

Семинар - тренинг

«ИНСТРУМЕНТЫ МЕДИАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТОМ»

Педагог – психолог
МБОУ «Новоозерновская ООШ»:
Скибина Н.И.

Цель: повышение мастерства в управлении конфликтами и достижении договоренности в ситуациях напряжения учащихся – медиаторов школьной Службы примирения.

Задачи:

1. Ознакомить участников семинара-тренинга с понятиями и принципами медиации и конфликта.
2. Обучить участников семинара-тренинга применению инструментария в зависимости от ситуации.
3. Показать, как проводить анализ конфликта по заданной структуре и с учетом возможностей применения инструментов медиации.

Ожидаемые результаты:

1. Подготовка группы учащихся – медиаторов, знающих о возможностях применения медиации при разрешении конфликтов.
3. Рост интереса к инструментарию медиации.
4. Увеличение количества учащихся – медиаторов, понимающих важность использования инструментов медиации в разрешении конфликтов.

Методы работы:

- А. Моделирование ситуаций.
- Б. Развернутая беседа и сообщения ведущего
- В. Интерактивные методы работы с аудиторией.
- Г. Практические упражнения.

Формат: 10 - 12 участников.

Материалы:

- Раздаточный материал

Необходимое оборудование:

1. Компьютер
2. Проектор

Ход мероприятия:

1. Приветствие.

Упражнение «САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ» (цель - знакомство с участниками)

Отразите в презентации

- Кто вы (имя);
- Чего вы ждете от работы в тренинге;
- Что вы цените в самом себе (что вы умеете делать лучше всего)

Принятие договора:

- Уважение
- Правило поднятой руки
- Активность / «под лежащий камень вода не течет»
- Пунктуальность/«своевременность»
- Конструктивная критика
- Выключи телефон

2. **Притча.** Цель: мотивация на работу.

«Поспорили 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. 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? - спросил путник.

- Мне, - сказал один, - нужна их спелая мякоть, чтобы мои гости смогли вдоволь ею полакомиться на свадьбе дочери.

- А 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».

Почему? (Потому что, разные интересы имеют право на существование и даже могут быть удовлетворены одновременно. Но не всегда участники спора способны самостоятельно это осознать, и тогда происходит... Что? (конфликт) И здесь им на помощь может прийти... Кто? (медиатор)

3. **Этап определения понятий.** Цель: создание единой понятийной базы по используемым определениям.

Для того чтобы нам одинаково понимать о чем пойдет речь, делимся на 2 группы и определяем понятия конфликт и медиация с помощью теста:

Медиация:

А. искусство подвести спорящих к консенсусу, когда каждая из сторон считает себя удовлетворенной.

В. метод разрешения спора при участии беспристрастной, нейтральной стороны, оказывающей содействие лицам, вовлеченным в спор и добровольно участвующим в процедуре медиации.

С. мероприятие, где человек осознанно использует отдельные инструменты медиации, знания и умения в этой области с целью предотвращения или разрешения конфликта

Конфликт:

А. часть человеческих отношений, которую невозможно преодолеть

Б. конфликт – это опасение хотя бы одной стороны, что ее интересы нарушает, игнорирует другая сторона

В. наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия...

Хорошим показателем явилось то, что в наработках групп прозвучало основное определение, медиации его важные части: независимость, нейтральность, беспристрастность, незаинтересованность.

4. **Этап соотнесения понятий: медиация и конфликт.**

Анатомия конфликта	
Конфликтующие стороны	Скрыто
Представление о ситуации	
Зона разногласий	
Мотивы, цели	На поверхности
Действия	

Представление о ситуации – центральная точка медиации, ведь каждый из участников конфликта считает, что его описание ситуации является правильным, верным и точно отражает то, что происходит/происходило в реальности.

5. **Этап сплочения команды.**

Одним из важных показателей работы группы медиаторов является ее сплочение и мы сейчас это проверим.

Упражнение "Любое число" Ведущий называет по имени любого из игроков. Тот, мгновенно должен назвать какое-нибудь число от одного до числа, равного количеству участников в группе. Ведущий командует "три–четыре". Одновременно должно встать столько игроков, какое число названо. При этом игрок, назвавший это случайное число, сам может встать, а может остаться сидеть. Ведущий прекращает игру после двух-трех удачных попыток.

Конечно, хорошо структурированный процесс медиации помогает разрешать конфликты, но здесь не обойтись без нужных качеств медиатора: проранжируйте эти качества -

- а. Понимание ситуаций и людей - опыт общения с людьми;
- б. Умение учиться на своем опыте;
- в. Искренность – честность
- г. . Открытость к людям – уважение
- д. Аналитические способности

б. **Этап конструктивно - делового взаимодействия.** Для медиатора управлять конфликтом - это обращаться к его причинам и рассматривать их в широких рамках целевого конфликта.

Этап первый – подготовительный

Критерии:

- стороны конфликта известны;
- обидчик признает свою вину (или свое участие) в содеянном;
- обидчик готов участвовать в разрешении криминальной ситуации.

Это предварительные встречи и начинать лучше со встречи с обидчиком. Клише для начала телефонного разговора с обидчиком «Добрый день! Меня зовут _____. Я представляю _____ и звоню по поводу конфликта_____». Мне передали информацию о вашем согласии обсуждать обстоятельства, связанные с примирением. Когда и где вам удобно встретиться?» Изложить фабулу случая лучше – в нейтральных выражениях.

