

Государственное казённое учреждение социального обслуживания Ярославской области
Рыбинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Наставник»

ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Программа внутрифирменного обучения специалистов

г. Рыбинск

Содержание

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 2 |
| 1 ДЕНЬ ТЕМА: «КОНФЛИКТЫ» | 3 |
| 2 ДЕНЬ ТЕМА: «ВОСПИТАТЕЛЬ – ПОСРЕДНИК»..... | 7 |
| 3 ДЕНЬ ТЕМА: «ВОСПИТАТЕЛЬ – ПОСРЕДНИК»..... | 12 |
| 4 ДЕНЬ ТЕМА: «АЛГОРИТМ РАБОТЫ ПОСРЕДНИКА» | 20 |
| 5 ДЕНЬ ТЕМА: «ПРИМИРИТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ» (С ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ) | 21 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ | 35 |

ВВЕДЕНИЕ

Общение сопровождает человека всю его жизнь.

Каждый человек – личность со своими взглядами, позицией, привычками, устремлениями, ценностями, ориентациями и т.п. и не всегда мы готовы принять чужую точку зрения.

В принципе, все люди конфликтогенны (это изначально нам присуще). Бесконфликтного общения невозможно, ведь мы такие разные. Но люди все равно пытаются найти общий язык, компромисс друг с другом.

Порой люди находят этот компромисс интуитивно, чаще всего подсказывает выход из конфликта - воспитание человека, его внутренняя культура.

А вот технологии упреждения и разрешения конфликта большинству людей и педагогам (как ни прискорбно) не знакомы. И мы видим в этом большую проблему, в решение которой не последнюю роль играют отработка навыков разрешения конфликтов в рамках тренинга.

Цель: предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи:

- обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;
- помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;
- помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтогенности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере).

Категория участников:

Тренинг рассчитан на специалистов учреждения, работающих с детьми.

Количество участников:

Оптимальная численность 10-15 человек.

Условия проведения: зал для проведения тренингов, стулья и раздаточный материал по количеству участников.

Продолжительность курса: Тренинг рассчитан на 5 занятий по 3 часа (общая продолжительность 15 часов).

1 ДЕНЬ
ТЕМА: «КОНФЛИКТЫ»

1. Знакомство

- с темой тренинга,
- с ведущими,
- с участниками и их ожиданиями от тренинга,
- с правилами работы в группе.

2. Актуализация темы «Легко ли быть посредником?»

Ведущие предлагают группе ситуацию:

Мальчики Денис 14 лет и Константин 12 лет играли в коридоре в футбол кроссовкой. В результате не очень удачного удара Денис разбил стеклянную дверь на лестничную площадку. В это время по лестнице поднималась старший воспитатель Елена Олеговна. Рядом с разбитой дверью она увидела Константина, которого и обвинила в случившемся. Остальные ребята убежали, и Денис в том числе.

В отделении Денис на хорошем счету, учится, помогает воспитателям, принимает активное участие в мероприятиях. Константин напротив, временами агрессивен, дерзок с воспитателями и обслуживающим персоналом, склонен обманывать и прогуливать уроки. На обвинение старшего воспитателя отреагировал также агрессивно.

Вопросы к группе:

- Можно ли эту ситуацию оценить как конфликтную?
- Если нет, то почему?
- Если да, то в чем конфликт, кто его участники?
- Как можно разрешить эту конфликтную ситуацию?
- Какие качества потребуются воспитателю (посреднику) для решения этой ситуации? (Какие риски (трудности) для посредника существуют в данной ситуации? Какие рекомендации можно дать посреднику в данной ситуации?)

3. Краткое информирование о конфликтах.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов в сознании отдельного человека, в межличностных взаимодействиях или отношениях человека или групп людей.

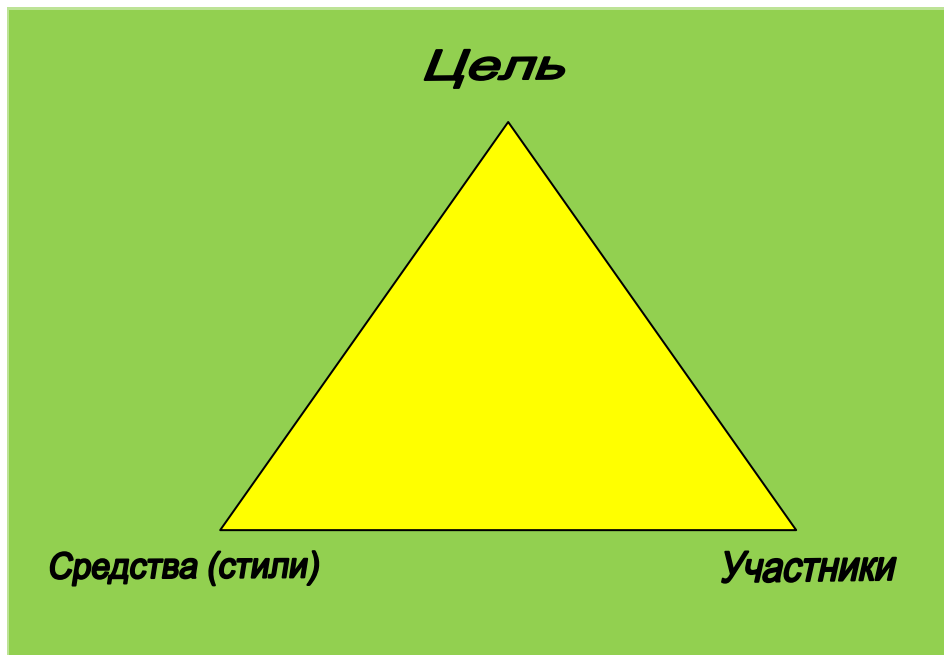
Плюсы и минусы конфликта.

Конструктивные стороны конфликта:

- вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях,
- дает возможность увидеть скрытые отношения,
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции,

- конфликт дает возможность пересмотреть свои взгляды на привычное.
- Деструктивные стороны конфликта:
- отрицательные эмоциональные переживания,
 - нарушение отношений между людьми,
 - представление о победителях и побежденных как о врагах.

Поле «конфликта»



4. Упражнение «Скептики и оптимисты».

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

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

5. Упражнение «Проход над пропастью».

Процедура проведения упражнения предельно проста: два участника расходятся в разные концы комнаты, между ними с помощью веревки или другим способом выкладывается узкая дорожка. Задача игроков – пройти как можно быстрее по тропинке на другую сторону. Тот, кто заступит за веревку, считается упавшим в пропасть. Выполнение упражнения начинается по команде ведущего.

В этом упражнении могут участвовать несколько пар игроков. Пары, не участвующие непосредственно в выполнении задания, можно попросить выйти на время за дверь, исключив тем самым возможность наблюдать за другими парами и демонстрировать социально приемлемое поведение. В этом упражнении важно, чтобы участники вели себя не так, как они считают корректным, а так, а так как они это делали в реальной ситуации.

С помощью этого упражнения выходим на стили поведения в конфликтной ситуации.

6. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации.

Выделяют пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

- Соперничество (конкуренция)
- Компромисс
- Сотрудничество
- Избегание
- Приспособление

| Стиль поведения | Уместность применения | Неуместность применения |
|---|---|--|
| 1. Соперничество - стремление к удовлетворению только своих интересов | ЕСЛИ: ➤ критическая ситуация ➤ Вы уверены в своей правоте и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений ➤ Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты ➤ дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится | ЕСЛИ: ➤ попытки сотрудничества ещё не были предприняты ➤ важно участие других и развитие отношений ➤ слишком часто применяется ➤ в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе |
| 2. Сотрудничество о – стремление обеих сторон найти максимально | ЕСЛИ: ➤ сама проблема также важна, как и отношения ➤ важно участие ➤ и сотрудничество | ЕСЛИ: ➤ недостаточно времени ➤ проблема маловажная ➤ ситуация перегружена «разбирательствами» |

| | | |
|--|---|--|
| взаимовыгодное решение | <ul style="list-style-type: none"> ➤ необходим творческий выход из положения ➤ есть время и энергия на обсуждения ➤ есть надежда удовлетворить все требования | <ul style="list-style-type: none"> ➤ стремления другой стороны неоправданны |
| 3.Компромисс – готовность обеих сторон идти на уступки для достижения согласия по спорному вопросу | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ участие других важно, но времени недостаточно ➤ хоть какое-то решение предпочтительней полного застоя ➤ попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ творческий выход из положения совершенно необходим ➤ последствия компромисса для Вас неприемлемы |
| 4.Уход от конфликта (уклонение) – склонность физически или психологически выходить из конфликтной ситуации, отказываясь от её решения | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ проблема маловажная ➤ дальнейшее развитие отношений маловажно ➤ времени недостаточно и решения необязательны ➤ Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ и само дело, и развитие отношений для вас важны ➤ оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений) ➤ результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций ➤ люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу |
| 5.Уступка (приспособление) – готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира» | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ дело Вас практически не трогает ➤ Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ в результате Вы затаите ненависть ➤ этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат — депрессия и потеря уважения к себе) |

Завершение дня

Что нового для себя я узнал о конфликтах?

