

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУ СО ЯО
СРЦ «Наставник»



Г. И. Савин
«27» декабря 2016 г.

**Программа развития
Службы примирения (медиации)
на базе стационарного отделения
ГКУ СО ЯО СРЦ «Наставник»
на 2017 – 2019 гг.**

ПРИНЯТА
на педагогическом совете,
протокол № 2 от 27.12.2016 г.

Рыбинск,
2017 г.

**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ
(МЕДИАЦИИ) НА БАЗЕ СТАЦИОНАРНОГО ОТДЕЛЕНИЯ ГКУ СО ЯО СРЦ
«НАСТАВНИК»**

Полное наименование	Программа развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения государственного казённого учреждения социального обслуживания Ярославской области Рыбинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наставник» (далее – Программа)
Основание разработки Программы	<ul style="list-style-type: none">• Конституция Российской Федерации;• Гражданский кодекс Российской Федерации;• Семейный кодекс Российской Федерации;• Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;• Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;• Конвенция о правах ребенка;• Конвенции о защите прав детей и сотрудничестве, заключенные в г. Гааге, 1980, 1996, 2007 гг.;• Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;• Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.07.2014 года № 14-30-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации»;• Распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.02.2015 года № 167-р «Об утверждении плана мероприятий на 2015-2017 годы по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы»;• Постановление Правительства Ярославской области от 09.12.2014 года № 1278-п «Об утверждении плана мероприятий на 2015-2017 годы по реализации стратегии действий в интересах детей Ярославской области на 2012-2017 годы»;• Закон Ярославской области от 08.10.2009 года № 50-з «О гарантиях прав ребенка в Ярославской области» (в ред. Законов ЯО от 23.12.2011 N 53-з, от 30.06.2014 N 33-

	з, от 08.04.2015 N 20-з). <ul style="list-style-type: none"> • Стандарты восстановительной медиации (от 17.03.2009 г.); • Положение о Службе примирения (медиации) на базе стационарного отделения.
Дата принятия Программы	27.12.2016 г.
Заказчик Программы	Воспитанники, родители воспитанников, педагогические работники
Основные разработчики Программы	Руководитель Программы: Смирнова Ольга Юрьевна , педагог-психолог стационарного отделения. Руководитель группы разработчиков Программы: Мельникова Ирина Вадимовна , педагог-психолог отделения помощи семье и детям. Группа разработчиков Программы: 1. Матвеева Ирина Владимировна , заведующий методическим отделением. 2. Королёва Елена Олеговна , воспитатель стационарного отделения. 3. Егорова Надежда Константиновна , методист методического отделения. 4. Смирнова Юнна Юрьевна , методист методического отделения. 5. Рыжикова Диана Сергеевна , специалист стационарного отделения.
Цель Программы	Создание благоприятного, гуманного и безопасного пространства (среды) для развития и социализации детей и подростков в условиях стационарного отделения СРЦ, содействие восстановлению нарушенных детско – родительских отношений, содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций.
Задачи Программы	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить освоение и внедрение в практику работы принципов восстановительной медиации, восстановительных технологий (медиация, «Круг поддержки сообщества», «Семейная конференция»). • Интегрировать принципы восстановительной медиации, восстановительные технологии в работу стационарного отделения через работу педагогического совета, методического объединения воспитателей; методического объединения социальных педагогов; методического объединения педагогов-психологов. • Создать комфортную среду для развития навыков

	<p>конструктивного взаимодействия в разных сферах жизни отделения.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить обучение воспитанников и специалистов отделения восстановительным технологиям, в том числе и внутрифирменное обучение специалистов. • Обеспечить проведение супервизии внутри учреждения. • Создать систему мониторинга: мониторинг конфликтов, мониторинг случаев обращения в службу, мониторинг завершенных программ. • Создать условия для участия медиаторов в деятельности сообществ медиаторов различных уровней; представления и публикации опыта.
<p>Основные направления реализации Программы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Мониторинг конфликтных ситуаций в стационарном отделении. • Освоение восстановительных технологий и внедрение их в практику деятельности Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения. • Создание команды медиаторов, их обучение. • Обучение воспитанников конструктивному поведению в конфликтных ситуациях. • Обучение специалистов отделения использованию примирительных технологий. • Интеграция восстановительных технологий в разные сферы деятельности стационарного отделения. • Мониторинг завершенных программ. • Представление опыта работы медиаторов Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения.
<p>Сроки и этапы реализации Программы</p>	<p>Этапы реализации программы.</p> <p>1. <u>Подготовительный (декабрь 2016 г. - июнь 2017 г.)</u></p> <p>На этом этапе планируется:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработать нормативно-правовую базу Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения. • Разработать Программу развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения. • Изучить восстановительные технологии - медиация, «Круги поддержки сообщества» и опыт их применения в Российской Федерации и за рубежом. • Организовать обучение педагогов - медиаторов и воспитанников - медиаторов восстановительным практикам. • Создать команду медиаторов из числа специалистов. • Внедрить элементы восстановительных технологий в

	<p>деятельность стационарного отделения.</p> <ul style="list-style-type: none"> Начать применение восстановительных технологий медиация, «Круг поддержки сообщества» при урегулировании конфликтов. <p>2. <u>Практический (июнь 2017 г.– декабрь 2019г.)</u></p> <p>На данном этапе планируется:</p> <ul style="list-style-type: none"> Начать реализацию Программы развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения. Продолжить совершенствование нормативно-правовой базы Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения. Проводить медиацию и восстановительные программы: медиация, «Круг поддержки сообщества». Принять участие в обучающих тренингах, семинарах, проводимых Департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области. Установить связи с социальными партнерами, сообществами медиаторов разного уровня. <p>3. <u>Обобщающий (2019 г.)</u></p> <p>На этом этапе планируется</p> <ul style="list-style-type: none"> Продолжить реализацию Программы развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения. Подвести итоги реализации Программы. Создать банк опыта Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения: кейсы, описание случаев.
<p>Ожидаемые результаты реализации Программы</p>	<ul style="list-style-type: none"> Создана и работает команда медиаторов. Специалисты стационарного отделения обучены современным способам разрешения конфликтов через применение восстановительных технологий; в работе специалистов используются принципы восстановительной медиации. Разработана и реализуется Программа обучения медиаторов-воспитанников; Специалисты - медиаторы регулярно повышают свою квалификацию через участие в семинарах, конференциях, тренингах, курсах и т.п. 15% специалистов отделения проводят восстановительные программы. 60% выявленных конфликтов разрешается с применением восстановительных программ (кроме тех, которые не могут быть взяты для разрешения через медиацию).

