

**ГКУ СО ЯО РЫБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ  
ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ « НАСТАВНИК».**

Согласовано

на Методическом совете

Протокол № \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_ г.

Утверждаю

Директор ГКУ ЯО СО СРЦ

«Наставник»

\_\_\_\_\_ Г.И.Савин

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_ г.

**Программа тренинговых занятий для подростков –  
воспитанников стационарного отделения  
« Служба примирения (медиации)»**

г. Рыбинск

2017 г.

## Содержание

Пояснительная записка

I. Теоретический блок

II. Практический блок

Цель тренинга

Задачи тренинга

Используемые методы

Условия проведения и оборудование

Время проведения

Структура тренинга

Описание занятий:

- Введение в конфликтологию.
- Личность посредника.
- Шаги посредничества.

Заключение

Литература

## **Пояснительная записка.**

Трудные подростки и дети «группы риска» часто вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами. Административное и уголовное наказание не работает с причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Используемый нами восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет несовершеннолетним избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб), и самое главное, избежать повторения подобного в будущем.

Как показывает практика, воспитанники стационарного отделения в большинстве своем не владеют навыками общения, не знают культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются воспитанниками стационарного отделения, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

Задача данной программы - подготовить посредников, которые будут помогать своим сверстникам разрешать конфликты восстановительным способом.

## Теоретический блок.

### *Служба примирения.*

В службе примирения стационарного отделения в качестве ведущих при поддержке взрослого куратора работают сами подростки. Это важно, поскольку:

- Ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- Деятельность в качестве ведущего меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться;
- Это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых (по разрешению конфликта) передается детям.

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

Особенности службы примирения в стационарном отделении.

В службу примирения стационарного отделения обязательно входят: взрослый куратор и медиаторы – воспитанники стационарного отделения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и ребенком.

Куратором службы примирения является ....., готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения.

Куратор имеет доступ к информации о происходящих в стационарном отделении конфликтах. Задача куратора - организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором (заведующим отделением) на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

Куратор должен получить согласие от родителей медиаторов-воспитанников стационарного отделения на их участие в работе службы примирения.

## **Практический блок.**

### **Цель:**

- обучение подростков – воспитанников стационарного отделения навыкам разрешения конфликтных ситуаций.

### **Задачи:**

- информировать воспитанников - участников Службы примирения (медиации) о понятиях: « конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «служба медиации (примирения)», «медиатор (посредник)»;

- информировать о качествах успешного посредника (медиатора);

- создать условия для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств посредника(медиатора);

- информировать об этапах разрешения конфликта;

- создать условия для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

### **Используемые методы:**

Дискуссии, мини-лекции, тренинговые упражнения, игры - активаторы.

### **Условия проведения тренинга и оборудование:**

1. изолированное помещение,
2. стулья по числу участников,
3. доска,
4. ватман,
5. маркеры,
6. плакаты.

### **Участники тренинга:**

Подростки – воспитанников стационарного отделения в возрасте 15 – 17 лет. Состав группы 4 - 6 человек.

### **Время проведения:**

Три дня по 2 – 2.5 часа в зависимости от количества участников.

### ***Тренинг включает в себя три занятия по следующим темам:***

1. Введение в конфликтологию. Знакомство с понятиями «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации».
2. Личность посредника (медиатора). Качества, необходимые успешному посреднику.
3. « Служба примирения (медиации)».

## **I день**

### **Введение в конфликтологию.**

#### ***Цель:***

Информирование участников группы об основных понятиях тренинга: «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «служба примирения», «посредник».

#### ***План занятия:***

Введение в тему тренинга.

1. Упражнение «Знакомство».
2. Правила работы группы.
3. Упражнение «Ролевая игра – Электричка».
4. Краткое информирование о конфликтах.
5. Упражнение «Скептики и оптимисты».
6. Упражнение «Рисунок вдвоем»
7. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации.
8. Упражнение «Кеша»

#### ***Введение в тему тренинга.***

1. Упражнение «Знакомство».