2 ДЕНЬ

ТЕМА: «ВОСПИТАТЕЛЬ – ПОСРЕДНИК»

Приветствие

Введение в тему дня

1. Разминка «Здравствуйте!»

Ведущий предлагает всем поздороваться за руку, но особенным образом. Здраваться нужно двумя руками с двумя участниками одновременно, при этом отпустить одну руку можно только, когда найдешь того, кто тоже готов поздороваться, т.е. руки не должны оставаться без дела больше секунды. Задача – поздороваться таким образом со всеми участниками группы. Во время игры не должно быть разговоров.

Вопросы для обсуждения:

- Какие были сложности?
- Использовался ли контакт глаз?
- Как вы выбирали того, с кем поздоровааетесь?

Выводы: рукопожатие – это символический жест открытости и доброй воли. Немаловажно, что при этом происходит контакт глазами – это способствует возникновению близости и позитивной внутренней установки. То, что действие происходит без слов, повышает концентрацию внимания членов группы и придает действию прелесть новизны.

2. Упражнение «Качества успешного посредника».

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

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

Этический кодекс посредника:

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

– принимай свою ответственность серьезно.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

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

4. Первый блок качеств – «Умение чувствовать другого».

К «умению чувствовать другого» можно отнести:

• УМЕНИЕ ЧУВСТВОВАТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ГРАНИЦЫ ДРУГОГО

4.1. Упражнение – активатор «Подойди ближе»

Это интересное упражнение, при котором становится понятно, сколько личного пространства нужно каждому участнику. Где та граница, на которой возникает ощущение, что другой подошел слишком близко? Полученный опыт дает возможность поговорить о том, как близко готов человек подпускать к себе других людей, каковы его потребности в одиночестве и участии, и соответственно — какова его готовность идти на контакт и сотрудничество.

Играют двое. Один из них закрывает глаза, другой встает на расстоянии пяти метров от него. «Слепой» партнер дает сигнал к началу игры и говорит: «Иди сюда». Тогда другой игрок медленно подходит к «слепому» до тех пор, пока тот не поднимет руку и не скажет «Стоп». После этого партнеры меняются ролями.

После окончания упражнения партнеры обмениваются своими впечатлениями.

«Слепой» рассказывает о том:

- Что он чувствовал в тот момент, когда сказал «Стоп»?
- Что он чувствовал при приближении партнера?
- Какое расстояние от него до партнера обычно было комфортным?
- Каков его личный ритм при вхождении в контакт и выходе из него?
- Какое количество человек в группе для него приемлемо?
- Сколько времени ему нужно тратить на себя самого?

Его партнер также рассказывает о том, что он чувствовал. Подпустили ли его ближе, чем он сам того хотел?

К «умению чувствовать другого» можно отнести:

• УМЕНИЕ БЕЗОЦЕНОЧНО ВОСПРИНИМАТЬ РЕАЛЬНОСТЬ

4.2. Упражнение «Говорю, что вижу»

Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что вы видите относительно любого из участников. К примеру: «Коля сидит, положив ногу на ногу», «Катя улыбается».

Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения.

После выполнения упражнения обсуждается:

- Часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки?
- Было ли сложным это упражнение?
- Что чувствовали участники?

К «умению чувствовать другого» можно отнести:

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

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

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

3) Участники конфликта самостоятельно продвигаются в решении проблемы.

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

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

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

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

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

4.3. Упражнение «Ситуации»

Проводится в парах. Инструкция: Сейчас каждый из вас получит карточку (ведущий раздает карточки с текстом). Обратите внимание: на каждой карточке текст разделен на три части: первая часть посвящена общему описанию ситуации, и она зачитывается до начала разговора. Здесь подчеркнута роль, которую будет играть участник – обладатель карточки. Вторая часть текста содержит то, что вы будете открыто говорить своему собеседнику, а в третьей части текста изложена истинная причина поведения участника в ситуации, которую он не готов сразу открыто высказать.

Задача второго участника, принимающего на себя другую роль, указанную в карточке, – понять истинную позицию собеседника. При этом он должен использовать уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей собеседника,

сообщение о своем состоянии и состоянии собеседника (с использованием техники Я – высказывание).

Еще раз обращаю ваше внимание на задачу: вам не нужно решать проблему собеседника, необходимо только понять, в чем дело.

В ходе работы вы проведете два разговора: сначала один из участников пары будет разбираться в проблеме другого, потом – наоборот.

В процессе выполнения упражнения ведущий может подходить по очереди к каждой из пар, при необходимости вносить коррективы в действия того, кто, используя перечисленные приемы, должен понять собеседника.

После завершения упражнения можно предложить его участникам обменяться соображениями по поводу использования в беседе приемов активного слушания.

Примеры карточек:

I.

Роли: 1 роль – мама, собеседник играет роль сына.

1. Сын 17 лет проживает вместе с матерью. На выходные дни он уговаривает её поехать в санаторий.

2. Мать отказывается, говоря, что сыну будет сложно самому справиться с хозяйством.

3. На самом деле у нее появился новый знакомый, с которым она не хотела бы сейчас расставаться.

II.

Роли: 1 роль – сотрудник, собеседник играет роль начальника.

1. Сотрудник приходит к начальнику отдела и говорит, что хочет уволиться.

2. Говорит, что нашел работу ближе к дому и сможет больше времени уделять воспитанию детей.

3. На самом деле считает, что его работа не оценивается по заслугам, обижен на начальника и решил уволиться именно поэтому.

III.

Роли: 1 роль – Светлана, собеседник играет роль Ольги.

1. Ольга приглашает Светлану на свой день рождения в воскресенье.

2. Светлана отказывается, ссылаясь на занятость в этот день.

3. На самом деле в списке приглашенных на день рождения есть люди, с которыми у Светланы конфликтные отношения.

IV.

Роли: 1 роль – староста класса Полина, собеседник играет роль одноклассника, отказывающегося от экскурсии.

1. Классный руководитель предложил старосте класса организовать ребят для участия в экскурсионной поездке в Ярославль.

2. Староста класса Полина настаивает на том, чтобы на предложенную экскурсию ехал весь класс.

3. На самом деле среди одноклассников, отказывающихся от поездки, есть молодой человек, к которому равнодушна Полина.

V.

Роли: 1 роль – классный руководитель, собеседник играет роль ученика .

1. В школе проводится олимпиада по литературе.

2. Классный руководитель настаивает на том, чтобы в олимпиаде по литературе приняла участие большая часть класса.

3. От количества участников зависит размер премии классного руководителя.

VI.

Роли: 1 роль – мама Вероники, собеседник играет роль Вероники.

1. Две подружки Вероника и Настя (16 лет) собираются в субботу вечером на ночную дискотеку.

2. Мама Вероники категорически отказывается отпустить дочь на ночную дискотеку.

3. На самом деле незадолго до этого между мамой Вероники и мамой Насти произошел конфликт, о котором девочкам ничего не известно.

VII.

Роли: 1 роль – начальник Марии, собеседник играет роль Марии.

1. Мария работает менеджером в отделе продаж.

2. Начальник отдела предлагает Марии выйти на работу в выходной день для выполнения задания, которое не входит в её должностные обязанности.

3. На самом деле в отделе продаж планируется сокращение, и начальник подбирает кандидатуры, проверяя каждого на лояльность и готовность жертвовать своими интересами ради компании.

VIII.

Роли: 1 роль - фармацевт, собеседник играет роль покупателя.

1. Подросток пришел в аптеку за таблетками от головной боли.

2. Фармацевт отказывается продавать лекарственные препараты несовершеннолетнему.

3. На самом деле заведующая аптеки на утреннем оперативном совещании объявила данному работнику выговор, в связи с чем у неё резко ухудшилось настроение.

Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Завершение дня. Ведущий предлагает участникам группы по кругу завершить фразу: «Сегодня для меня было полезным....»

3 ДЕНЬ

ТЕМА: «ВОСПИТАТЕЛЬ – ПОСРЕДНИК»

Приветствие

Ведущий предлагает вспомнить информацию предыдущего занятия

1. Разминка «Рукопожатие под лупой времени»

Ведущий предлагает участникам группы разделиться на пары.