	<ul style="list-style-type: none"> • В план деятельности стационарного отделения включены занятия для воспитанников с элементами тренинга по формированию умения общаться. • Элементы восстановительной культуры и восстановительных практик внедрены в деятельность специалистов отделения. • Оформлен и регулярно обновляется информационный стенд «О деятельности Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения»; размещена и обновляется информация о деятельности Службы на официальном сайте учреждения. • Оборудован кабинет для проведения восстановительных технологий. • Служба примирения (медиации) на базе стационарного отделения работает в сотрудничестве с социальными партнерами; взаимодействует с региональной ассоциацией медиаторов. • 2 раза в год проводится мониторинг эффективности проведенных программ. • 1 раз в год проводится анализ деятельности службы медиации стационарного отделения. • Опыт службы медиации представлен на педагогических форумах, в сообществах медиаторов. • В стационарном отделении создано гуманное и безопасное пространство для развития и социализации детей и подростков – воспитанников стационарного отделения, в том числе, при возникновении трудных жизненных ситуаций; для профилактики правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций.
Источники финансирования	Финансирование за счет средств учреждения.
Ответственные лица для контактов	<ul style="list-style-type: none"> – заместитель директора по воспитательной работе Кисина Татьяна Сергеевна, тел./факс (4855) 28-25-44, e-mail: gisavin@yandex.ru – координатор Службы примирения (медиации) ГКУ СО ЯО СРЦ «Наставник» Кочеткова Радмила Геннадиевна, тел./факс (4855) 28-25-44, e-mail: nastavnik-gyb@yandex.ru – координатор Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения Смирнова Ольга Юрьевна, тел./факс (4855) 25-42-86, e-mail: n-osrubezhishe@mail.ru

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ

На изменение политической, экономической и социальной жизни российского общества влияют такие факторы, как вхождение России в мировое сообщество, миграционные процессы, развитие рыночной экономики, развитие технологий. Эти процессы оказывают влияние на жизнь не только в мегаполисах и крупных городах, но и в небольших городах, таких как Рыбинск.

Среди отрицательных последствий таких изменений, зафиксированных в социальном окружении воспитанников стационарного отделения ГКУ СО ЯО СРЦ «Наставник», можно выделить следующие:

- курение, злоупотребление алкоголем, ПАВ, наркомания;
- отрицательное влияние телевидения, Интернет, других СМИ (бездуховная реклама, опасные социальные сети, жестокие фильмы, игры и т.п.);
- рост правонарушений и правонарушителей;
- рост количества семей, имеющих доход ниже прожиточного минимума;
- напряженный ритм жизни (у родителей - загруженность на работе, не позволяющая родителям проводить больше времени в семье с детьми; у несовершеннолетних - загруженность в школе, дефицит времени для осмысления себя, своего «Я», своих места и цели в жизни);
- напряженность в семейной жизни (не оформленные официально браки, воспитание в семье с одним родителем, самоустранение родителей от воспитания детей);
- высокие цены на услуги дополнительного образования.

Как следствие влияния данных факторов: внутренняя напряженность, неудовлетворенность собой, жизнью, агрессивность, конфликтность.

Снижение уровня жизни населения ведет к социальной напряженности. Чтобы заработать достаточно денег для развития, воспитания и содержания детей, родители вынуждены много времени проводить на работе.

В связи с перекладыванием обязанностей семьи на плечи специалистов стационарного отделения Центра воспитателям и психологам приходится решать все больше проблем и становится все труднее противостоять эскалации конфликтов. Воспитатели не владеют всеми необходимыми компетенциями по деэскалации конфликтов, не обучены эффективным стратегиям, позволяющими легко выходить из возникающих конфликтных ситуаций.

Большая занятость родителей несовершеннолетних на работе приводит к тому, что дети и подростки лишены части родительской заботы и внимания, не получают опыта семейной жизни, ролевого опыта, опыта доброжелательного общения. Они не осваивают стиль жизни, в котором царят доброжелательность, стремление помочь друг другу, стремление решить возникающие проблемы в общем семейном кругу.

Часть родителей не обладает опытом конструктивного разрешения возникающих социальных проблем, предпочитая иной выход - уход от проблем, алкоголизм и т.д. Как следствие родители не могут научить детей справляться с возникающими в их жизни трудностями. Выходя из-под опеки взрослых, подростки оказываются неподготовленными к ситуациям социального риска.

Главную роль в первичной социализации личности детей и подростков играет семья. Практически все воспитанники стационарного отделения Центра проживают в неблагополучных и малообеспеченных семьях. У ряда подростков не сформированы социальные навыки, а знания об обществе, в котором им предстоит жить, поверхностны. Такие воспитанники испытывают трудности в решении лично значимых проблем, самообразовании, получении и применении информации. Они не умеют отстаивать свое мнение, занимать позицию в дискуссии. Большинство из них не умеют сотрудничать и работать в группе, принимать решения и улаживать разногласия и конфликты, договариваться.

Таким образом, участие в программе воспитанников-подростков и последующее привлечение их в качестве медиаторов к разрешению детско-детских конфликтов в стационарном отделении позволяет им приобрести конструктивный опыт в разрешении конфликтных ситуаций и использовать его в будущей жизни.

ОСНОВНЫЕ СФЕРЫ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИЗМЕНЕНИЙ

Сферы изменений	Содержание изменений
Формирование и укоренение восстановительной культуры в стационарном отделении	<ul style="list-style-type: none"> • принятие специалистами ценностей восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений; • принятие воспитанниками ценностей восстановительного подхода, и доверие родителей к Службе примирения (медиации); • уменьшение доли административного способа решения конфликтов; • переход от традиционных (административных) способов решения конфликтов к альтернативным (восстановительным программам); • внедрение в деятельность отделения восстановительных программ и формирование восстановительной культуры; • создание команды медиаторов Службы примирения (медиации); • проведение занятий с воспитанниками-медиаторами; обеспечение подготовки детей-медиаторов на место воспитанников, выбывших из отделения; • проведение занятий со специалистами – медиаторами; • проведение супервизий медиаторов-специалистов (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации); • информирование специалистов Центра о результатах работы Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения.

