



Государственное казенное образовательное учреждение для детей – сирот и детей оставшихся без попечения родителей , «Детский дом (смешанный) № 4 «Солнышко» п. Солнечнодольск

# Программа тренинговых занятий для подростков « Служба примирения »



Утверждена  
на педагогическом совете учреждения  
4 сентября 2015 года протокол № 1

пос. Солнечнодольск

**Автор - составитель:**

**Лозовая Татьяна Николаевна,**

заместитель директора по социальной работе ГКОУ «Детский дом № 4  
«Солнышко»

Программа адресована социальным педагогам, психологам, воспитателям и другим специалистам учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

## Содержание

Пояснительная записка

I. Теоретический блок

II. Практический блок

Цель тренинга

Задачи тренинга

Используемые методы

Условия проведения и оборудование

Время проведения

Структура тренинга

Описание занятий:

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

Заключение

Литература

## **Пояснительная записка.**

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

Практика жизни в детском доме не всегда способствует социализации подростков в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

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

## Теоретический блок.

### *Служба примирения.*

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

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

### *Понятие восстановительной медиации.*

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.

### *Основные принципы восстановительной медиации:*

**-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;

**- 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;

**- самостоятельность служб примирения.** Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

### ***Процесс и результат медиации.***

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. 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 заглаживать причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников 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.

### ***Деятельность служб примирения.***

Программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения.

Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается.

Службы примирения могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования, молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и носить межведомственный, надведомственный (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальный характер. Медиаторы, руководители служб и кураторы должны пройти специальную подготовку.

Программы восстановительной медиации могут реализовываться на базе учреждений системы образования, социальной защиты, молодежной политики и иных, осуществляющих социальную помощь по территориальному (муниципальному) принципу. В территориальные (районные, муниципальные) службы случаи могут поступать из КДНиЗП, административных органов, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

Служба примирения должна разработать положение, утвержденное администрацией учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав учреждения, должностные инструкции реализующих восстановительные программы специалистов и другие документы.

В территориальной (муниципальной) службе примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

а) сотрудники данного учреждения;

б) взрослые (студенты, сотрудники общественной организации и т.д.) по согласованию с администрацией учреждения. При территориальной (муниципальной) службе примирения могут быть созданы детские волонтерские объединения по типу школьных служб примирения.

Специалисты территориальной службы примирения могут вести работу в следующих направлениях:

1. Проводить медиацию по конфликтным и криминальным делам из КДНиЗП, судов, школ, по обращению граждан.
2. Осуществлять методическое сопровождение деятельности служб примирения на территории.
3. Осуществлять подготовку медиаторов и кураторов служб примирения.
4. Осуществлять мониторинг и анализ деятельности служб примирения на территории.

Программа примирения в территориальной (муниципальной) службе примирения может проводиться между несовершеннолетними, несовершеннолетним(и) и взрослым(и), между взрослыми в ситуации определения дальнейшей судьбы несовершеннолетнего.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но сама медиация проходит только добровольно. Если участниками программы являются несовершеннолетние, то медиатору рекомендуется получить разрешение родителей на участие их детей в восстановительной программе или пригласить родителей участвовать в программе.

### ***Особенности службы примирения в системе образования.***

В службу примирения детского дома обязательно входят воспитанники-медиаторы и взрослый куратор.

В службе примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- а) воспитанники;
- б) педагогические работники образовательного учреждения;
- в) взрослый (родитель, сотрудник общественной или государственной организации или иной взрослый) по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и ребенком. Куратором службы примирения может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора - организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором 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-школьников на их участие в работе службы примирения.

Служба примирения должна разработать положение, которое должно быть утверждено администрацией образовательного учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав образовательного учреждения и другие документы.



## Практический блок.



### Цель:

- обучение волонтеров навыкам разрешения конфликтных ситуаций в рамках проекта «Службы примирения».



### Задачи:

- информировать участников группы о понятиях: «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «служба примирения», «посредник»;
- информировать о качествах успешного посредника;
- создать условия для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств посредника;
- информировать об этапах разрешения конфликта;
- создать условия для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.



### Ожидаемые результаты:

— снижение уровня тревожности и агрессивности у подростков. — повышение самооценки детей и формирование конструктивных способов поведения в конфликтных ситуациях. — повышение степени информированности замещающих родителей, детей.

**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:**

Волонтеры в возрасте 15 – 17 лет. Состав группы 10 – 25 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 медиатора (посредника). Качества, необходимые успешному посреднику.
3. «Служба примирения».

**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 «Проход над пропастью»
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) и номер детского дома;

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 несколько водящих, которым ведущие предлагают следующие роли: «проводник», «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, ведущие выходят 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.

