

УДК [316:374]

ББК 74

Рецензенты:

кандидат социологических наук, доцент,
заведующий кафедрой конфликтологии
ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет»
В.В. Нагайцев;

кандидат педагогических наук,
доцент кафедры педагогики
ФГБОУ ВО «Алтайский государственный педагогический университет»
Е.А. Шаталова

Медиатор подростковой службы примирения: рабочая тетрадь [Текст] /
К.А. Беляева, Е.Н. Дронова, А.В. Мыльникова, С.Г. Чудова ; под ред. Е.Н. Дроновой. - Барнаул, 2016.

Предлагаемая рабочая тетрадь — это руководство к действию медиатора в подростковой службе примирения. Она помогает ответить начинающему медиатору на различные вопросы: каковы цели и принципы работы медиатора; что нужно и важно знать медиатору для рассмотрения конфликтных ситуаций; как выстроить алгоритм работы по случаю; как привлекать в работу службы примирения новых добровольцев.

Рабочая тетрадь медиатора подростковой службы примирения подготовлена *при финансовой поддержке Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в рамках реализации проекта «Социальная профилактика повторных правонарушений несовершеннолетних на основе восстановительного подхода»* (договор от 09.04.2015 г. № 02-03-81п-2014.8/20).

@ АКЖОО «Отклик», 2016
@ Оформление. Издательство
Алтайского государственного
университета, 2016

*РЕБЯТА! ДАВАЙТЕ ЖИТЬ ДРУЖНО!
ОТ КОНФЛИКТА К ПРИМИРЕНИЮ!*

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

медиатора _____

подростковой службы примирения

_____,

которая находится по адресу:

Куратор службы:

Наши контакты:

Медиатор (телефон, адрес электронной почты):

Куратор (телефон, адрес электронной почты):

Адрес страницы в сети Интернет:

ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

КОНФЛИКТ (от лат. *conflictus* – столкновение) — столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьезное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

МЕДИАЦИЯ (от лат. *mediare* - посредничать) — форма внесудебного разрешения споров в помощь третьей нейтральной беспристрастной стороны - медиатора (посредника). Медиация является наиболее мягкой формой альтернативного разрешения споров. Во время процедуры медиации стороны, участвующие в конфликте, самостоятельно приходят к взаимовыгодному решению. Разрешение спора полностью зависит от воли самих спорящих.

МЕДИАТОР (от англ. *mediator* - посредник, примиритель) — это тот, кто проводит медиацию, помогает урегулировать различные спорные и конфликтные ситуации. Медиатор выступает посредником между сторонами, организуя коммуникации для разрешения споров. Он создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликта.

КОММУНИКАЦИЯ (от лат. *communicatio* - делаю общим, связываю, общаюсь) — общение, передача информации от человека к человеку.

ДИАЛОГ (от греч. *dialogos*) — форма устной речи, разговор двух или нескольких человек, переговоры, свободный обмен мнениями.

СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ — это объединение специалистов, добровольцев и медиаторов, помогающее разрешать конфликты, а также проводящее мероприятия по обучению детей и взрослых самостоятельно предупреждать и разрешать конфликты.

ДОБРОВОЛЕЦ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ — это человек, обладающий определенными личностными характеристиками, такими, как готовность помочь, неравнодушное отношение к окружающей жизни и людям, свободным временем для оказания помощи службе примирения в решении задач и организации деятельности.

ОБИДЧИК — это тот человек, кто обидел или обижает кого-нибудь.

ПОСТРАДАВШИЙ — это тот человек, кто испытал неприятность, кто потерпел какой либо ущерб, лишился чего-либо.

ПРИМИРЕНИЕ — это возможность для обидчика и потерпевшего совместно обсудить и решить вопросы компенсации и заглаживания вреда.

ПРОГРАММА ПРИМИРЕНИЯ — это переговоры между участниками конфликта. Такие переговоры позволяют людям обсудить ситуацию и найти наилучший выход из конфликта. Переговоры ведёт медиатор. Ситуации, в которых возможно использование примирительных программ: конфликты детей внутри класса и между группами детей, конфликты между специалистом и ребенком, конфликты детей и родителей и др.

ЗАГЛАЖИВАНИЕ ВРЕДА — устранение негативных последствий, наступивших в результате произошедшего конфликта. Заглаживание вреда предполагает добровольный характер действий обидчика, предусматривает возмещение нанесенного морального или материального ущерба или совершение иных действий, направленных на заглаживание вреда.

ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР – это соглашение по результатам обсуждения на примирительной встрече двух и более сторон о том, как можно разрешить конфликтную ситуацию и как сделать так, чтобы она больше не повторялась. Примирительный договор необходим для сторон, чтобы закрепить договоренности и обеспечить их выполнение, а также для официальных органов, чтобы учесть результаты программы примирения.

Для заметок:

ПРИНЦИПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРИМИРЕНИЯ

ПАМЯТКА МЕДИАТОРА

1. *ДОБРОВОЛЬНОСТЬ УЧАСТИЯ СТОРОН.* Стороны - обидчик и пострадавший - участвуют в программе примирения добровольно, принуждение в какой-либо форме к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в программе как до ее начала, так и в ходе самой программы.