<p>Жизненное пространство отделения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • оформление и обновление информационного стенда «О деятельности Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения»; • оборудование кабинета для проведения медиаций; • размещение информации о деятельности Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения на официальном сайте Центра.
<p>Отношение стационарного отделения и внешнего окружения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • взаимодействие с региональной ассоциацией медиаторов; • выступления специалистов-медиаторов на семинарах.
<p>Менеджмент</p>	<ul style="list-style-type: none"> • анализ доминирующих способов реагирования в конфликтных ситуациях; • создание условий для принятия педагогическим коллективом восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминогенных ситуаций, напряженных взаимоотношений (информирование, обучение); • организация обучения воспитанников восстановительным практикам; • проведение мониторинга проведенных восстановительных программ, анализа изменений в поведении участников конфликтов и взаимоотношений между воспитанниками стационарного отделения; • анализ деятельности Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения.
<p>Профессионализм кадров</p>	<ul style="list-style-type: none"> • обеспечение обучения специалистов современным способам разрешения конфликтов через применение восстановительных технологий; в том числе, с использованием внутрифирменного обучения; • формирование у специалистов ключевых компетенций, принятие ценностей и стандартов восстановительной медиации, принципов деятельности Службы примирения (медиации); • овладение специалистами технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения; • повышение квалификации медиаторов через участие в семинарах, конференциях, тренингах, курсах и т.п.;

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Сферы изменений	Содержание изменений
<p>Формирование и укоренение восстановительной культуры в стационарном отделении</p>	<ul style="list-style-type: none"> • специалисты отделения принимают ценности восстановительного правосудия, принципы восстановительной медиации; • воспитанники из числа подростков (14 – 17 лет) составляют группу медиаторов; • 5 специалистов (педагог – психолог, учитель – логопед, три воспитателя) составляют группу взрослых медиаторов; • 60% выявленных конфликтов разрешается с применением восстановительных программ (кроме тех, которые не могут быть взяты для разрешения с помощью восстановительных технологий); • в план деятельности стационарного отделения включены занятия с воспитанниками с элементами тренинга по формированию умения общаться; • разработана и реализуется Программа обучения медиаторов-воспитанников; • проходят встречи медиаторов по обсуждению итогов реализации восстановительных программ и супервизии; • элементы восстановительной культуры и восстановительных практик внедрены в деятельность специалистов Центра.
<p>Жизненное пространство стационарного отделения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • оформлен и обновляется информационный стенд «О деятельности Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения»; • оборудован кабинет для проведения медиаций; • размещена информации о деятельности Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения на официальном сайте Центра.
<p>Отношение стационарного отделения и внешнего окружения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Служба примирения (медиации) стационарного отделения взаимодействует с региональной ассоциацией медиаторов (участие в конференциях регионального уровня по вопросам реализации медиативного подхода; представление опыта организации Службы примирения (медиации) и проведения восстановительных программ в конкурсе программ медиации); • есть выступления членов Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения на семинарах, конференциях.
<p>Менеджмент</p>	<ul style="list-style-type: none"> • анализ доминирующих способов реагирования

	<p>в конфликте проводится регулярно – 2 раза в год (1 раз в полугодие);</p> <ul style="list-style-type: none"> • проводятся семинары, тренинги для специалистов по обучению восстановительным подходам- 1 раз в год; • мониторинг эффективности проведенных программ – 1 раз год; • анализ деятельности Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения проводится 1 раз в год.
Профессионализм кадров	<ul style="list-style-type: none"> • специалисты обучены современным способам разрешения конфликтов с использованием восстановительных технологий; • специалисты знакомы со стандартами восстановительной медиации, нормативными документами; • 15 % специалистов проводят восстановительные программы; • специалисты – медиаторы регулярно повышают свою квалификацию через участие в семинарах, конференциях, тренингах, курсах и т.п.; • специалисты принимают ценности восстановительного подхода, принципы восстановительной медиации; • специалисты владеют технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения

МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ

Ниже представлена модель взаимодействия и согласования управленческих действий по реализации Программы развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения:

Служба примирения (медиации) координатор и медиаторы:

- разрабатывают Программу развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения и представляют её на Методическом совете Центра;
- вносят корректировки в программу на всех этапах её реализации;
- разрабатывают нормативно-правовую базу;
- реализуют восстановительные программы;
- размещают информацию о Службе примирения (медиации) на стендах и сайте Центра;
- проводят мониторинг банка обращений в Службу примирения (медиации), завершённых программ;

- вносят предложения по представлению опыта работы медиаторов.

Методический совет Центра:

- принимает участие в разработке Программы развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения;
- рекомендует Программу развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения к утверждению;
- заслушивает на заседаниях итоги работы Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения (1 раз в год);
- привлекает социальных партнеров к совместной деятельности по реализации Программы;
- вносит предложения по корректировке Программы.

Администрация Центра:

- утверждает Программу развития Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения на 2017-19 гг. с последующей разработкой ее нормативно-правового обеспечения;
- утверждает нормативную базу по реализации Программы;
- обеспечивает методическое сопровождение реализации Программы;
- организует и координирует непрерывное образование педагогических кадров в соответствии с направлениями Программы;
- передает конфликтные случаи, обращения для разрешения с использованием восстановительных программ;
- пропагандирует ценный опыт по реализации Программы.

Методическое объединение воспитателей:

- знакомится с данными мониторинга конфликтов, случаев обращения, завершенных программ;
- вносит предложения по совершенствованию воспитательной работы стационарного отделения;
- вносит предложения по совершенствованию деятельности Службы примирения (медиации).

Педагог-психолог:

- анализирует выполнение Программы в рамках своей компетенции;
- вносит предложения по корректировке Программы;
- выполняет Программу в рамках своей компетенции с учетом ценностей восстановительного подхода, принципов восстановительной медиации;
- участвует в мониторинговых исследованиях по оценке промежуточных и итоговых результатов реализации Программы.

