатов

Когда участники рассядутся по местам после «встреч», спросите всю группу: «Подумайте и скажите, что вам запомнилось из всех встреч? Что врезалось вам в память? Может, кто-то чем-то удивил вас? Кто начнет?»

Всегда находится человек, который готов поделиться своими впечатлениями и назвать другого участника группы, информация от которого запомнилась больше всего или даже удивила (восхитила). Мягко расспросите, что запомнилось и почему. Далее спросите уже «этого героя», кто удивил его, чем запомнился. И т. д., по цепочке.

Вы можете позволить группе, чтобы на кого-то обратили внимание дважды, но не более. Важно, чтобы обязательно высказались все участники. Для этого с какого-то момента просто по кругу попросите всех, кто еще не выступал, ответить на тот же вопрос: «Кто вас удивил и почему?»

Такая процедура обсуждения позволит каждому почувствовать себя какое-то время в центре внимания.