2. *ИНФОРМИРОВАННОСТЬ СТОРОН.* Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

3. *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.

4. *КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ МЕДИАЦИИ.* Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор и служба примирения обеспечивают конфиденциальность медиации и защиту от разглашения информации, полученной при проведении программы примирения. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможностью совершения преступления. При выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. И тогда 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 куратора службы примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

5. *ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И МЕДИАТОРА.* Медиатор отвечает за безопасность участников на программе примирения, а также соблюдение ее принципов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта,

участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

6. *ЗАГЛАЖИВАНИЕ ВРЕДА ОБИДЧИКОМ.* В ситуации, где есть обидчик и потерпевший, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

7. *САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ.* Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

ПАМЯТКА О ПРИНЦИПАХ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ПРИМИРЕНИЯ

- ◆ На программу примирения обе стороны приходят только добровольно!
- ◆ Если люди отрицают, что они участвовали в конфликте, то программа примирения проводиться не может!
- ◆ Ведущий программы примирения — медиатор — не выясняет, кто прав, а кто виноват. Он никого не обвиняет и не защищает. Ведущий занимает нейтральную позицию. Он – посредник, который помогает сторонам лучше понять друг друга и договориться!
- ◆ Информация, которую ведущий получил от участников программы примирения, останется в тайне!

Для заметок:

КАК ПРОВЕСТИ ПРОГРАММУ ПРИМИРЕНИЯ

Шаг 1. Подготовительный

Задачи медиатора:

1. Зафиксировать поступившую информацию о конфликте в таблице:

№	Когда поступила информация (дата)	От кого поступила информация (указать Ф.И.О., телефон)	Какая информация поступила (коротко изложить суть случившегося)	Примечание
1	2	3	4	5

2. Определить, подходит ли поступившая ситуация о конфликте для проведения программы примирения. Это значит нужно знать и дать ответы на два вопроса:

Кто является сторонами конфликта?

Шаг 2. Индивидуальные встречи со сторонами

Задачи медиатора:

1. Представить себя и программу примирения.

Примерный вариант представления:

- Здравствуйте! Меня зовут Марина. Как к Вам можно обращаться?
- Саша, лучше на «ты».
- Хорошо, Саша, я встречаюсь с тобой по поводу ситуации, которая поступила в нашу службу примирения от Галины Анатольевны – вашего классного руководителя. Я - медиатор подростковой службы примирения «Согласие». Саша, ты знаешь чем занимается служба и кто такой медиатор?
- Немного.
- С твоего разрешения напомню. Наша служба помогает обратившимся в разрешении конфликта с участием медиатора. Я как медиатор не защищаю, не поддерживаю и не представляю интересы ни одной из сторон конфликта. Я нейтральная сторона по отношению ко всем участникам поступившей ситуации. Я - не следователь, не обвинитель, не адвокат, не советчик. Моя задача создать условия для организации диалога между участниками конфликта, чтобы они сами могли найти выход из конфликта. Участие в наших программах является добровольным, поэтому в конце нашего разговора ты сам примешь решение, будешь ли ты дальше участвовать в программе примирения. Я не буду разглашать никакую информацию, гарантирую полную конфиденциальность, за исключением того, что буду обязана сообщить о твоём решении - участвовать или не участвовать в программе. В случае твоей готовности участвовать в программе, согласованные с тобой вопросы для обсуждения, адресованные другой стороне, будут мной ей переданы. Хочу предупредить еще об одном: если мне станет известно о готовящемся преступлении, я буду обязана об этом сообщить соответствующим органам, администрации для его предотвращения.

2. Понять самому и помочь понять участникам конфликта разные аспекты произошедшего, важные с точки зрения самих участников. Помочь каждой из сторон конфликта самой разобраться в случившемся. При необходимости помочь пережить сильные чувства, мешающие человеку понять конфликт. Обсудить ценности человека и ценности примирения - восстановление способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах решения проблемы, о необходимости заглаживания вреда.

Для решения данной задачи можно воспользоваться следующими

вопросами:

Расскажите, пожалуйста, о том, что произошло:

С кем произошёл конфликт? Расскажите об участниках конфликта.

Что Вы чувствовали в данной ситуации?

Как Вы относитесь к тому, что случилось?

Ваше отношение к последствиям произошедшего?

Как у Вас складываются отношения с участниками конфликта?

Как бы Вы хотели, чтобы Ваши отношения с участниками конфликта складывались в будущем?

Что Вас беспокоит в конфликтной ситуации?

Что для Вас является важным, значимым, ценным?

Что для Вас является важным в том, что произошло?

Что для Вас важно в том, как события будут развиваться дальше?

Помните! На программе примирения мы задаем вопросы, учитывая эмоциональное состояние участников, их готовность к примирительной встрече. Если участники готовы к примирительной встрече, «идут на примирение», медиатору необходимо перейти к решению следующих задач.

3. Обсудить для всех участников конфликта последствия. Сформулировать предварительные итоги индивидуальных встреч с каждой из сторон и отразить их в повестке вопросов, выносимых участниками индивидуальных встреч на совместную встречу.