Воспитатели:

- внедряют принципы и ценности восстановительных программ в воспитательный процесс;
- реализуют Программу с учетом особенностей воспитанников;
- вносят предложения по корректировке Программы.

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ПО ДОСТИЖЕНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ

№	Действия	Сроки	Результат	Ответственный
1	Внедрение восстановительной культуры в работу стационарного отделения			
1.1	Назначение кураторов Службы примирения (медиации) (далее СМ)	Сентябрь 2016 г.	2 специалиста	Директор
1.2	Разработка нормативно-правовой базы	Октябрь – ноябрь 2016 г.	Положение о Службе медиации	Куратор СМ Методисты
1.3	Разработка программы развития Службы примирения (медиации)	Октябрь – ноябрь 2016 г.	Программа развития Службы примирения (медиации)	Куратор СМ Методисты
1.4	Создание группы медиаторов из числа воспитанников (подростков 14 – 17 лет)	По мере поступления подростков в стационарное отделение	Команда из 3 воспитанников	Педагог-психолог (медиатор)
1.5	Создание группы медиаторов из числа специалистов стационарного отделения	Май – июнь 2017 г.	Команда из 5 специалистов	Куратор СМ
1.6	Реклама Службы примирения (медиации)	Июнь - сентябрь 2017 г.	30% специалистов составляют группу поддержки СМ	Куратор СМ
1.7	Проведение восстановительных программ	Июнь 2017 г. – декабрь 2019 г.	60% конфликтов решаются с помощью СМ	Медиаторы
1.8	Мониторинг прошедших восстановительных программ	Ноябрь 2017 г. Ноябрь 2018 г. Ноябрь 2019 г.	Аналитическая справка	Куратор СМ
1.9	Разработка программы обучения воспитанников - медиаторов	Июнь 2017 г.	Программа обучения	Медиатор (педагог-психолог)

1.10	Реализация программы обучения воспитанников-медиаторов	Июль 2017 г. – декабрь 2019 г.	Занятия по мере пребывания воспитанников – подростков в стационарном отделении	Медиатор (педагог-психолог)
1.11	Информирование родителей воспитанников о деятельности СМ	Июль 2017г. – декабрь 2019 г.	Родители информированы о результативности восстановительных программ	Куратор СМ
1.12	Проведение внутрифирменного обучения по повышению конфликтологической компетентности воспитателей	Июнь 2017 г. Июнь 2018 г. Июнь 2019 г.	Интеграция восстановительных подходов в разные сферы деятельности стационарного отделения	Заведующий методическим отделением Центра
1.13	Проведение педагогических советов	1 раз в год на подготовительном, основном и заключительном этапе внедрения восстановительных программ	2017 г. – создание действующей СМ, смена приоритетов реагирования на конфликты 2018 г. – активное проведение восстановительных программ, усовершенствованная среда в стационарном отделении 2019 г.- подведение итогов, описание опыта	Куратор СМ
1.14	Переход от административных методов урегулирования конфликтов к восстановительным программам	С июля 2017 г.	60% конфликтов решаются через СМ	Команда медиаторов
2	Совершенствование жизненного пространства стационарного отделения			
2.1	Приобретение стенда для информации о деятельности службы примирения	Июнь 2017г.	Наличие информационного стенда	Директор
2.2	Оборудование кабинета для проведения медиаций	Июль-сентябрь 2017г.	Кабинет для проведения медиаций оборудован	Директор

2.3	Размещение информации о СМ на сайте Центра	Август 2017г.	На официальном сайте учреждения выделена закладка «Служба медиации (примирения)», размещен весь материал по СМ	Ответственный за сайт
3	Сотрудничество с социальными партнерами			
3.1	Участие в семинарах, конференциях, сообществах	Ежегодно, по плану	Представление опыта работы	Куратор, медиаторы
4	Управление программой развития Службы медиации (менеджмент)			
4.1	Анализ доминирующих способов реагирования в конфликтных ситуациях	2 раза в год – май – ноябрь 2017-2019 гг.	Аналитическая справка. Банк данных.	Медиатор (педагог-психолог)
4.2	Подача заявки на КПК по обучению восстановительным подходам и программам	Май 2017г.	Сертификат о прохождении КПК	Методист
4.3	Реализация программы развития СМ	2017-2019 гг.	Программа реализуется в соответствии с моделью	Куратор, медиаторы, методист
4.4	Мониторинг эффективности восстановительных программ	Апрель, ноябрь ежегодно	Результаты статистики	Медиатор (педагог-психолог)
4.4	Информирование специалистов Центра о результатах работы СМ	Ежеквартально, на оперативных совещаниях	Зафиксированные результаты работы СМ	Медиаторы
4.5	Анализ деятельности СМ	Декабрь 2017 г. Декабрь 2018г. Декабрь 2019 г.	Анализ работы	Медиатор (педагог-психолог)
5	Подготовка кадров, повышение профессионализма кадров			
5.1	Разработка программы развития СМ	Октябрь – ноябрь	Программа развития Службы	Куратор СМ

		2016 г.	примирения (медиации)	Методисты
5.2	Представление программы развития СМ специалистам стационарного отделения	Январь 2017 г.	Решение педагогического совета об утверждении Программы	Администрация
5.3	Внутрифирменное обучение (знакомство с принципами восстановительной медиации, восстановительными программами «Медиация», «Круги сообщества»)	Июнь 2017 г.	100% воспитателей знакомы и принимают принципы восстановительной медиации	Куратор СМ
5.4	Обучение воспитанников восстановительным программам	По мере пребывания воспитанников (подростков 15 – 17 лет) в стационарном отделении	Программа обучения воспитанников -медиаторов	Медиатор (педагог-психолог)
5.5	Разработка системы мониторинга результатов реализации программы	Сентябрь 2017 г.	Система мониторинга	Куратор СМ, творческая группа из числа медиаторов
5.6.	Обучение специалистов	2017-19 гг.	<ul style="list-style-type: none"> • специалисты применяют восстановительные технологии; • регулярно повышают свою квалификацию через участие в семинарах, конференциях, тренингах, курсах и т.п.; • в план деятельности отделения включены занятия с воспитанниками с элементами тренинга по формированию умения общаться. 	Администрация, Куратор СМ

МОНИТОРИНГ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

1. Мониторинг процесса реализации программы

Цель – сбор и обработка информации о процессах реализации Программы для принятия управленческих решений по корректировке действий по реализации плана.