Ведущие предлагают участникам группы познакомиться:

на 1-м этапе - участники оформляют бейдж, на котором пишут имя (или вариант имени);

на 2-м этапе – знакомство проходит по типу «снежного кома»: первый участник представляется, называет присущее ему качество на первую букву своего имени и выполняет какое – либо движение или жест, соответствующие этому качеству; второй участник повторяет то, что сказал первый и по той же схеме представляется сам. Сложнее всего придется последнему участнику: ему необходимо вспомнить и назвать имена, качества и жесты всех предыдущих участников. Ведущие могут помогать участникам при выполнении этого упражнения.

2. Правила работы группы.

Перед началом работы тренинга ведущие обсуждают с участниками группы и принимают следующие правила:

- Активность
- Своё мнение
- Конфиденциальность
- Стоп

### 3. Упражнение «Ролевая игра – Электричка».

Из участников группы выбираются 2 водящих, которым ведущие предлагают следующие роли: «контролер», «начальник поезда» (могут быть введены дополнительные роли). Остальные участники группы – пассажиры электрички, которые по какой – либо причине едут без билета. Далее в «салон электрички» заходят по очереди водящие, которые требуют предъявить проездные документы. Задача всех участников – разыграть конфликтную ситуацию и найти из неё выход.

Анализируя поведение участников, ведущий тренинга выходит на понятие «конфликта».

### 4. 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:

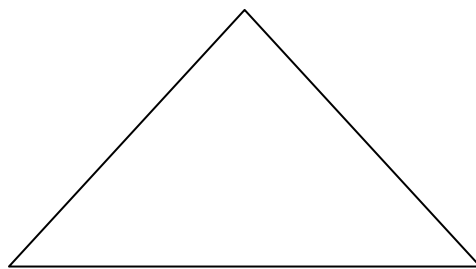
- вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях,
- дает возможность увидеть скрытые отношения,
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции,
- конфликт дает возможность пересмотреть свои взгляды на привычное.

Деструктивные стороны конфликта:

- отрицательные эмоциональные переживания,
- нарушение отношений между людьми,
- представление о победителях и побежденных как о врагах.

### **Поле «конфликта»**

**Цель**



**Средства (стили)**

**Участники**

#### 5. 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 подростку 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.

#### 6. Упражнение «Рисунок вдвоем»

Для выполнения упражнения ведущий объединяет участников в пары. Все действия выполняются по инструкции ведущего и молча, т.е. разговаривать с партнером не разрешается.

Инструкция. «Возьмите на двоих один лист бумаги и одну ручку, которой будете рисовать, держась за нее вдвоем. Ваша задача, не договариваясь с партнером, нарисовать сюжетный рисунок. Время выполнения – 3 минуты.»

По окончании работы дайте название своему рисунку. Поблагодарите партнера за совместную деятельность.

Покажите свой рисунок группе. Посмотрите, что нарисовали другие.

Обсуждение:



Какие эмоции и чувства вы сейчас испытываете?

Что помогало и что мешало вам выполнять задание?

Как вы распределяли функции? Кто из вас был лидером?

Похоже ли ваше поведение сейчас на то, что обычно происходит с вами в группе?

Готовы ли вы брать на себя ответственность за принимаемое решение?

Какие собственные идеи вам удалось реализовать и что не получилось?

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

## 7. 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: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ критическая ситуация</li><li>➤ Вы уверены в своей правоте и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений</li><li>➤ Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты</li><li>➤ дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится</li></ul>	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ попытки сотрудничества ещё не были предприняты</li><li>➤ важно участие других и развитие отношений</li><li>➤ слишком часто применяется</li><li>➤ в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе</li></ul>
2. Сотрудничество – стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ сама проблема также важна, как и отношения</li></ul>	ЕСЛИ: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ недостаточно времени</li></ul>