Инструкция: «Встаньте напротив друг друга и подайте партнеру руку в дружеском привет. Потом повторите рукопожатие, только при этом вдвое замедлите движения, и заметьте, какие при этом возникают ощущения в мышцах руки и кисти. Еще раз повторите рукопожатие, при этом еще раз удвойте его продолжительность. Прочувствуйте новые ощущения, возникающие в то время, когда вы так долго жмете руку друг другу.

А теперь сделайте то же самое, только наоборот — подайте руку другому в два раза быстрее, чем вы делаете это обычно. И, наконец, снова пожмите друг другу руку в вашем обычном темпе. Задержитесь еще на одну минуту и расскажите о том, что вы при этом чувствовали».

Ломка стереотипного образца поведения пробуждает внимание, любопытство и готовность к обучению.

Можно провести еще и второй тур игры – с новыми партнерами и с задействованием левой руки.

Второй блок качеств – «Умение убеждать».

В своей программе мы подошли к таким противоположным качествам, как умение слушать и сочувствовать и способность выражать свои мысли (то есть мотивировать и убеждать). Разговор с участниками конфликта требует одновременно и умения сопереживать, слушать, и умения убеждать, доказывать определенную точку зрения.

Известно, что в зависимости от типа личности все люди делятся на тех, кому лучше удается сопереживание, и тех, кому лучше удается убеждение. Желательно, чтобы посредник в своей деятельности научился использовать оба эти качества в равной степени и в зависимости от ситуации. Разумеется, их можно в себе развить. Альтернативой здесь является помощь со стороны, посредник может обратиться к тому, кто в большей степени, чем он, обладает каким-либо из требуемых качеств.

Ко 2 – му блоку мы также отнесем умение задавать вопросы.

1.1. Информирование «Искусство задавать вопросы»

Одним из качеств успешного посредника и важной составляющей коммуникативного общения является умение задавать вопросы.

Вопросы – это способ получения информации и в то же время способ переключения мыслей человека, с которым ведете беседу, в нужном направлении (кто задает вопросы, тот управляет беседой).

Правильно поставленный вопрос, позволяя выяснить намерения партнера, помогает избежать недоразумений и конфликтов. Ведь порой, пренебрегая возможностью задать вопрос, или не задавая его в нужное время, мы открываем путь догадкам и домыслам, разнообразным умозрительным построениям, создаем неверное впечатление о других, приписывая им несуществующие качества, достоинства и недостатки, что нередко и приводит к недоразумениям и конфликтам.

В любой сфере жизнедеятельности вам пригодится умение правильно задавать вопросы. В любой беседе, как в деловой, так и в личной, правильные вопросы помогают:

- Проявлять интерес к личности партнера и собеседника;
- Обеспечить «взаимопроникновенность», т. е. сделать свою систему ценностей понятной для собеседника, одновременно прояснив его систему;
- Получить информацию, выразить сомнения, проявить собственную позицию, выказать доверие, интересоваться сказанным, проявить снисхождение и показать, что вы готовы уделить разговору необходимое время;
- Перехватить и удержать инициативу в общении;
- Перевести разговор на другую тему;
- Перейти от монолога собеседника, к диалогу с ним.

Целесообразно задавать вопросы по принципу воронки: от выяснения общих обстоятельств и отношения собеседника к ситуации к конкретизации и уточнению деталей для выявления его интересов и условий их удовлетворения. Например, при заинтересованности — уточнение, что именно интересует, а в случае отказа или сомнения — в чем причины. Если нет таких результатов, то разговор с собеседником прошел впустую. По форме все вопросы можно разделить на две категории: закрытые и открытые.

Закрытые вопросы дают однозначные ответы, фиксируя альтернативу между «да» и «нет». Поэтому закрытые вопросы хороши, когда необходимо четко установить или наличие чего-либо в настоящем или прошлом («Раньше между вами случались конфликты?»), или отношение к чему-либо («Вы испытывали обиду после ссоры с другом?», «Вас устраивает это?»), чтобы спроектировать свои дальнейшие шаги. «Да» или «нет» собеседника — своеобразные переключатели ваших усилий в соответствующем направлении. Если «да» — в чем, как, сколько, когда; если «нет» — с чем это связано.

Вы можете специально задать закрытые вопросы, чтобы с большой вероятностью услышать ответ «да» и тем самым смягчить его отрицательную установку, если она есть. Таким способом пользовался Сократ. Это возможно, когда вы обращаетесь к общепризнанным ценностям, например: «Ты дорожите

дружбой с...?», «Хорошие отношения с ребятами для тебя важны?», либо к явным фактам: «Жизнь не стоит на месте, не так ли?» Общая закономерность здесь такая: чем больше «да» в качестве согласия вы добиваетесь от собеседника, тем больше расширяется зона взаимопонимания и общности с ним. Как и наоборот: чаще «нет» — больше вероятность отказа вашему предложению в целом. Поэтому одно из правил убеждения гласит: не начинайте разговор с основных противоречий, добейтесь согласия в малом, тогда легче будет достигнуть соглашения и в главном.

Открытые вопросы не имеют однозначного ответа, заставляют вашего собеседника задуматься, полнее выявляют его отношение к ситуации, вашему предложению. Постановка открытых вопросов — хороший способ получения новой, развернутой информации, которую сложнее получить с помощью закрытых вопросов. Поэтому чаще задавайте открытые вопросы, используя их в различных целях и вариантах в процессе разговора. (Подробная информация в приложении 3)

1.2. Упражнение «Фраза»

Ведущий берет лист бумаги и пишет на нем фразу. Любую, на что фантазии хватит. Например: «Девочка пошла в школу в синем платье и с красным рюкзаком» Группе необходимо задавать вопросы, чтобы дословно отгадать фразу. Данное упражнение показывает эффективность «открытых» вопросов в получении информации.

1.3. Упражнение «Персонажи»

Ведущий готовит бумажные этикетки, где заранее написаны имена известных персонажей, реально существующих или героев художественных произведений. Важно, чтобы это были общеизвестные герои. Этикетки крепятся на спину участникам, каждому по этикетке. Задача участников - за меньшее количество вопросов узнать имя персонажа, скрытого у них за спиной. Для этого он может обращаться к каждому участнику группы и задать ему три вопроса. Повторно обращаться к этому участнику нельзя. Запрещается задавать вопрос "Кто у меня за спиной" и их аналоги. Как только участник узнал своего персонажа, он садится на свой стул. Ведущий отмечает первых трех выполнивших упражнение.

Инструкция участникам:

«Сейчас я прикреплю вам на спину имя одного очень известного персонажа. Вы можете посмотреть, что написано "на спине" вашего соседа, можете показать ему своего персонажа, главное, ничего не говорите вслух. Все персонажи легко опознаваемы и если вы правильно подберете вопросы, то сможете легко угадать, а кто же там написан. Как вы будете работать. По моей команде вы встаете и подходите к любому участнику нашей группы. Вы можете задать ему три вопроса, которые помогут Вам опознать своего персонажа. После этого, можете поменяться, и другой участник группы задаст вам вопросы.

Важно. Запрещено задавать вопрос "Кто это? Как его имя?" и их аналоги. Расспросив коллегу, вы переходите к следующему участнику. Ему вы также задаете три вопроса. Кто угадал своего персонажа, то есть задал вопрос, например:

«Это Белоснежка?» и получил ответ «ДА», садится на свое место. Игра заканчивается, когда все участники сядут на свои места».

Обсуждение:

- Поделитесь своими ощущениями во время выполнения этого упражнения?
- Возникали ли какие – либо трудности во время выполнения упражнения?
- Если да, то какие, как вы с ними справлялись?
- Какие вопросы вы использовали чаще, почему?
- Какие вопросы , на ваш взгляд, позволили вам достичь цели данного упражнения?

Данное упражнение позволяет его участникам осознать значимость открытых вопросов в получении информации, потренироваться в использовании различного вида вопросов.

Ко 2 – му блоку мы также отнесем УМЕНИЕ УБЕЖДАТЬ.

2. ***Краткое информирование.***

Убеждение осуществляется с помощью слова, примера и дела. Во всех случаях превалирует слово.

Вся процедура убеждения укладывается в четыре вида воздействия: ***информирование, разъяснение, доказательство и опровержение.***

Информирование

Для того, чтобы человека побудить к деятельности, требуется целый спектр побудительных воздействий. Среди них информирование, т.е. сообщение, во имя чего человек должен действовать, занимает важное место.

Чтобы побудить человека к нужной деятельности, следует прежде всего проинформировать его о цели и вероятности ее достижения.

Информирование в процессе убеждения реализуется различными методами. Среди них особое место занимает рассказ. Рассказ представляет собой живое и образное изложение сути дела.

Разъяснение

Этот вид убеждающего воздействия занимает не менее важное место, чем информирование.