Критерии	Показатели	Частота	Средства	Ответственный
Управление процессом реализации программы	<ul style="list-style-type: none">Соблюдение сроков реализации программы.Выполнение обязанностей куратором, медиаторами.	1 раз в полгода	Аналитические отчеты по итогам отчетного периода	Координатор программы
Ресурсное обеспечение реализации программы	<ul style="list-style-type: none">Квалификация исполнителей.Материально-техническая обеспеченность работы исполнителей.	1 раз в год	Информационная справка	Координатор программы
Процессы выполнения запланированных действий	<ul style="list-style-type: none">Полнота выполнения программы.Перечень факторов, способствующих выполнению плана.Перечень факторов, мешающих в работе.	1 раз в год	Аналитические отчеты	Ответственные исполнители

2. Мониторинг результативности работы по программе

Цель – сбор и обработка информации о результатах реализации программы.

Планируемые результаты	Критерии достижения результатов
Сформирована восстановительная культура в стационарном отделении	<ul style="list-style-type: none">Регулярное проведение восстановительных программ, что отражено в документации Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения (журналы, описание работы службы по случаям).Наличие банка конфликтов для дальнейшего разрешения.Наличие опыта проведения восстановительных программ и его востребованность.
Создана система	<ul style="list-style-type: none">Наличие банка конфликтов и программ по их преодолению.

<p>психолого-педагогического и методического сопровождения Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Реализация программ по разрешению конфликтов медиаторами. • Наличие плана методической работы по теме. • Наличие банка методических материалов по направлению работы Службы медиации. • Наличие социальных партнеров. • Специалисты отделения имеют свидетельства о прохождении курсов повышения квалификации в соответствии с направлением «Восстановительные технологии». • Участие медиаторов в сообществах медиаторов разного уровня. • Прохождение супервизий. • Позиционирование опыта работы отделения на муниципальном и региональном уровнях.
<p>Разработана и реализуется программа воспитания и социализации воспитанников</p>	<ul style="list-style-type: none"> • наличие программы воспитания и социализации; • проводятся мероприятия, предусмотренные программой.
<p>Собран банк опыта</p>	<ul style="list-style-type: none"> • наличие программ, спецкурсов, обучающих семинаров, тренингов; • наличие банка случаев обращения и реагирования на конфликты; • статистика по завершенным и незавершенным программам; • кейсы; • публикации.
<p>Обновлена ресурсная база стационарного отделения в соответствии с требованиями программы развития СМ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • имеется и оборудован кабинет для проведения медиаций; • имеется и постоянно обновляется информационный стенд.
<p>Организованы постоянно-действующие семинары, курсы внутрифирменного обучения специалистов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • готовность специалистов к применению восстановительных программ, возможность обсуждения вопросов по основным направлениям работы; • наличие планов, программ; • востребованность итоговых материалов, обсуждаемых на семинарах.
<p>Обеспечена открытость результатов деятельности Службы примирения (медиации)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • наличие информации о деятельности Службы примирения (медиации) на официальном сайте учреждения

ГКУ СО ЯО СРЦ «Наставник»

**ПОЛОЖЕНИЕ О «СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ (МЕДИАЦИИ)»
НА БАЗЕ СТАЦИОНАРНОГО ОТДЕЛЕНИЯ**

1. Общие положения

- 1.1 Служба примирения (медиации) не является самостоятельным структурным подразделением учреждения.
- 1.2. Стороны, участвуют в восстановительных программах на бесплатной основе.
- 1.3. К работе Службы примирения (медиации) на базе стационарного отделения могут привлекаться волонтеры – подростки из числа воспитанников стационарного отделения.
- 1.4. Служба осуществляет свои функции на основании действующего законодательства, «Стандартов восстановительной медиации» (разработанных и утвержденных Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17.03.2009г.), Устава учреждения и настоящего положения.

2. Цели и задачи Службы примирения (медиации)

- 2.1 Целью работы Службы примирения (медиации) является:
 - содействие профилактике девиантного и делинквентного поведения несовершеннолетних;
 - оказание помощи в разрешении конфликтных ситуаций на основе принципов восстановительной медиации.
- 2.2 Задачами деятельности Службы примирения (медиации) являются:
 - проводить восстановительные программы для участников конфликтных ситуаций;
 - формировать конфликтологическую компетентность специалистов учреждения,
 - распространять среди несовершеннолетних и их родителей (законных представителей) цивилизованные формы разрешения конфликтов;
 - формировать конфликтологическую компетентность подростков – медиаторов, являющихся воспитанниками стационарного отделения.

3. Принципы деятельности Службы примирения (медиации)

Деятельность Службы примирения (медиации) основана на следующих принципах:

- 3.1 Принцип добровольности, предполагающий обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.

3.2 Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство Службы примирения (медиации) не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, а также примирительный договор (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими).

3.3 Принцип нейтральности, запрещающий Службе примирения (медиации) принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что Служба примирения (медиации) не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

4. Порядок формирования Службы примирения (медиации)

4.1. В состав Службы примирения (медиации) входят:

- специалисты учреждения (координаторы),
- воспитанники с 14 лет находящиеся в стационарном отделении и прошедшие обучение проведению восстановительных программ.

4.2. Руководителем Службы примирения (медиации) может быть руководящий или педагогический работник стационарного отделения, на которого возлагаются обязанности по руководству Службой примирения (медиации) приказом директора учреждения.

5. Порядок работы Службы примирения (медиации)

5.1. Служба примирения (медиации) может получать информацию о случаях конфликтного характера от специалистов отделения, воспитанников отделения, детей и родителей (законных представителей), обратившихся в отделение.

5.2. Виды споров, урегулирование которых проводит Служба примирения (медиации):

- *детско – детские:*

субъекты конфликта - воспитанники стационарного отделения; воспитанник стационарного отделения и несовершеннолетний, посещающий то же образовательное учреждение, что и воспитанник стационарного отделения;

по степени длительности и напряженности конфликта – бурные быстротекущие, возникающие на основе индивидуальных психологических особенностей личности, и острые длительные, возникающие при наличии глубоких противоречий;

- *детско – родительские:*

субъекты конфликта – ребенок – воспитанник стационарного отделения и родитель (законный представитель);

по степени длительности и напряженности конфликта – бурные быстротекущие, и острые длительные, возникающие в ситуации деструктивности семейного воспитания и при наличии противоречивых личностных особенностей родителей и детей.