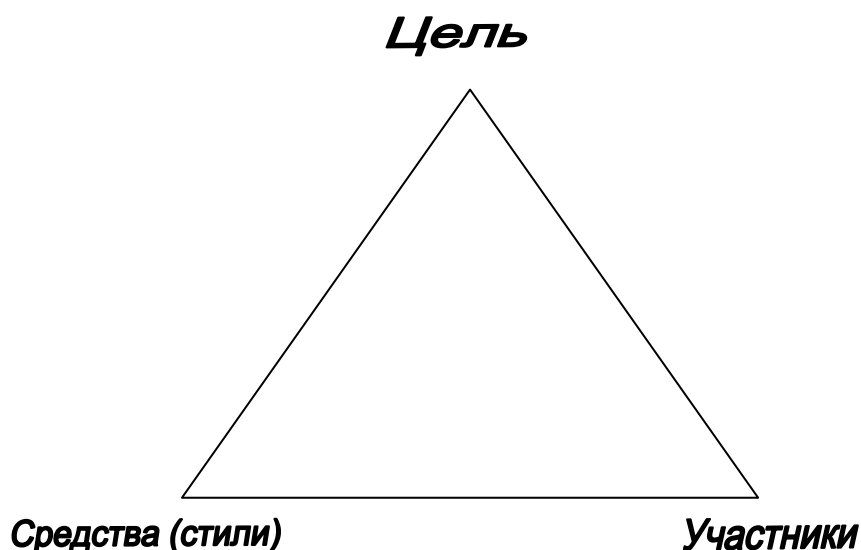
Конструктивные стороны конфликта:

- 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 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.

#### 6. 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.

#### 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
<p>1.Соперничество – стремление к удовлетворению только своих интересов</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ критическая ситуация</li> <li>➤ Вы уверены в своей правоте и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений</li> <li>➤ Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты</li> <li>➤ дело не очень серьезное и другим людям безразлично,</li> </ul>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ попытки сотрудничества ещё не были предприняты</li> <li>➤ важно участие других и развитие отношений</li> <li>➤ слишком часто применяется</li> <li>➤ в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе</li> </ul>

	чем оно кончится	
<p>2.Сотрудничество – стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ сама проблема также важна, как и отношения</li> <li>➤ важно участие</li> <li>➤ и сотрудничество</li> <li>➤ необходим творческий выход из положения</li> <li>➤ есть время и энергия на обсуждения</li> <li>➤ есть надежда удовлетворить все требования</li> </ul>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ недостаточно времени</li> <li>➤ проблема маловажная</li> <li>➤ ситуация перегружена «разбирательствами»</li> <li>➤ стремления другой стороны неоправданны</li> </ul>
<p>3.Компромисс – готовность обеих сторон идти на уступки для достижения согласия по спорному вопросу</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ участие других важно, но времени недостаточно</li> <li>➤ хоть какое-то решение предпочтительней полного застоя</li> <li>➤ попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор</li> </ul>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ творческий выход из положения совершенно необходим</li> <li>➤ последствия компромисса для Вас неприемлемы</li> </ul>
<p>4.Уход от конфликта (уклонение) – склонность физически или психологически выходить из</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ проблема маловажная</li> <li>➤ дальнейшее развитие</li> </ul>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ и само дело, и развитие отношений для вас</li> </ul>

<p>конфликтной ситуации, отказываясь от её решения</p>	<p>отношений маловажно</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ времени недостаточно и решения необязательны</li> <li>➤ Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента</li> </ul>	<p>важны</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений)</li> <li>➤ результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций</li> <li>➤ люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу</li> </ul>
<p>5. Уступка (приспособление) – готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира»</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ дело Вас практически не трогает</li> <li>➤ Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента</li> </ul>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ в результате Вы затаите ненависть</li> <li>➤ этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат — депрессия и потеря уважения к себе)</li> </ul>

### 8. Упражнение «Кеша»

Ведущие предлагают просмотреть фрагмент м.ф. «Возвращение попугая». Далее участники разбиваются на 3-4 группы. Каждой группе предлагается проанализировать поведение героев м.ф. с точки зрения

основных понятий конфликтологии (цель, стили поведения, условия). После окончания работы в группах проходит общее обсуждение наработанного материала.

Ритуал завершения дня.

## **II день**

### **Личность медиатора (посредника)**

#### ***Цель:***

Информирование о качествах успешного посредника.

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

#### ***План занятия.***

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

1. Упражнение « Качества успешного посредника».
2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности.
3. Первый блок качеств – «Умение чувствовать другого». Краткое информирование.
4. Упражнение « Картинки».
5. Игра – активатор.
6. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения.
7. Упражнение « Таможенники и контрабандисты».
8. Второй блок качеств – « Умение убеждать». Краткое информирование.
9. Упражнение « Незаменимая пятерка».
10. Третий блок качеств – «Умение управлять ситуацией». Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

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

1. Упражнение « Качества успешного посредника».