Выделяются наиболее типичные виды разъяснения:

- инструктивное;
- повествующее;
- рассуждающее.

Инструктивное разъяснение уместно и необходимо в том случае, когда от слушателя требуется запомнить что-либо, например, при усвоении порядка действий. По своей сущности это схематическое раскладывание деятельности «по полочкам», побуждаемое к усвоению инструкции. При таком разъяснении мышление не загружается, но задействуется память.

Рассуждающее разъяснение строится таким образом, что ведущий ставит перед собеседником вопросы «за» и «против», заставляя его мыслить самого. При

рассуждающем разъяснении можно поставить вопрос, самому ответить на него, а можно побудить к ответу слушающего. Именно побудить, т.е. всем ходом рассуждения возбудить у собеседника желание дать ответ. Как только ведущий начнет понуждать к ответу, рассуждающее разъяснение теряет смысл. При рассуждающем разъяснении слушающий вместе с ведущим ищет пути разрешения ситуации (конечно, при направляющем внимании ведущего). Слушающий (собеседник) при этом ощущает свою значимость. Когда же из него вытягивают ответы, то он, лишаясь такого ощущения, уходит в психологическую защиту.

Доказательство Суть доказательства заключается в том, что выдвигается какой-то тезис (мысль или положение, истинность которого надо доказать) и подыскиваются аргументы или доводы для подтверждения тезиса. Сама процедура обычно называется демонстрацией. Чтобы убедить людей или доказать им истинность какого-либо положения, часто нужны факты. Без фактов нет доказательства. Люди привыкли опираться на факты. Факты создают соответствующий настрой на восприятие действительности, формируют установку. Однако так действуют не отдельные, разрозненные факты, а их система.

Опровержение В логическом плане опровержение обладает той же природой, что и доказательство. Доказывая кому-либо идею, мы можем опровергать другую, т.е. ту, которую ошибочно вынашивает наш собеседник. Однако доказательство и опровержение — это не одно и то же. В психологическом плане здесь имеется большая разница. Дело в том, что опровержение имеет дело с критикой устоявшихся взглядов и стереотипов поведения людей, с разрушением и формированием его установок. Когда мы что-либо опровергаем, то встречаемся с чувством собственного достоинства оппонента, с его «Я». В связи с этим для эффективного опровержения действий человека одной логики оказывается недостаточно.

С позиций психологии считается бесполезным вступать в спор с тем, кто ошибается, но отстаивает свою точку зрения. «Вы не можете победить в споре» — гласит известное психологическое кредо. И в этом есть глубокий смысл. Ведь если мы спорим с человеком, то, стало быть, мы посягаем на его чувство собственного достоинства. А человек это чувство, т. е. свое «Я», упорно защищает. Что из того, если мы, допустим, камня на камне не оставим от аргументации нашего собеседника и докажем полную несостоятельность его позиции? Мы выиграем? Нет, конечно. Наш собеседник, прижатый к стенке, может отказаться от борьбы. Но он никогда искренне не признается, что был не прав, т.е. сразу не признается. Для этого ему нужно время. Чтобы заменить одну установку на другую, обычно требуется не один день. Кто «побеждает» сходу, тот обычно проигрывает. Чтобы этого не случилось, нужно научиться применять приемы опровержения.

В данном случае следует обратить внимание на одно весьма важное обстоятельство. Опровержение, результатом которого является видимый, мнимый отказ от деятельности, — это одно, а реальный искренний отказ — это совсем другое. Первый вид опровержения обычно имеет место на диспутах, на

конференциях, на международных совещаниях, второй — в жизни. Именно с этим видом опровержения чаще всего и имеет дело посредник.

Правило первое. При опровержении доводов собеседника следует обращаться к его чувству собственного достоинства.

Как известно, чувство собственного достоинства (ЧСД) равно частному от деления величины успеха (У) данного лица на его притязания (П): $ЧСД = У/П$. Чем выше успех и чем меньше притязания, тем выше чувство собственного достоинства. Под успехом здесь понимается не материальная, а социально-психологическая величина, выступающая в виде оценочных суждений со стороны окружающих. У людей с высокими притязаниями эта величина стремится к минимуму. Люди с высоким показателем ЧСД обладают гордостью за свое «Я», а с низким — сомнением. В результате первые проявляют тенденцию твердо отстаивать свое мнение, аргументируя его, а вторые — упорствовать.

Во всех случаях успеха добиваются в том случае, если дают человеку почувствовать его собственное «Я»: называют его по имени, подчеркивают реальные заслуги, дают возможность проявлять инициативу, побуждают к самостоятельным действиям, стараются не навязывать чужого образа мыслей, а стимулируют к размышлению.

Правило второе. При выборе приемов и средств воздействия нужно учитывать потребности собеседника.

Согласно распространенной точке зрения считается, что потребности человека условно делятся на пять уровней:

- физиологические потребности, связанные с необходимостью поддержания жизни, — в пище, воде, сне и т. д.;
- потребности в безопасности, которые проявляются в стремлении оградить себя от всяких угроз и опасностей, в стремлении к стабильности положения и уверенности в завтрашнем дне;
- потребности принадлежать какой-либо группе людей, а также в близких связях с людьми: в дружбе, общении, любви;
- потребности в уважении и признании со стороны других людей (престиж, репутация), что связано с продвижением по социальной лестнице, с карьерой;
- потребности в самореализации, самовыражении, проявлении своих возможностей.

Правило третье. В процессе побуждения людей к деятельности проявляйте к ним искреннее внимание. Искреннее внимание к человеку растапливает холодок недоверия и устраняет психологические барьеры в общении. Неискреннее внимание быстро распознается собеседником, и он немедленно отворачивается от говорящего. Это связано с тем, что у человека в таких случаях обостряется механизм эмпатии, который дает ему понять подлинные намерения того, кто с ним общается.

Упражнение 2.1. «Тетушка из Бразилии»

Ведущий делит участников группы на 3 команды.

Инструкция: «К вам в город приезжает бывшая его жительница, а ныне богатая гражданка Бразилии, уехавшая туда в далеком детстве. Сейчас она хотела бы чем-то помочь своей «малой родине», с которой её когда – то увезли и готова рассмотреть любые предложения. У нее есть 2 миллиона долларов, которые она готова инвестировать в ваш проект».

Каждой группе предлагается создать свой проект и вступить в общение с потенциальным кредитором. Игра будет проходить в 2 раунда. Каждая группа сможет дважды пообщаться с тетушкой. На один разговор будет выделено 3 минуты. Команды готовят по одному представителю на каждый раунд. Между раундами будет 5 минут, чтобы скорректировать свой проект. Те участники команд, которые будут общаться с тетушкой, выходят из помещения, и приглашаются в зал для разговора с тетушкой только по приглашению ведущего.

Дополнительная легенда для тетушки.

У тетушки из Бразилии есть дополнительная легенда, которую она откроет только участникам, спросившим её «Зачем вы хотите вложить деньги?» (или подобный вопрос, выявляющий её интересы)

Суть легенды – тетушка точно знает, что сейчас в городе живет её внучатый племянник, которому 17 – 20 лет. Её мечта – чтобы представленный проект как – то улучшал жизнь молодых людей в данном городе. Она скромна и не хочет, чтобы её имя как – то пропагандировалось в рамках этого проекта. Она не хочет, чтобы проект превратился в бизнес, для неё важна идея общедоступности через благотворительность.

Обсуждение:

- Какие ощущения возникали у вас в процессе выполнения упражнения?
- С помощью каких средств вы пытались привлечь внимание к своему проекту?
- Какие средства на ваш взгляд были более эффективны при выполнении данного упражнения?
- Какой проект и почему на ваш взгляд выбрала тетушка?
- При создании проекта учитывались ли интересы тетушки? Если нет, то почему? Если да, то, как вы выясняли интересы тетушки?

Групповая дискуссия «Использование приемов убеждения в деятельности посредника»

Ведущий предлагает участникам группы обсудить возможности использования приемов убеждения при проведении примирительных мероприятий.

В каких ситуациях допустимо использование приемов убеждения при общении с участниками конфликта?

На каких этапах проведения примирительной встречи целесообразно использование приемов убеждения?

Какие приемы убеждения могут быть наиболее эффективными при общении посредника с участниками конфликтной ситуации?

Упражнение «Ситуации»

Ведущий разбивает участников на группы по 3 человека: 1 – участник конфликтной ситуации, который отказывается от участия в примирительной встрече, 2 – волонтер – посредник школьной Службы примирения, 3 – наблюдатель.

Каждой группе выдаётся карточка с конфликтной ситуацией. Волонтеру в каждой тройке предлагается убедить участника конфликта прийти на примирительную встречу. Задача наблюдателя – отслеживать, какие средства убеждения использует волонтер – посредник, как на это реагирует участник конфликта. Задача участника конфликта – вступая в диалог с волонтером, отследить собственные ощущения в процессе общения.