<p>решение</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ важно участие</li> <li>➤ и сотрудничество</li> <li>➤ необходим творческий выход из положения</li> <li>➤ есть время и энергия на обсуждения</li> <li>➤ есть надежда удовлетворить все требования</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ проблема маловажная</li> <li>➤ ситуация перегружена «разбирательствами»</li> <li>➤ стремления другой стороны неоправданны</li> </ul>
<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"> <li>➤ участие других важно, но времени недостаточно</li> <li>➤ хоть какое-то решение предпочтительней полного застоя</li> <li>➤ попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор</li> </ul>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ творческий выход из положения совершенно необходим</li> <li>➤ последствия компромисса для Вас неприемлемы</li> </ul>
<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"> <li>➤ проблема маловажная</li> <li>➤ дальнейшее развитие отношений маловажно</li> <li>➤ времени недостаточно и решения необязательны</li> <li>➤ Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента</li> </ul>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ и само дело, и развитие отношений для вас важны</li> <li>➤ оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений)</li> <li>➤ результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу</li> </ul>
<p>5. Уступка (приспособление) – готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира»</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ дело Вас практически не трогает</li> <li>➤ Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента</li> </ul>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ в результате Вы затаите ненависть</li> <li>➤ этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат — депрессия и потеря уважения к себе)</li> </ul>

#### 8. Упражнение «Кеша»

Ведущие предлагают посмотреть фрагмент м.ф. «Возвращение попугая». Далее участникам предлагается проанализировать поведение героев м.ф. с точки зрения основных понятий конфликтологии (цель, стили поведения, условия). После окончания работы проходит общее обсуждение наработанного материала.

Ритуал завершения дня.

## II день

### Личность посредника (медиатора)

#### **Цель:**

Информирование о качествах успешного посредника (медиатора).

Создание условий для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств посредника (медиатора).

#### **План занятия.**

#### **Введение во второй день тренинга.**

1. Упражнение «Качества успешного посредника».
2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности.
3. Первый блок качеств – «Умение чувствовать другого». Краткое информирование.
4. Упражнение «Картинки».

5. Игра – активатор.
6. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения.
7. Упражнение « Таможенники и контрабандисты».
8. Второй блок качеств – « Умение убеждать». Краткое информирование.
9. Упражнение « Незаменимая пятерка».
10. Третий блок качеств – «Умение управлять ситуацией». Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

### **Введение во второй день тренинга.**

1. Упражнение « Качества успешного посредника».

Ведущий выдает участникам группы заранее подготовленный силуэт человеческой фигуры. Подросткам предлагается подумать о качествах успешного, на их взгляд, посредника и записать эти качества на подготовленном силуэте. Кроме того, предлагается подумать к какой части человеческого тела можно отнести эти качества (например, голова – способность правильно оценить ситуацию, сердце – способность сопереживать, и т.д.). После завершения работы ведущий предлагает участникам обсудить качества успешного посредника.

Кроме того, можно предложить участникам подумать, какие качества помогают человеку реализоваться в обществе, быть принятым другими, как эти качества перекликаются между собой.

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

### ***Этический кодекс посредника:***

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

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

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

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

К «умению чувствовать другого» можно отнести :

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

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

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

3) Участники конфликта самостоятельно продвигаются в решении проблемы.

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

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

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

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

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

#### 4. Упражнение « Картинки».

Ведущий демонстрирует картинки с конфликтными ситуациями и предлагает участникам тренинга ответить на вопрос:

Какие «трудные чувства» испытывают участники конфликтной ситуации, изображенной на картинке?

Используя технику «Я – сообщения», переформулируйте реплики участников ситуации.

В ходе общей дискуссии выбирается оптимальный вариант ответа.

#### 5. Игра – активатор.

#### 6. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения.

Первое впечатление при контакте с человеком формируется в течение первых 3-5 секунд. В это время активно работает бессознательный компонент личности. Следующие 5-10 минут это впечатление закрепляется - воспринятый образ достраивается до логического и приемлемого завершения.

Есть некоторые цифры:

Первое впечатление о человеке на 38 % зависит от звучания (тона и тембра) голоса, на 55% - от визуальных ощущений (от языка жестов) и только на 7% от вербального компонента (слова и их смысл).

Пространственно-психологическая дистанция.