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

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

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

- будь серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;



- высказывать доверие и заботу;
- будь ответственным, то есть быть нейтральным,
- демонстрируй уважение,
- не вовлекай и не вовлекайся в конфликт,
- не руководствуйся эмоциями,
- не давай советов, не навязывай свои идеи для поиска решения,
- не действуй свысока,
- принимай свою ответственность серьезно.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

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

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

К «умению чувствовать другого» можно отнести :

- умение активно слушать – значит «возвращать» собеседнику, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство. Беседа по способу активного слушания очень непривычна для нашей культуры, и овладеть ею непросто. Результаты активного слушания :
  - 1) Исчезают или, по крайней мере, сильно ослабевают отрицательные переживания участников конфликта (разделенная радость удваивается, разделенное горе вдвое уменьшается)
  - 2) Убедившись, что другой человек ( посредник ) готов его слушать, участник конфликта начинает рассказывать все больше о себе ,своих чувствах в конфликтной ситуации.
  - 3) Участники конфликта самостоятельно продвигаются в решении проблемы.
- «Я – сообщения» - говорить о себе, о своем переживании в ситуации, а не о другом человеке, не о его поведении. « Я – сообщение» имеет ряд преимуществ по сравнению с «Ты – сообщением»:
  - 1) Позволяет выразить свои негативные чувства в удобной для другого форме.
  - 2) «Я – сообщение» дает возможность ближе узнать друг друга.
  - 3) Когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, другие становятся искреннее в выражении своих.
  - 4) Высказывая свои чувства без приказа или выговора, у другого человека остается возможность самому принять решение.

#### 4. Упражнение « Картинки».

Ведущие вывешивают на доску картинки с конфликтными ситуациями. Участникам тренинга предлагается ответить на вопрос из своей рабочей тетради:

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, говорим 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 неуважение к аудитории

- Взгляд в сторону

незаинтересованность

- Бегающий взгляд

создается впечатление неискренности

- Зрительный контакт с одним и тем же участником

напрягает «жертву», остальных может обижать.

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

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

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

## 7. Упражнение «Таможенники и контрабандисты».

Из числа участников выбираются двое – трое «контрабандистов». Каждому «контрабандисту» выдается книга – «чемодан» и один на всех лист бумаги – «контрабанда». «Контрабандисты» выходят за дверь и решают между собой, кто из них повезет «контрабанду» (вложит лист бумаги в свою книгу). После этого «контрабандисты» входят в помещение, остальные игроки – «таможенники» могут задавать им различные вопросы. Задача

«таможенников» - угадать, кто спрятал контрабандный товар. Выбранный ими «контрабандист» проходит досмотр – отдает свою книгу на проверку, остальные беспрепятственно проходят «таможню». Если «таможенники» нашли «контрабанду», они выигрывают, если нет, победителями игры считаются «контрабандисты».

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

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

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

**Виды разъяснения:**

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

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

**Доказательство.**

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

**Опровержение.**

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

9. Упражнение « Незаменимая пятерка».

Участники группы делятся на пары, один из них играет роль классного руководителя, другой – роль зам. директора по УВР. Каждой паре ведущий выдает список из пяти учеников. Задача каждого участника – убедить другого в том, что именно эти пять учеников необходимы ему для участия в каком – либо мероприятии. Мероприятия, которые проводят классный руководитель и зам. директора, совпадают по времени.

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

10. Третий блок качеств – «Умение управлять ситуацией». Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

*Техники, снижающие напряжение:*

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

*Техники, повышающие напряжение:*

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

Ритуал завершения дня.

### **III день**

#### **«Служба примирения»**

***Цель:***

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

***План занятия:***

**Введение в третий день тренинга.**

1. Упражнение «Каруселька».
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 «Каруселька».

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

Варианты ролей:

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

2. Информирование «Этапы разрешения конфликта».

Выделяют 5 последовательных шагов или этапов разрешения конфликта:

- 1) Прояснение конфликтной ситуации.

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

- 2) Сбор предложений.

Этот этап содержит вопросы:

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

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

### 3) Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого решения.

Проходит совместное обсуждение предложений. Стороны уже к этому времени знают интересы друг друга, а предыдущие шаги позволяют создать атмосферу взаимного уважения. Лучшим решением считается то, которое принимается единодушно. (Используется стиль компромисса или сотрудничества).

### 4) Детализация решения.

Этап содержит детальную проработку достигнутого соглашения.

### 5) Выполнение решения; проверка.

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

## 3. Практическое задание «Служба примирения в действии».

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

Варианты ситуаций:

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

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

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

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

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

## 4. Посвящение в миротворцы.

Вручение удостоверений «Службы примирения». Получение обратной связи.

**Ритуал завершения тренинга.**

### **Литература.**

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