Данное упражнение позволяет отработать полученную на занятии информацию.

Третий блок качеств – «УМЕНИЕ УПРАВЛЯТЬ СИТУАЦИЕЙ».

Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

Техники, снижающие напряжение:

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация эмоционального состояния:
 - своего,
 - партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание её.
7. Обращение к фактам.
8. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
9. Спокойный, уверенный темп речи.

Техники, повышающие напряжение:

1. Перебивание партнера.
2. Игнорирование эмоционального состояния партнера
 - своего,
 - партнера.
3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание её.
7. Поиск виноватых и обвинение партнера.

8. Переход на «личности».
9. Резкое убыстрение темпа речи.

Завершение дня.

Ведущий предлагает участникам группы по кругу завершить фразу: «Сегодня для меня было полезным...»

4 день

Тема: «Алгоритм работы посредника»

Введение в тему дня.

1. Разминка «Каруселька».

Ведущие предлагают участникам образовать два круга – внутренний и внешний. Стоящие во внутреннем круге разворачиваются спиной в круг, закрывают глаза и протягивают открытые ладони вперёд. Задача внешнего круга по сигналу ведущего повзаимодействовать с протянутыми руками из заданной роли.

Варианты ролей:

- друзья, которые давно не виделись;
- мама, которая любит своего ребёнка;
- поклонник, который встретил своего кумира;
- любимые, которым предстоит разлука.

2. Информирование «Этапы разрешения конфликта».

Выделяют 5 последовательных шагов или этапов разрешения конфликта:

1) Прояснение конфликтной ситуации.

Сначала посредник выслушивает обе стороны. Уточняет, в чём состоит суть проблемы. На данном этапе посредник должен использовать техники активного слушания, «Я - сообщения», навыки конструктивного общения. Если на этом этапе всё выполнено грамотно, острота переживаний участников конфликта снижается, и появляется готовность пойти навстречу друг другу. Данный этап является одним из самых значимых в процессе решения конфликта, так как без установления доверительных отношений с посредником, дальнейший процесс невозможен.

2) Сбор предложений.

Этот этап содержит вопросы:

- Как же нам быть?
- Что придумать?
- Как поступить?

Обе конфликтующие стороны предлагают свои способы выхода из конфликтной ситуации. На данном этапе посредник принимает все возможные варианты. Их лучше записать на бумаге.

3) Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого решения.

Проходит совместное обсуждение предложений. Стороны уже к этому времени знают интересы друг друга, а предыдущие шаги позволяют создать

атмосферу взаимного уважения. Лучшим решением считается то, которое принимается единодушно. (Используется стиль компромисса или сотрудничества).

4) Детализация решения.

Этап содержит детальную проработку достигнутого соглашения.

5) Выполнение решения; проверка.

Участникам даётся время на то, чтобы реализовать на практике принятое решение. Посредник наблюдает за процессом примирения и вмешивается лишь при необходимости. Основная задача миротворца – организовать встречу сторон по истечении времени, предусмотренного на ликвидацию конфликтной ситуации. Основной идеей данной встречи является осмысление сторонами достигнутых целей, исследование причин, повлиявших на степень удовлетворённости результатом.

3. Практическое задание «Служба примирения в действии».

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

Варианты ситуаций: (ситуации из опыта работы воспитателей)

Завершение дня.

Ведущий предлагает участникам группы по кругу завершить фразу: «Сегодня для меня было полезным...»

5 день

Тема: «Примирительные технологии» (с презентацией)

Приветствие

Введение в тему дня

1. Разминка

Ведущий просит участников тренинга встать, образовав круг. Между участниками должно быть такое расстояние, чтобы они не соприкасались вытянутыми в стороны руками.

Ведущий предлагает размяться. Сначала он показывает на себе: с глубоким вдохом поднимает руки вверх, становится на цыпочки, секунд 5-10 так стоит, потом с выдохом опускает руки. После этого ведущий даёт объяснения: встав на цыпочки, он представил, что руки его образуют большой кувшин, и в этот кувшин со всех сторон слетаются «капли радости и удачи»; скоро они наполняют весь кувшин, после этого он переворачивается, и вся «радость и удача» выливается на голову и тело.

После этого ведущий проделывает это упражнение опять, вместе с участниками. Для закрепления рекомендуется это упражнение по ходу тренинга повторить ещё несколько раз.

2. Информирование «Примирительные технологии»

2. 1. Основные принципы восстановительных программ

2. 2. Понятие восстановительной медиации. Порядок работы медиатора

2. 3. Круги поддержки сообщества

2. 4. Семейные конференции

«Поспорили однажды два человека, стоя под апельсиновым деревом - кому принадлежат эти апельсины по праву. - Тому, кто первый их заметил, - сказал один.

- Тому, кто увидел в них образ солнца, - сказал другой.

Спор был жаркий, но он не принес облегчения ни одному, ни другому. Кулаки сжимались сами собой, глаза источали ненависть. Каждый хотел завладеть апельсинами, во что бы то ни стало. По счастью проходил мимо путник - к нему-то и обратили свои мольбы спорщики:

- Рассуди нас! - Для чего каждому из вас эти апельсины? - это все, о чем спросил путник.

- Мне, - сказал один, нужна их спелая мякоть, чтобы мои гости смогли вдоволь ей полакомиться на свадьбе дочери. - Мне нужна их сочная кожура, чтобы приготовить из нее цукаты на свадьбу сыну - промолвил другой. Ничего не сказал путник, ничего не сказали два уставших человека... Глаза всех троих прояснились, и светом озарились их лица».

Эта известная история подтверждает факт, что интересы имеют право на существование и даже могут быть удовлетворены одновременно. Но не всегда участники спора способны самостоятельно это осознать, и именно здесь им на помощь приходит медиатор (посредник), в лице которого они видят авторитетную непредвзятую личность, способную помочь им взглянуть на существо спора со стороны.

С целью снижения уровня конфликтности, повышения эффективности профилактики девиантного и делинквентного поведения детей и подростков через разрешение конфликтов конструктивным способом, используются следующие восстановительные программы: медиация, Круги сообществ, Семейная конференция.

1. Основные принципы восстановительных программ

- добровольность участия сторон
- Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.
- информированность сторон
- Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.
- нейтральность медиатора

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

- конфиденциальность процесса медиации

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

Медиатор, передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию.

Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

- ответственность сторон и медиатора

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

- заглаживание вреда обидчиком

В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

2. Понятие восстановительной медиации

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт; т.е. медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных ситуаций.

Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания. Организация диалога позволяет выйти на проблемы, интересы и потребности, признаваемые обществом, которые обычно в ситуации конфликта скрыты за негативным отношением сторон друг к другу.

Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне заглаживать причиненный вред), то есть действия, помогающие исправить последствия конфликтной ситуации.

Здесь необходимо определить понятие «конфликт» с позиции медиатора. Обычно люди не любят конфликты. Конфликт в бытовом смысле – это плохо. Почему? Потому что люди дерутся, ссорятся, потом не разговаривают друг с другом и т. д. Бытовое представление предполагает, что конфликт разрушающе

действует на людей. У медиатора совсем другое представление о конфликте. Действительно, когда происходят взаимные оскорбления и люди расходятся или начинают драться, это может привести к довольно плачевным обоюдным последствиям. Это – столкновение. Но для медиатора конфликт – точка, с которой может начаться нормальный диалог и прояснение позиций и оснований, то есть возможность перейти от ситуации столкновения к ситуации взаимопонимания. Способность превратить процесс столкновения в процесс переговоров, обсуждения – основная компетенция медиатора.

Порядок работы медиатора

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Задачи работы ведущего (медиатора):

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

Критерии, по которым случай может быть принят в работу:

- стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

2. если дело разбирается в официальных органах (милиция, суд или КДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы юридические последствия успешного проведения программы;

3. связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик и/или пострадавший) и данный случай рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации.

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

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 – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не

адвокат и не советчик. Наша организация (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 обязан сообщить в компетентные органы.

2 фаза. Понимание ситуации

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.

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

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

Возможные действия медиатора:

- сформировать на основе предыдущих этапов повестку дня встречи. При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать;
- 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.

ЭТАП 3. 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

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 криминальной 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

Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию (специальность) хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

5 фаза. Заключение соглашения

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.

В медиации есть несколько подходов:

- Трансформативная медиация. Помогает участникам конфликта пережить некую «трансформацию» и прийти к взаимопониманию.

- Нарративная медиация. Убеждение в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают положительное влияние друг на друга.