Необходимо создавать комфортную для человека дистанцию. Под дистанцией подразумевают не только расположение тела и предметов в пространстве, но и внутренние границы человека – его способность приближать или удалять собеседника в процессе общения. Так, говоря мы «Вы» или «Ты», «бумага» или «бумажка», используем мы научный язык или бытовой - всем этим мы демонстрируем отношение к границам другого человека. Чем мы оперируем в процессе установления и поддержания границ:

- пространством. Где мы стоим или перемещаемся – и, главное! – как. Чувствуем ли мы себя в этом пространстве комфортно, свободно, «дружим» мы с ним, или оно нас угнетает.

Для любого человека есть определенное физическое расстояние, на котором ему удобно общаться. Психологическое пространство можно разделить на следующие составляющие:

- интимная зона
- дружеская зона
- зона делового общения
- зона социального общения
- зона безразличия.

На психологическую дистанцию влияют такие факторы, как:

- культура человека
- среда, в которой он воспитывался
- степень нашего знакомства с ним
- наличие физико-психологических барьеров
- специфика ситуации

Взгляд. Как известно из физиологии высшей нервной деятельности человека, глаза – это часть мозга, оставшаяся в процессе развития снаружи. Благодаря зрению мы усваиваем около 80% информации. Глазам собеседника придается огромное значение.

- Взгляд вниз

обычно воспринимается как неуверенность, нетвердое знание информации

- Взгляд вверх слушателей или собеседников

воспринимается как надменность или незаинтересованность

- не отрывает взгляд от записей

создается впечатление нетвердого знания и неуважение к аудитории

- Взгляд в сторону

незаинтересованность

- Бегающий взгляд

создается впечатление неискренности

- Зрительный контакт с одним и тем же участником

напрягает «жертву», остальных может обижать.

Голос. Недаром существует масса легенд о том, как русалки и сирены завлекали путников своими голосами. Правильное использование возможностей голоса – один из инструментов эффективного влияния на людей.

Всегда в общении есть моменты, где необходимо снижение темпа речи, паузы, а также изменение тембра и силы голоса.

«Рубленая речь» - это речь с незначительными интонационными перепадами, но в которой слова (практически все) отделены друг от друга ярко выраженными паузами. Такая речь может оказывать сильное психологическое давление на собеседника (если вам нужно именно это) и выделять наиболее значительное (если такая речь фрагментарна).

#### 7. Упражнение « Таможенники и контрабандисты».

Из числа участников выбираются двое – трое «контрабандистов». Каждому «контрабандисту» выдается книга – «чемодан» и один на всех лист бумаги – «контрабанда». «Контрабандисты» выходят за дверь и решают между собой, кто из них повезет «контрабанду» (вложит лист бумаги в свою книгу). После этого «контрабандисты» входят в помещение, остальные игроки – «таможенники» могут задавать им различные вопросы. Задача «таможенников» - угадать, кто спрятал контрабандный товар. Выбранный ими «контрабандист» проходит досмотр – отдает свою книгу на проверку, остальные беспрепятственно проходят «таможню». Если «таможенники» нашли «контрабанду», они выигрывают, если нет, победителями игры считаются «контрабандисты».

#### 8. Второй блок качеств – « Умение убеждать». Краткое информирование.

Основные виды убеждения: информирование, разъяснение, доказательство и опровержение.

**Информирование** , т.е. сообщение во имя чего человек должен действовать. Это связано с тем, что человек, прежде чем действовать, хочет убедиться, что нужно сделать и сумеет ли он это сделать.

##### **Виды разъяснения:**

- инструктивное, уместно и необходимо в том случае, когда от слушателя требуется запомнить что – либо; такой прием не подходит творческим натурам и лицам с художественными наклонностями, для них больше подходит

- рассуждающее разъяснение, строится таким образом, что ведущий ставит перед собеседником вопросы «за» и «против», заставляя его мыслить самого, побуждая к самостоятельному ответу; слушающий при этом ощущает свою значимость.

##### **Доказательство.**

Суть доказательства заключается в том, что выдвигается какой – либо тезис (мысль,...) и подыскиваются аргументы или доводы для подтверждения тезиса. Чтобы убедить людей или доказать им истинность какого-либо положения , нужны факты.