5.3. Служба примирения (медиации) принимает решение о возможности или невозможности восстановительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируется администрация учреждения.

5.4. Восстановительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе.

5.5. Служба примирения (медиации) самостоятельно определяет сроки, этапы и формы (медиация, круг сообществ, семейная групповая конференция и др.) проведения программы.

5.6. Служба примирения (медиации) самостоятельно решает вопрос о привлечении волонтеров – подростков в каждом отдельном случае с целью подготовки участников конфликта к участию в примирительном мероприятии.

5.7. В проведении восстановительных программ не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания, находящиеся в алкогольном или наркотическом опьянении.

5.8. В случае если в ходе восстановительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут быть зафиксированы (письменно по желанию участников) в примирительном договоре.

5.9. При необходимости и с согласия сторон Служба примирения (медиации) передает копию примирительного договора администрации учреждения и /или по запросу в другие субъекты профилактики.

5.10. Служба примирения (медиации) помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, Служба примирения (медиации) может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, что должно быть оговорено в примирительном договоре.

5.11. При необходимости Служба примирения (медиации) информирует участников восстановительной программы о возможностях других специалистов, работающих в учреждении.

5.12. Службе примирения (медиации) по согласованию с администрацией учреждения предоставляется помещение для проведения восстановительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы учреждения: оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и др.

5.13. Должностные лица учреждения оказывают Службе примирения (медиации) необходимое содействие.

5.12. Деятельность Службы примирения (медиации) фиксируется в журнале и отчетах, которые являются внутренними документами Службы.

5.13. Служба примирения (медиации) может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в учреждении.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

6.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором учреждения по предложению Службы примирения (медиации) или педагогического совета.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ВОСПИТАТЕЛЯ

*(разработана специалистами ГКУ СО ЯО СРЦ «Наставник»:
Мельниковой И.В., педагогом-психологом; Егоровой Н.К., методистом)*

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 конфликтногенны (это изначально нам присуще). Бесконфликтное общение 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. С целью знакомства с технологией упреждения и разрешения конфликта и был разработан данный тренинг.

Цель: знакомство с принципами и стандартами восстановительных технологий.

Задачи:

1. Предоставить возможность участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.
2. Помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтногенности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере)
3. Познакомить специалистов с понятиями «конфликтология», «структура конфликта», «конфликтологическая компетентность».
4. Познакомить с понятиями «восстановительные технологии», с принципами и стандартами восстановительных программ.
5. Помочь участникам тренинга научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию.
6. Выработать умение определять конструктивные и деструктивные функции конфликта.
7. Выработать у специалистов умение позитивно разрешать конфликты и профессионально анализировать конфликтные ситуации в процессе взаимодействия «воспитатель – родитель», «ребенок – ребенок», «воспитатель – воспитатель», «воспитатель – ребенок», «родитель – ребенок».
8. Обучить различным способам и технологиям упреждения и разрешения конфликта и конфликтной ситуации, умению специалистов перевести практически любой конфликт в позитивное русло, технологиям поведения в постконфликтной ситуации.

Категория участников: специалисты учреждения, работающие с детьми.

Количество участников: оптимальная численность 10-15 человек.

Место проведения: зал для проведения тренингов.

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

Содержание занятий

1 день – «Примирительные технологии»

1. Знакомство:

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

1. 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.

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

3. 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 загладить 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

1 фаза Знакомство

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
2. Обсуждение последствий

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.

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.
- 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.

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Медиатор заранее готовит место для встречи сторон; объявляет о цели встречи, знакомит участников с правилами, обозначает позицию медиатора.

2 фаза. Организация диалога между сторонами

Медиатор предлагает сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия; высказать свое отношение к услышанному; поддерживает диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий.

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

Медиатор инициирует поиск вариантов решений и анализ предложений; фиксирует взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации; предлагает обсудить и принять механизм реализации решений.

4 фаза. Обсуждение будущего

Медиатор предлагает участникам конфликта обсудить, что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось.

5 фаза. Заключение соглашения

Медиатор фиксирует решения и четкий план их реализации; предлагает обсудить, что делать, если план не будет выполнен.

6 фаза. Рефлексия встречи

Медиатор предлагает обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное.

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»)

4. 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-четырех 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, высказываются 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 должны 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 передаётся 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, отзываясь на наиболее волнующий всех вопрос.

Третья фаза Круга: рассмотрение возможных вариантов решения.

Хранитель запускает обсуждение и просит высказаться о возможных способах решения проблемы. Обычно ходит 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.

5. 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 SGK и бывают случаи отказа от SGK 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 обмениваться 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.

Завершение дня

2 день «Конфликты»

Приветствие

Введение в тему дня

1. Актуализация темы «Легко ли быть посредником (медиатором)?»

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?)

2. 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.

Другое определение конфликта.

Для медиатора (посредника) конфликт – точка, с которой может начаться нормальный диалог и прояснение позиций и оснований, то есть возможность перейти от ситуации столкновения к ситуации взаимопонимания.

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.



3. 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.

4. 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.

5. 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
<p>1. Соперничество – стремление к удовлетворению только своих интересов</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <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 	<p>ЕСЛИ:</p> <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
<p>2. Сотрудничество – стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ сама проблема также важна, как и отношения ➤ важно участие и сотрудничество ➤ необходим творческий выход из положения ➤ есть время и энергия на обсуждения ➤ есть надежда удовлетворить все требования 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ недостаточно времени ➤ 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 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
<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
5. Уступка (приспособление) – готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира»	ЕСЛИ: ➤ дело Вас практически не трогает ➤ Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента	ЕСЛИ: ➤ 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?

3 день «Воспитатель – посредник (медиатор)»

Приветствие

Введение в тему дня

1. Разминка «Рукопожатие»

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 здороваетесь?

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 (медиатора)».

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 (медиатора).

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 – 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.

V.

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.

VI.

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.

Завершение дня.