- Экосистемная или семейно-ориентированная медиация. Происходит более глубокое понимание сторонами своих взглядов и приоритетов.

- Восстановительная медиация. В результате восстанавливаются отношения, внутриличностные статусы участников конфликта.

- Оценочная медиация. Происходит оценка происходящего, и медиатор может предложить свои варианты выхода из конфликта.

Медиацию может вести:

взрослый, прошедший специальную подготовку либо имеющий профессиональное образование;

волонтер (в рамках восстановительной программы «равный – равному»)

3. Круги поддержки сообщества

Традиционно Круги развивались в Северной Америке, поскольку коренные народы этой территории американские индейцы решали свои споры и проблемы, садясь в круг для открытой и равной беседы. Но традиция обсуждать проблемы вместе, сообщая, есть наверно у всех народов.

Круг может проводиться с разными целями:

для принятия совместного решения,

для поддержки и исцеления пострадавшего (когда не требуется решение),

по ситуациям правонарушения несовершеннолетних и пр.

Круг поддержки сообщества проводят по проблемной ситуации, которую признают важной для себя все его участники. Заявить проблему может какой-то конкретный человек или группа, и на ее обсуждение приглашаются те, кого так или иначе затронула эта проблема, и те, кто заинтересован в ее решении. Со всеми приглашенными обязательно проводится предварительная встреча, где рассказывается смысл и цели Круга сообщества, его правила, тема обсуждения. Участие в Круге только добровольное.

Без подготовки участников на таких предварительных встречах, без признания актуальности обсуждаемой проблемы всеми участниками Круга и соблюдении принципа добровольности повышается риск, что обсуждаемый конфликт вспыхнет на Кругу с новой силой.

Подготовка к Кругу

Круг готовит и проводит Совет Круга, в который входит ведущий - Хранитель Круга вместе с командой помощников - волонтеров, прошедших

обучение проведению Кругов сообщества. Совет Круга - достаточно постоянная и сплоченная команда, понимающая, какие принципы они поддерживают и как они могут их транслировать на Кругах.

Еще до приглашения участников ведущий анализирует:

- в чем состоит важная для всех участников ситуация и насколько она подходит для проведения Круга.
- какие вопросы и темы будут поставлены на обсуждение
- как создать условия для актуализации и осмысления ценностей участников
- как организовать конструктивное обсуждение на Круге, чтобы участники сами нашли выход из сложившейся ситуации.

Предварительные встречи

В ходе предварительной встречи

- формулируется тема Круга с учетом мнений участников, объясняются смысл, цели и правила Круга.
- обсуждаются ожидания от круга, потребности и интересы участников, связанные с проблемной ситуацией.

После предварительной встречи кто-то может отказаться участвовать, исходя из принципа добровольности. Поскольку каждая тема может обсуждаться достаточно долго, больше трех-четырёх тем или вопросов за один раз обсудить сложно.

Первая фаза Круга: создание основы для диалога

На первой фазе Круга участники представляются. Важно чтобы все находились в кругу, наблюдатели «за кругом» не допускаются.

Выбирается символ слова, то есть предмет, который будет обозначать говорящего. Символ слова всегда передается по кругу, чтобы исключить споры и перепалки между участниками и дать каждому возможность и время обдумать произошедшее и высказать свое мнение.

Правила Круга:

- уважать символа слова;
- говорить и слушать с уважением;
- оставаться в Круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность.

Вторая фаза Круга: обсуждение проблемной ситуации

На второй фазе Хранитель предлагает всем участникам сказать свое отношение к ситуации, и к каким последствиям для них она привела.

На этом этапе важно чтобы у каждого была возможность высказаться, чтобы «все голоса были услышаны».

Обязанности хранителя включают принятие следующих решений:

- когда и как прервать человека;
- когда открыть обсуждение темы в Круге и когда закрыть ее;
- когда объявить перерыв;

- как использовать символ слова;
- как напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил.

Хранитель Круга не так нейтрален, как медиатор. Хранитель может высказывать свое отношение к произошедшему наравне с другими участниками Круга, и является активным участником Круга, может вносить свои предложения и высказывать свое беспокойство по поводу обсуждаемой проблемы.

Нередко на этой фазе вспыхивают эмоции, претензии, высказывается предубеждения и оскорбления. В отличие от медиации Хранитель может пребывать говорящего только в крайних случаях, поэтому ему помогают управлять коммуникацией подготовленные волонтеры. Они специально еще в начале Круга рассаживаются среди участников, чтобы своими словами сглаживать их высказывания, тем самым поддерживая целостность круга и доброжелательную атмосферу. При этом волонтеры и Хранитель не должен сглаживать остроту самой проблемы и снижать ее значимость для говорящего.

По ходу обсуждения может выясниться, что появились еще темы для обсуждения, без которых этот Круг не сможет быть успешным. Хранителю важно понимать, какая тема и в какой формулировке в данный момент затрагивает всех. Символ слова передается от участника к участнику до тех пор, пока есть желающие высказаться (то есть по одному вопросу/теме может проходить несколько раундов). Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель Круга формулирует следующую тему, отсылаясь на наиболее волнующий всех вопрос.

Третья фаза Круга: рассмотрение возможных вариантов решения.

Хранитель запускает обсуждение и просит высказаться о возможных способах решения проблемы. Обычно походит несколько раундов обсуждения. Хранителю и волонтерам направляют разговор на принятие ответственности за поиск выхода ситуации самим участникам Круга. Если какое-то решение находится вне зоны компетенции участников обсуждения (например, зависят от администрации), то тогда важно обсудить, как участники Круга будут способствовать его реализации.

Когда символ слова обошел Круг Хранитель может запустить еще один раунд обсуждения, подвести итог сказанного, поднять другие вопросы, о которых говорили участники.

Четвертая фаза Круга: достижение взаимопонимания и договоренности.

В Круге определяются пункты соглашения и последующие шаги по нормализации ситуации. Решение поставленных на обсуждение вопросов лежит на участниках Круга, хранитель и волонтеры лишь способствуют нормализации коммуникации, достижению взаимопонимания и выработке соглашения. В процессе Круга его участникам делегируется ответственность за решение проблемной ситуации. Не всегда в Круге требуется принимать решение. Иногда достаточно прояснить ситуацию или важнее оказать человеку поддержку, проявить взаимопонимание.

Пятая фаза Круга: закрытие.

Участники обмениваются мыслями о прошедшем Круге. Также проводится завершающая церемония закрытия Круга, которая ставит «точку» в этом процессе. Часто Круг продолжается 2-3 часа.

Главное на Кругах – та атмосфера, которая и позволяет перейти от взаимных претензий и обид к объединению, взаимопониманию и совместной работе над улучшением своей жизни.

4. Семейные конференции

Кроме представителей ближайшего социального окружения, в них участвуют социальные работники, адвокаты, полицейские. Решения принимаются в результате обсуждений и при достижении консенсуса. Важной составляющей семейной конференции является активизация потенциала семьи и ближайшего социального окружения для выработки самостоятельного решения по поводу кризисной ситуации в семье.

Характеристики семейных групповых конференций

Семейная групповая конференция имеет четыре отличительные характеристики:

1. Это модель принятия решения.
2. Хозяева конференции - это семья и их ближайшее окружение
3. Ведущим встречи является независимый человек.
4. Семья имеет право на получение информации, на личное время, на безоговорочное одобрение плана, если план безопасен и соответствует закону.

Ведущие конференции является независимым лицом, не работающим в органах опеки, в службе помощи или правовых организациях. Организуя встречу, он предлагает семье возможность решить проблему, связанную с воспитанием детей.

Референт – это человек, предлагающий семье принять участие в семейной групповой конференции. Если семья соглашается, то он обращается в Представительство, которое проводит конференции, для того, чтобы связаться с независимым ведущим. Ведущий подготовит встречу и будет ответственен за ее проведение. Референтом может быть социальный педагог из школы, социальный работник, а также сама семья и люди, которых беспокоит судьба семьи.

Подготовка конференции

Подготовка является одним из наиболее важных вопросов. В зависимости от каждого случая иногда требуется длительный подготовительный период. Независимый ведущий посещает семью и вместе с семьей (ребенком, родителями, ближайшими родственниками) определяет круг людей, которые должны быть приглашены на конференцию.

Семья должна быть мотивирована на проведение конференции, могут быть затронуты вопросы финансирования проезда, выбора места проведения, доступности специалистов.

Независимый ведущий так же контактирует с профессионалами и различными организациями для того, чтобы организовать их присутствие на конференции. Ему необходимо подготовить специалистов к тому, что им, возможно, придется предоставить четкую, полную и достоверную информацию о возможностях самой семьи, «подводных камнях», законных правах и о доступных ресурсах. Данная информация должна быть предоставлена семье и должна учитывать нужды и потребности семьи.