##### **Опровержение.**

В логическом плане опровержение обладает той же природой, что и доказательство. Доказывая какую – либо идею, мы тем самым опровергаем другую, т.е. ту, которую ошибочно вынашивает наш собеседник. Однако, доказательство и опровержение – не одно и то же. В психологическом плане здесь имеется большая разница. Дело в том, что опровержение связано с критикой устоявшихся взглядов и стереотипов поведения людей, с разрушением и формированием установок. Когда мы что-либо опровергаем, то встречаемся с чувством собственного достоинства оппонента, с его «Я».

#### 9. Упражнение « Незаменимая пятерка».

Участники группы делятся на пары, один из них играет роль воспитателя, другой – роль заведующего отделением. Каждой паре ведущий выдает список из пяти воспитанников. Задача каждого участника – убедить другого в том, что именно эти пять воспитанников необходимы ему для участия в каком – либо мероприятии. Мероприятия, которые проводят воспитатель и заведующий отделением, совпадают по времени.

При анализе упражнения ведущие обращают внимание на ресурсы и средства, которые используют участники в ходе упражнения.

#### **10. 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.

Ритуал завершения дня.

### **III день**

#### **« Служба примирения (медиации)»**

##### ***Цель:***

Информирование об этапах разрешения конфликта. Создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

##### ***План занятия:***

#### **Введение в третий день тренинга.**

1. Упражнение «Ритуал приветствия»
2. Информирование «Этапы разрешения конфликта».
3. Практическое задание «Служба примирения в действии»
4. Посвящение в миротворцы.

Ритуал завершения тренинга.

Введение в тему дня.

1. Упражнение «Ритуал приветствия»

Ведущий предлагает участникам придумать новый забавный способ того, как мы могли бы приветствовать друг друга в этой группе. Сначала каждый выбирает себе партнера, далее пробует изобрести новую и необычную форму приветствия для всех. Она должна быть достаточно простой, чтобы ее могли запомнить и использовать в повседневном общении, но она должна и приносить удовольствие.

Можно использовать детали других приветствий, можно их изменять или добавлять что-нибудь совсем новое. Далее все пары показывают свои изобретения.

## 1. 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 предлагает участникам карточку с конфликтной ситуацией.

Варианты ситуаций:

1) Две воспитанницы, подружившиеся между собой, Таня и Вика устроили скандал на репетиции спектакля к мероприятию при распределении ролей. Каждая претендовала на главную роль и не желала уступать. В результате группа воспитанников разделилась на 2

лагеря и репетиции стали невозможны. Воспитатель группы обратилась в службу примирения за помощью.

2) Двое подростков, Никита 14 лет и Глеб 13 лет играли в коридоре стационарного отделения в футбол кроссовкой. В результате не очень удачного удара Никита разбил стеклянную дверь на лестничную площадку. В это время по лестнице поднималась старший воспитатель, Елена Олеговна. Рядом с разбитой дверью она увидела Глеба, которого и обвинила в случившемся. Остальные ребята, присутствующие при этой игре, убежали, и Никита в том числе. В отделении Никита на хорошем счету, принимает активное участие в жизни отделения, с готовностью выполняет просьбы воспитателей. Глеб, напротив, грубоват в общении с персоналом отделения, от участия в мероприятиях отделения отказывается. Однако именно Глеб обратился в службу примирения стационарного отделения, считая себя несправедливо обиженным.

2 участника группы разыгрывают предложенные ситуации. Задача остальных – представить поэтапное решение конфликта. Потом участники группы меняются ролями.

Ведущий подводит итоги работы, обращая внимание на удачные предложения миротворцев.

4. Посвящение в миротворцы.

Вручение удостоверений «Службы примирения». Получение обратной связи.

**Ритуал завершения тренинга.**

### **Литература.**

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2002
3. Гришина Н.В. Психология конфликта.- СПб.: Питер, 2001
4. Кривцова С.В., Махаматулина Е.А., Тренинг: навыки конструктивного взаимодействия с подростками. М.: Генезис, 1999
5. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов. СПб.: Речь, 2002
6. Служба примирения, материалы интернета
7. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М.: Институт практической психологии, 1996
8. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск, 1996.