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

4 ДЕНЬ - «ПЕДАГОГ – ПОСРЕДНИК (МЕДИАТОР)»

Приветствие

Ведущий предлагает вспомнить информацию предыдущего занятия

1. Разминка «Рукопожатие под лупой времени»

Ведущий предлагает участникам группы разделить 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 своем 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 требующихся качеств.

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

1.1. Информирование «Искусство задавать вопросы»

Одним из качеств успешного посредника (медиатора) 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 дорожишь 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.

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..?», «И 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.

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. Ко 2 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 обращать 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 — самомнением. 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.

2.1. Упражнение «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?

2.2 Групповая дискуссия «Использование приемов убеждения в деятельности посредника (медиатора)»

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?

2.3 Упражнение «Ситуации»

Ведущий разбивает участников на группы по 3 человека: 1 – участник конфликтной ситуации, который отказывается от участия в примирительной встрече, 2 – специалист Службы медиации, 3 - наблюдатель.

Каждой группе выдаётся карточка с конфликтной ситуацией. Специалисту в каждой тройке предлагается убедить участника конфликта прийти на примирительную встречу. Задача наблюдателя – отслеживать, какие средства убеждения использует специалист - медиатор, как на это реагирует участник конфликта. Задача участника конфликта – вступая в диалог со специалистом, 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...»

5 ДЕНЬ «АЛГОРИТМ РАБОТЫ ПОСРЕДНИКА (МЕДИАТОРА)»

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 взаимодействовать 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».

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Задачи работы посредника (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 известны;
- в случае детско – детского конфликта – участники конфликтной ситуации старше 12 – 14 лет (развиты навыки рефлексии);

- конфликт носит острый длительный характер (возник при наличии глубоких противоречий),
- конфликт носит бурный быстротекущий характер (возник на основе индивидуальных психологических особенностей личностей конфликтующих)
- в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или, как минимум, свое участие) в содеянном.

2. Далее посредник (медиатор) договаривается с каждым из участников конфликта о проведении индивидуальной встречи.

ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

1 фаза. Информирование медиатора о процедуре восстановительной медиации

2 фаза. Понимание ситуации

Возможные действия медиатора:

- Обсуждение ситуации
 - помочь участнику конфликта (вопросами, 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 участника конфликта;
 - 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.

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;
- 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);
- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно предложить форму челночной медиации.

В случае категорического несогласия на любые формы общения можно предложить не решать вопрос окончательно и оставить время на обдумывание ситуации.

- 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;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

Правила встречи

- Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
- Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
- Конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
- Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.
- Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

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 конфликтной ситуации;
2. 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;

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.

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 медиации в действии».

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

Задача участников группы попробовать себя в роли медиатора (посредника) в разрешении предложенного конфликта: разыграть и попробовать разрешить предложенную конфликтную ситуацию.

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

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

**ПРОГРАММА ТРЕНИНГОВЫХ ЗАНЯТИЙ
ДЛЯ ПОДРОСТКОВ – ВОСПИТАННИКОВ СТАЦИОНАРНОГО ОТДЕЛЕНИЯ
«СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ (МЕДИАЦИИ)»**

(разработано Мельниковой И.В., Кочетковой Р.Г., педагогами-психологами)

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.

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 специалист, 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 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 – воспитанники 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:

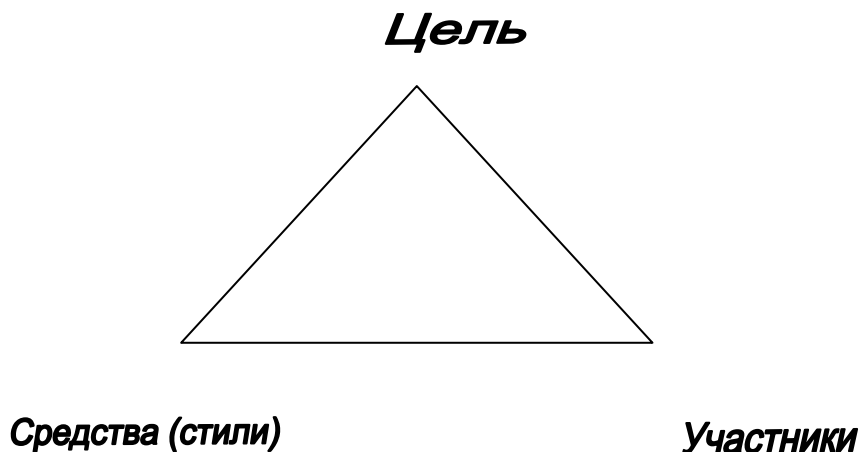
- вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях,
- дает возможность увидеть скрытые отношения,
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции,
- конфликт дает возможность пересмотреть свои взгляды на привычное.

Деструктивные стороны конфликта:

- отрицательные эмоциональные переживания,

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

Поле «конфликта»



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	<p>ЕСЛИ:</p> <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 	<p>ЕСЛИ:</p> <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

<p>2.Сотрудничество – стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ сама проблема также важна, как и отношения ➤ важно участие ➤ и сотрудничество ➤ необходим творческий выход из положения ➤ есть время и энергия на обсуждения ➤ есть надежда удовлетворить все требования 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ недостаточно времени ➤ 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 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
<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

		<p>эмоций</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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)

8. Упражнение «Кеша»

Ведущие предлагают просмотреть 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 « Переговоры».
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»;
- высказывай 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 поверх слушателей или собеседников

воспринимается как надменность или незаинтересованность

- Не отрывает взгляд от записей

создается впечатление нетвердого знания и неуважения 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;

- 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 «Переговоры».

Ведущие делят участников на несколько групп. Из которых – две или три группы (по 2-3 человека в каждой) выполняют роль воспитанников и придумывают какой-либо проект или предложение по улучшению территории стационарного отделения. Одна группа (также 2-3 человека) играет роль спонсорского совета, который уполномочен выделить средства на реализацию понравившихся предложений. Еще несколько человек (третья группа) являются наблюдателями и в процессе выполнения задания фиксируют следующую информацию: кто из воспитанников сумел убедить совет спонсоров, что его идея наиболее важна и нужна, и какие способы убеждения ведут к достижению положительного результата, а какие способы убеждения лучше не применять на практике.

Примечание: совет спонсоров может выделить средства только на один проект, который посчитает самым нужным и самым актуальным для стационарного отделения.