Независимый ведущий должен быть готов к тому, что бывают ситуации, в которых невозможно применить метод СГК и бывают случаи отказа от СГК после первой встречи.

Этапы проведения семейной групповой конференции

Семейная групповая конференция состоит из трех этапов:

1. Обмен информацией.
2. Частное время семьи.
3. Принятие плана.

Независимый ведущий обсуждает правила проведения семейного группового совещания.

1. Конфиденциальность.
2. Уважать мнение других.
3. У каждого есть шанс выступить.

Независимый ведущий просит каждого представиться и пояснить, какое отношение они имеют к ребенку/детям. Представление очень важно, так как не все участники знают друг друга (члены семьи и профессионалы).

Независимый ведущий кратко объясняет свою роль в совещании и подчеркивает то, что он является независимым лицом.

Семья является хозяином встречи, а встреча максимально настроена на потребности семьи. Чтобы обеспечить успех совещания, семья по просьбе присутствующих, выражает свои потребности.

Первый этап: Обмен информацией

Когда приветствие и представление завершены, ведущий объявляет о начале первого этапа совещания: обмен информацией.

Референт / профессионал

- Референт объясняет семье, с чем он/она столкнулись в данной ситуации, что его/ее беспокоит, и что следует изменить. Важно, чтобы референт подчеркнул также хорошие и сильные моменты.

Перед ведущим стоит важная задача сохранять баланс между профессионалами, которые предлагают информацию о проблеме, и семьей, которая может задать вопросы о проблеме.

- После того, как референт представит информацию, другие профессионалы могут обменяться информацией с участниками совещания. Вся информация, относящаяся к делу, должна быть донесена до семьи, чтобы они

смогли принять четкое и хорошо продуманное решение о том, что необходимо сделать. Семья может задавать вопросы о том, что она услышала.

Референт и профессионалы в дополнение к информации, которую они представляют, могут сказать что-нибудь о возможностях, которые они, как профессионалы, могут предложить.

После выступления каждого профессионала ведущий может спросить, есть ли у присутствующих вопросы. В любом случае ему нужно спросить каждый раз по окончании обмена информацией: «Есть ли какие-нибудь вопросы? Есть ли то, что не совсем ясно? Все ли ясно всем?».

- Профессионалы должны были подумать над минимальными требованиями и суметь мотивировать их. Важно, чтобы об этом минимальном требовании было сказано семье во время подготовки к совещанию.

- В конце этапа независимый ведущий должен убедиться в том, что:
 - семье ясно все, о чем было сказано;
 - референт и профессионалы имели возможность предоставить необходимую и относящуюся к делу информацию;
 - семья имеет ясное представление о предложениях и услугах, имеющихся в распоряжении.

Независимый ведущий благодарит профессионалов за то, что они смогли прийти, за их обязательства и четкую информацию. Независимый ведущий, референт и профессионалы покидают комнату, чтобы семья, их родственники и друзья продумали все тщательно.

Второй этап: Частное время семьи

Семья может обсудить, что они услышали, и какой план может быть применен для решения проблемы. Независимый ведущий делает акцент на том, что необходимо детям, и напоминает семье, что это то, на чем сфокусировано обсуждение.

Независимый ведущий просит семью:

- согласовать план так, чтобы каждый мог согласиться с ним;
- подумать о том, как реализовать план;
- пояснить, кто и что будет делать;
- подумать, когда, каким образом и кем план будет оценен и выполнен;
- решить, что нужно делать в случае, если план провалится.

Третий этап: Презентация и принятие плана

На этом этапе семья представляет результаты своих размышлений.

Некоторые семьи могут сами описать план, некоторые просят ведущего сделать это за них.

Должно быть ясно указано, кто что делает в этом плане (задавать кто-, что-, когда - вопросы), а также написаны имена на каждой ступени плана.

Независимый ведущий на этой ступени обращает особое внимание на детей и лицо, их поддерживающее, и старается определить, согласны ли они с планом.

Референт обязан безоговорочно принять план семьи, если он/она не докажут что план не обеспечивает безопасность для детей, юридически неверен или не отвечает минимальным требованиям.

Когда план принят обсуждается: каким образом будет определяться оценка, успешно ли реализован план, и кто будет проводить эту оценку, устанавливается дата оценки и определяется, кто будет присутствовать.

Ведущий отправляет по экземпляру каждому участнику совещания, включая профессионалов, присутствовавших на первом этапе.

Завершение семейной конференции.

В заключении ведущий благодарит участников за их вклад и содействие и подчеркивает еще раз, что очень важно для детей, что семья и социальные работники показали свою заботу и ответственность за них.

Восстановительные программы: медиация, Круги сообществ, Семейные конференции работают с уже произошедшим конфликтом.

3. Дискуссия:

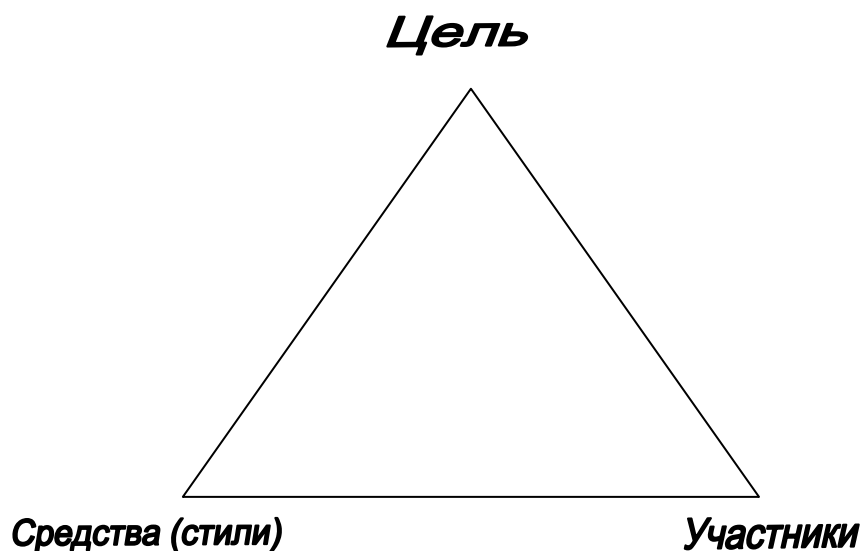
Какие конфликты могут быть разрешены с помощью восстановительных программ в вашем отделении?

Какие восстановительные программы могут реализовывать стационарные отделения и отделения помощи семье и детям?

4. Кто может быть медиатором?

Чтобы стать медиатором, требуется специальная подготовка. Медиатор учится устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, разяснять принципы восстановительной медиации. Медиатор должен помочь человеку осознать последствия своих поступков, принять на себя ответственность за исправление негативных последствий случившегося и организовать конструктивный диалог между сторонами конфликта.

«Поле конфликта»



Выделяют пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

- Соперничество (конкуренция)
- Компромисс
- Сотрудничество
- Избегание
- Приспособление

| Стиль поведения | Уместность применения | Неуместность применения |
|---|---|--|
| 1. Соперничество – стремление к удовлетворению только своих интересов | ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> ➤ критическая ситуация ➤ Вы уверены в своей правоте и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений ➤ Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты ➤ дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится | ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> ➤ попытки сотрудничества ещё не были предприняты ➤ важно участие других и развитие отношений ➤ слишком часто применяется ➤ в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе |
| 2. Сотрудничество – стремление | ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> ➤ сама проблема также | ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"> ➤ недостаточно времени |

| | | |
|--|---|--|
| <p>обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение</p> | <p>важна, как и отношения</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ важно участие ➤ и сотрудничество ➤ необходим творческий выход из положения ➤ есть время и энергия на обсуждения ➤ есть надежда удовлетворить все требования | <ul style="list-style-type: none"> ➤ проблема маловажная ➤ ситуация перегружена «разбирательствами» ➤ стремления другой стороны неоправданны |
| <p>3.Компромисс – готовность обеих сторон идти на уступки для достижения согласия по спорному вопросу</p> | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ участие других важно, но времени недостаточно ➤ хоть какое-то решение предпочтительней полного зстоя ➤ попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ творческий выход из положения совершенно необходим ➤ последствия компромисса для Вас неприемлемы |
| <p>4.Уход от конфликта (уклонение) – склонность физически или психологически выходить из конфликтной ситуации, отказываясь от её решения</p> | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ проблема маловажная ➤ дальнейшее развитие отношений маловажно ➤ времени недостаточно и решения необязательны ➤ Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ и само дело, и развитие отношений для вас важны ➤ оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений) ➤ результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций ➤ люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу |
| <p>5.Уступка (приспособление) – готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира»</p> | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ дело Вас практически не трогает ➤ Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента | <p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ в результате Вы затаите ненависть ➤ этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат — депрессия и потеря уважения к себе) |

Приемы активного слушания

Активное слушание помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование приемов активного слушания может побуждать собеседника к ответам, направлять беседу в нужное русло и препятствует неверному пониманию или ошибочной интерпретации информации, полученной от собеседника. Цель - получение максимально полной и точной информации для принятия верного решения.