Этап второй – индивидуальные встречи. Обидчик проходит стадию отрицания, угрызания совести, раскаяние, искреннее желание попросить прощения, Ему будет трудно ответить на вопросы: “Какой урок вы извлекли из вашего опыта?”, “Как это происшествие повлияло на вашу жизнь?” или “Что вы предприняли, чтобы это не повторилось?»

Клише ведущему для начала разговора с обидчиком:

«Добрый день! Мы с вами договаривались о встрече по телефону. Еще раз – меня зовут _____».

Я представляю ____ Информацию я получил от _____. • Сразу скажу, что я не представляю ни одну из сторон. Я также не адвокат и не консультант. Наш разговор конфиденциальный, и я не буду передавать никому информацию, кроме той, которую вы позволите, за исключением: если нам станет известно о готовящемся преступлении, я буду вынужден со-

общить об этом в правоохранительные органы. • Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце нашего разговора вы сами примете решение, подходит ли вам этот способ и будете ли вы в этом участвовать. Есть ли ко мне вопросы? Если нет, то вначале я прошу рассказать о случившемся подробнее (мне важна ваша точка зрения и ваше отношение к случившемуся событию»). Предложить представить себя в роли жертвы.

Фазы:

- создание основы для диалога со стороной;
- организация диалога со стороной по поводу ситуации;
- самоопределение по поводу выхода из ситуации;
- подготовка к примирительной встрече.

Это – инструменты подготовки к процессу медиации. **Проекты предложений**

Ваши предложения	Аргументация предложений

--	--

Конфликтограмма

Проблемные вопросы	Одной стороны	Другой стороны
Проблема		
Цели		
Препятствия		
Опасения		
Сильные стороны		
Возможность поддержки		
Недостаточная информация		
Какая потребность удовлетворяется при успешном завершении конфликта		
Эмоции друг от друга		
Общее друг у друга		

После подготовки и обсуждения в группе конфликтограмм продолжается обсуждение баланса интересов.

Балансный лист

Интересы одной стороны	Интересы другой стороны

Важные правила проведения предварительной встречи

Нельзя: •• искать виноватого •• пытаться выяснить все досконально

Можно: ••фокусироваться на последствиях ситуации •• обсуждать понимание человеком ситуации для человека, его ближайшего социального окружения и жертвы

Этап третий – примирительная встреча

Фазы:

- создание основы для диалога между сторонами;
- организация диалога между сторонами;
- обсуждение и фиксация вариантов решения ситуации;
- заключение соглашения.

Этап дополнительный – проверка выполнения условий договора

Для того чтобы действовать в качестве медиатора, необходимо уметь принимать и признавать других людей в их проявлениях, при этом медиатор вовсе не обязан ни разделять их мнения, ни одобрять их поведение.

что медиация – это путь к осмысленному взаимоприемлемому решению.

Отдельные приемы и техники: комплимент, тупик – взять паузу и договориться о новой встрече.

Не спешите на предложение партнера говорить «нет». Лучше использовать прием «Да, но...». Например, в ответ на неприемлемое предложение лучше всего сказать: «Да, но я хочу, чтобы при этом соблюдалось...»

7. Моделирование ситуации (Приложение).

Рефлексия Прием «Релаксация».

Закройте глаза и вспомните приятные моменты нашего занятия.

Я рада, что на протяжении всего занятия вы были внимательны.

Я хочу, чтобы все, кто работал хорошо – улыбнулись, а кто чувствует в себе потенциал работать в Службе примирения еще лучше – поаплодировали себе.

Приложение

Информация поступила от участников конфликта, которые сами обратились в службу.

*Описание ситуации: мальчики грубо общались с **Богданом** на протяжении нескольких месяцев, подвергая его испытаниям, как новичка. Они специально «задевали» его, чтобы*

спровоцировать конфликт и узнать его характер. Богдан долго терпел, но в очередной раз, когда ему стали навязывать «игру», он стал защищаться, и завязалась драка. Их остановил учитель.

Особенности предварительных встреч:

На предварительной встрече нарушители объяснили, что осознают предвзятость отношения

к однокласснику и сожалеют, что произошла драка. Они признались в издевательствах, первоначально называя это шуткой.

Ведущий спросил, какие чувства они испытывали ранее и сейчас. Что, по их мнению, испытывает Богдан, и как бы они поступили на его месте. Обсуждая взаимоотношения, подростки сказали, что им стыдно за свое поведение, тем более что их несколько а Богдан один. На вопрос, как можно изменить ситуацию, обидчика выразили желание извиниться и наладить отношения.

Ведущий встретился с Богданом, расспросил его о случившемся, рассказал о разговоре с обидчиками и предложил помощь в мирном разрешении конфликта.

В ходе беседы ведущий помогал подростку выразить свои чувства и снять негативные эмоции. Борис был доволен тем, что его слушают, что он может выразить накопившуюся обиду, что о

нем заботятся. Он сомневался в изменении отношений, однако решил участвовать в программе, поскольку не хотел упускать шанс помириться.

Особенности примирительной встречи:

Ведущий программы предложил всем сесть в круг, объяснил цель встречи, проговорил правила встречи и предоставил слово нарушителям. Высказываясь по очереди, мальчики обсуждали свое поведение. Они говорили откровенно, и это вызвало расположение и доверие Богдана. Он постарался выразить свои чувства и накопившуюся обиду, ребята его поняли, извинились и обещали впредь не допускать обидных шуток и унижений.

Стороны достигли взаимопонимания и были довольны состоявшимся разговором.

В течение трех недель членами службы осуществлялся контроль над развитием их отноше-

ний. За этот период отношения не только улучшились, но и переросли в дружбу.