При анализе выполненной задачи ведущий обращает внимание на следующие критерии:

- какие средства эффективного общения применяли участники,
- учитывали ли участники личностные особенности тех, с кем им пришлось общаться,
- какие личные качества помогли участникам достичь наилучшего результата (акцент делается на способы бесконфликтного, конструктивного общения).

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.
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».

Ведущий 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 медиатора «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.

Приложение 4

Сценарий рекламной акции по Службе примирения (медиации) *(разработано Кочетковой Р.Г., Громовой М.Р., педагогами-психологами)*

Слышится звук сирены. На сцене появляется 1 участник:

1 участник:

- Службу примирения вызывали?

На сцену выходит вся команда с песней («Бродячие артисты» ВИА Весёлые ребята)

Мы всегда помочь готовы,
На погоду не глядим.
Ситуацию любую,
Если надо, разрулим.
Разрешим любую ссору,
Восстановим мир и лад.
Наша служба эффективно
Примиряет всех подряд.

Мы из Службы примиренья,
На посту мы день за днём,
Если надо, позовите,
Вам согласие принесём.
Не великие таланты,
Но понятны и просты.
Приглашаем, если хочешь
В нашей службе будь и ты.

2 участник:

- Что, ссоры нет?

3 участник:

- И драки нет?

4 участник:

- Никого не обидели?

5 участник:

- Не оскорбили?

6 участник:

- Это означает ложный вызов?

7 участник:

Ну, нет, просто так мы отсюда не уйдём.

8 участник:

Позвольте дать вам несколько советов.

2 участник:

Если вас соседка справа обозвала сгоряча,
Вам, конечно, нужно сразу
Быстро вспомнить все дразнилки,
Все обидные словечки, обзывалки, обругалки,
И её им научить.

3 участник:

- Но возможно

4 участник:

Даже нужно обратиться в нашу Службу.

5 участник:

- Службу?

6 участник:

Службу! Чтобы дружбу снова с ней восстановить!

7 участник:

Если вам поставил двойку
Злой учитель на уроке,
Не учите, не трудитесь эту двойку исправлять.
Пусть без вас поплачет школа,
Вам ходить туда не нужно.
Всё равно кому-то надо с улиц мусор убирать.

8 участник:

Но, возможно, и не стоит
Вам на всех кругом сердиться.
Обращайтесь в нашу Службу,
Мы поможем вам опять.

1 участник:

Если вдруг в столовой нашей
Ты облил кого-то супом.
Ни за что не извиняйся, даром время не теряй.

Никого не вздумай слушать.
Если кто тебя похвалит,
То его скорее чаем теплым сладким обливай.

2 участник:

Можно так, но если хочешь
Регулярно ты обедать
И в компании с друзьями свое время проводить
Обращайся в нашу Службу
Обязательно рассудим, и поможем и научим
Обстановку разрядить.

3 участник:

Мы очень, надеемся, что убедили вас в необходимости работы Службы примирения.
А теперь хотим рассказать, как она работает.
Представьте себе что...

Сказка «Лиса и заяц»

Автор: У реки за косогором
Заяц дом себе срубил.
Огород обнес забором
И капусту посадил.
Дилинь-дилинь!
Дилинь-Бом!
То не ветер, то не гром,
А сама лиса-воровка
Забралась к зайцу в дом.

Зайца выгнала лиса.
Заяц плачет два часа.
Кто утешит зайца в горе?
Сколько дней ему реветь?

Тут выходит заяц к полю...
На пеньке сидит медведь.

Медведь: Чем помочь тебе, зайчонок?
Может песенку пропеть?

Автор: На глазах у зайки слёзы
Бедный, негде ему жить!

Заяц: Пожалей меня, Топтыгин,
Помоги лису побить.

Медведь: Дракой дело не исправишь
Поспокойнее, косой.
Лучше вместе разберёмся
И помирим вас с лисой.

Автор: Поднялся с пенька Топтыгин.

Медведь: Громко рыкнул: «Эй, друзья,
Собирайтесь, это дело
Нам откладывать нельзя!»

Автор: Кот, петух примчались мигом.

Петух: «Нас зачем Топтыгин звал?»

Медведь: «Вот, зайчишка очень просит...»

Кот: «Так бы сразу и сказал»

Заяц: «Я хороший дом построил
Сбереженья все вложил,
Огород разбил, жил мирно
И с соседями дружил.

Петух: «Зайца выслушали чутко,
А теперь к лисе пойдём»

Кот: С ней спокойную беседу
Мы командой проведём»

Медведь: Что тебя, лиса сподвигло
Место жительства сменить?
И какое основанье
Домик зайца захватить?

Лиса: Тот клочок за косогором
Раньше нам принадлежал.
Но мой дед в лихие годы
В лес однажды убежал.
А на той лесной полянке,
Где стоит моя нора
Кабаны тысяч стадами
Прямо с ночи до утра.

Медведь: Так, понятно, будем думать.

Что мы можем предложить?

Петух: Может можно тебя с зайцем
Как-то вместе поселить?

Кот: Предложение не плохое...
В этом даже что-то есть.

Петух: Только ты в одной избушке
Просто можешь зайца съесть.

Лиса: Не волнуйтесь, есть не буду.
Уж пять лет, как зареклась.
На зайчатину, вот жалость,
Аллергия развилась.

Заяц подслушивает

Заяц: Вместе с Рыжей? Страшновато...
Но, быть может, уживусь.
Ведь вдвоём и поповадней...
Я, наверно, соглашусь.

Лиса: И отлично, дом расширим,
Всё устроим по уму.
Разведу курятник славный.
Телефон вот протяну.

Заяц: Только жить вверху я буду,
Чтобы видеть свои грядки.
На душе спокойней будет
Коль с капустой всё в порядке.

Медведь: Вот и славно. Всё решилось.
Воцарился снова мир.

Заяц: А на наше новоселье
Приглашаем всех на пир.

4 участник

Эта сказка с улыбкой, но всё же
Очень важно, что Служба есть.

5 участник

Она важна и полезна,
И потому мы сегодня здесь.

6 участник

Создайте Службу, учитесь с нами!
Решайте верно вопрос любой!

7 участник

По жизни бурной шагаем смело.
Мы приглашаем тебя с собой!