Среди основных приемов, используемых при активном слушании, можно выделить следующие:

- поощрение собеседника ("Да-да", "Очень интересно", "Я вас слушаю " и т. п.);
- уточнение ("Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?" и т. п.);
- дословное или почти дословное повторение слов собеседника ("Если я правильно вас понял, вы предлагаете... ", "То есть вы считаете, что... ");
- выражение сопереживания, понимания чувств собеседника ("Я понимаю ваше состояние ", "Ваше возмущение можно понять ");
- выдвижение гипотез и подведение итогов, позволяющие уточнить, насколько верно были поняты слова собеседника ("Таким образом, можно сделать вывод о том, что...", "Вы хотите сказать, что... ", "Итак, подводя итоги... " и т. д.).

| Действие | Цель | Как сделать | Примеры |
|--|---|--|--|
| Поощрение | 1. Выразить интерес 2. Поощрить другого человека говорить | ...не соглашайтесь, но и не спорьте ...используйте нейтральные слова, интонацию | "Да-да...", "Я вас слушаю", "Очень интересно", "Не могли бы вы рассказать мне об этом больше?" |
| Дословное или близкое к тексту повторение всей фразы или ее части | 1. Показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь 2. Проверить ваше понимание и вашу интерпретацию | ... переспрашивайте, по-своему формулируя основные предложения и факты | "То есть вы хотели бы, чтобы ваши сотрудники больше доверяли вам? Не так ли?" |
| Уточнение | 1. Помочь вам прояснить сказанное 2. Получить больше | ... задавайте вопросы | "Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?" |

| | | | |
|--------------------------------|--|--|--|
| | информации 3. Помочь говорящему увидеть другие аспекты | | |
| Выражение сопереживания | 1. Показать, что вы понимаете, что может чувствовать другой человек 2. Помочь другому человеку оценить собственные чувства 3. Признать значимость чувств и переживаний собеседника | ... показывайте, что вы понимаете чувства другого человека ...признайте значимость проблем и чувств собеседника | "Вы, кажется, очень расстроены?", "Мне кажется, вам не нравится эта работа" |
| Подведение итогов | 1. Свести воедино важные факты и идеи 2. Создать основу для дальнейшего обсуждения | ...заново сформулируйте основные идеи | "Так значит, этот вопрос является для вас второстепенным?" "Итак, подводя итог сказанному..." |

Информирование «Искусство задавать вопросы»

Важной составляющей коммуникативного общения является умение задавать вопросы.

Вопросы – это способ получения информации и в то же время способ переключения мыслей человека, с которым ведете беседу, в нужном направлении (кто задает вопросы, тот управляет беседой).

В любой беседе, как в деловой, так и в личной, правильные вопросы помогают:

- Проявлять интерес к личности партнера и собеседника;
- Обеспечить «взаимопроникновенность», т. е. сделать свою систему ценностей понятной для собеседника, одновременно прояснив его систему;
- Получить информацию, выразить сомнения, проявить собственную позицию, выказать доверие, интересоваться сказанным, проявить снисхождение и показать, что вы готовы уделить разговору необходимое время;
- Перехватить и удержать инициативу в общении;
- Перевести разговор на другую тему;
- Перейти от монолога собеседника, к диалогу с ним.

По форме все вопросы можно разделить на две категории: закрытые и открытые.

Категории вопросов

Закрытые

Есть (ли)..?

Делается..?

Существуют..?

Удовлетворяет..?

Хочется..?

Открытые

Что (именно)..?

Как..?

Какие..?

Почему..?

В чем..?

Закрытые вопросы дают однозначные ответы, фиксируя альтернативу между «да» и «нет». Поэтому закрытые вопросы хороши, когда необходимо четко установить

- или наличие чего-либо в настоящем или прошлом («Раньше между вами случались конфликты?»),
- или отношение к чему-либо («Вы испытывали обиду после ссоры с другом?», «Вас устраивает это?»), чтобы спроектировать свои дальнейшие шаги.

«Да» или «нет» собеседника — своеобразные переключатели ваших усилий в соответствующем направлении.

Открытые вопросы не имеют однозначного ответа, заставляют вашего собеседника задуматься, полнее выявляют его отношение к ситуации, вашему предложению.

- Спрашивайте о фактах, необходимых вам для анализа ситуации: «Что имеется (используется)?», «Сколько?», «Как решается?», «Кто?» и др.

- Выясните интересы вашего собеседника и условия их удовлетворения: «Что необходимо?», «Каким образом?», «Какое количество?», «Когда?», «Где?»
- Используйте и такой способ: отталкивайтесь от высказываний собеседника, предлагая новые решения: «В продолжение ваших слов, почему бы не..?»
- Выясните отношение и мнение собеседника по обсуждаемым вопросам: «Как вы относитесь к этому?», «Как вы считаете?».
- Спрашивайте, чем обоснованы утверждения вашего собеседника: «С чем это связано (чем обусловлено)?», «Из чего вы исходите?», «А почему именно так?».
- Уточняйте все, что вам неясно: «Что (как) именно?», «В чем конкретно..?», «Из-за чего?».
- Выясните неучтенные интересы: «Что упущено?», «О чем мы забыли?».
- Уточняйте сомнения и их причины: «Что-то не устраивает (беспокоит)?», «В чем сомнения?», «Почему это нереально?», «В чем трудности?», «Что мешает?».

Основные ошибки при задавании вопросов

Слишком открытые вопросы

Во – первых, когда вы задаете вопрос - это все равно, что открывать кран: чем сильнее вы открываете, тем более сильную реакцию получаете - но до определенного момента. Слишком открытые вопросы требуют так много времени и усилий для адекватного ответа, что многие даже и не пытаются на них отвечать.

Во-вторых, "Ну, как учеба?" звучит скорее как стандартное клише, направленное скорее на поддержание разговора, чем на получение действительно интересующей собеседника информации. Стандартные вопросы влекут за собой стандартные же ответы: "Нормально", "Неплохо" или "Как обычно".

Слишком сложные вопросы для начала беседы

Нейтральный вопрос в начале встречи позволяет человеку чувствовать себя свободнее, расслабиться. Лучше всего начинать разговор с простых вопросов на интересующие обоих собеседников темы - то есть такие, с которыми знакомы оба человека.

Непродуманная тема вопроса

Если у вас есть возможность заготовить вопросы заранее, то вам будет гораздо легче вести разговор, чем когда вы вынуждены импровизировать по ходу беседы.

Как правильно задать вопросы

- Задавайте вопросы в краткой и ясной формулировке.

Чем короче вопрос, тем больше вероятности ответа на него. Не говорите сложно и длинно.

- Чтобы вопросы не воспринимались как прокурорский допрос, смягчайте их по интонации.

Представьте реакцию собеседника на вопросы, произнесенные тоном, требующим обязательного ответа. Вопросы должны звучать в непринужденной, разговорной форме. Любое высказывание, в конце которого вы понижаете голос, звучит как утверждение, если повышаете — звучит как вопрос. Для примера попробуйте прочитать вслух и сравнить две фразы: «Я сейчас читаю» и «Я сейчас читаю?». Смягчайте вопросы и с помощью вводных слов: «Скажите, пожалуйста, как..?», «Могли бы вы уточнить, в чем..?». Иногда уместно, особенно по телефону, предварительно спросить разрешения задать вопросы: «Можно задать вам несколько вопросов для уточнения?»

- Обязательно дождитесь ответа на свой вопрос.

Когда собеседник сразу отвечает на ваши вопросы, то вы получаете продуманные ответы, по которым уже принято решение, то есть его «заготовки». Если после вопроса следует пауза собеседника, значит, он думает, то есть, у него нет готового ответа. Никогда не прерывайте такую паузу: задали вопрос — ждите ответа. Наберитесь терпения, не нарушайте «момента истины», проявляя при этом максимальное уважение. После длительной паузы порой звучит самая полезная информация. Не пропускайте эту возможность, выслушайте до конца, потому что собеседник может высказываться по частям, с промежуточными остановками.

- Не задавайте вопросов, навязывающих мнение.

Например: «Согласитесь со мной, это же так?», «Это любой подтвердит, не правда ли?», «Вы же понимаете?». Это давление, которое может вызвать ответную враждебность.

Цель вопросов — не только получить информацию, но и помочь вашему собеседнику понять, что происходит.