К каким негативным последствиям привела ситуация?

Что может случиться в будущем, если ее не разрешить?

4. Обсудить варианты выхода из сложившейся ситуации. Поддержать принятие стороной ответственности за выход из конфликта.

Какие выходы из конфликтной ситуации Вы видите?

К каким последствиям они могут привести?

Какие у Вас предложения по заглаживанию вреда?

5. Обсудить: какие возможности может предоставить медиация для участников программы примирения.

К чему может привести разрешение конфликта по программе примирения:

Каким образом при этом могут развиваться события:

Каким образом могут развиваться отношения между участниками конфликта после реализации программы примирения:

6. Обсудить планы подростка на будущее и возможную поддержку этих планов со стороны родителей, друзей и близких, специалистов.

Чем Вы бы хотели заниматься в будущем?

Какая помощь со стороны родных, близких Вам при этом необходима?

В чем Вам могут помочь специалисты? Какие?

7. Рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи.

Примерный вариант (для ситуации возможности встречи): «...Саша, если Вы согласитесь на совместную встречу с другой стороной – Денисом, я буду встречаться и с ним. Правила нашей встречи с Денисом будут те же, что и с Вами. В случае его, как и Вашего, согласия на совместную встречу, мы встретимся уже на примирительной встрече...».

8. Обсудить встречу сторон - примирительную встречу - как возможный вариант выхода из конфликта. Озвучить, что встреча будет ориентирована на взаимопонимание и поиск решения, устраивающего всех участников. Подчеркнуть, что главными на такой встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность диалога и безопасность участников встречи. Предложить сформулировать перечень вопросов, которые человек хотел бы обсудить с другой стороной. При необходимости самому внести в повестку дня вопросы о заглаживании вреда и о проектировании будущего.

Как избежать повторения подобного в дальнейшем?

9. Проинформировать о последствиях (не-)заключения примирительного соглашения. Если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. В случае категорического несогласия на любые формы общения медиатор может предложить не решать вопрос окончательно и оставить свою визитку, буклет о программе примирения, свои контакты. Независимо от согласия на индивидуальной встрече обсудить - требуется ли помощь каких-то специалистов.

Помощь специалистов:

10. Прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече. Рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных

представителей, возможности участия других лиц). Сформировать на основе предыдущей беседы повестку.

Повестка вопросов на примирительную встречу:

При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать, предложить внести дополнения. Если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе. Пояснить свою роль медиатора на примирительной встрече. 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.

Шаг 3. Встреча сторон (примирительная встреча)

Задачи медиатора:

1. Создать благоприятную атмосферу. Заранее подготовить место для встречи сторон. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо - познакомить участников друг с другом. Объявить цели встречи, огласить правила, напомнить позицию медиатора. Объявить основные пункты «повестки дня».

Цель встречи:

Правила общения на встрече:

- *Слушать другого и не перебивать его, даже если с ним не согласен, чтобы у каждого была возможность высказаться и быть услышанным!*
- *Не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности!*
- *Соблюдать конфиденциальность, то есть не рассказывать окружающим, что происходило на встрече!*
- *Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, предложить перенести продолжение встречи на другой день!*
- *Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором!*
- *О соблюдении этих правил медиатор договаривается со всеми участниками медиации!*

Позиция медиатора:

Повестка дня:

2. Организовать взаимопонимание, диалог. Предложить сторонам поочередно рассказать свою версию случившегося и обсудить последствия. Предложить сторонам высказать своё отношение к услышанному.

Помните! В ходе встречи необходимо переформулировать негативные высказывания так, чтобы это помогало конструктивному диалогу, помогало усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

3. Поддерживать восстановительные действия. Поддерживать взаимное понимание и признание последствий случившегося. Поддерживать принятие извинений и прощение. Инициировать поиск вариантов решений и их анализ. Обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации.

Варианты разрешения ситуации:

4. Обсудить и принять механизм реализации решений (кто, что, где, когда будет делать, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто сообщит об этом медиатору):

Примирительный договор (соглашение) между пострадавшим и обидчиком № _____

« _____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. обидчика: _____

Ф.И.О. пострадавшего: _____

Суть конфликта: _____

Дата обращения в службу примирения:

1. Мы встретились, обсудили конфликтную ситуацию и договорились следующим образом исправить происшедший между нами инцидент:

2. Мы выслушали рассказы друг друга о конфликте и пришли к взаимному согласию, что имеет место несправедливость:

3. Восстановление справедливости. Мы договорились о следующем:

4. Намерения наши в будущем:

5. Мы также понимаем, что невыполнение условий данного договора в первую очередь приведет к нарушению нашего соглашения.

6. Данный примирительный договор (соглашение) составлен в 3 (трех) экземплярах (для каждой из сторон и для службы примирения), имеющих равную силу.

Подписи:

Участник _____

Участник _____

Родитель/Попечитель _____

Родитель/Попечитель _____

Ведущий _____

Другие свидетели:

7. Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное, недосказанное?

8. Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи:

9. Поблагодарить участников встречи:

Для заметок:

СЛАГАЕМЫЕ УСПЕХА МЕДИАТОРА

В арсенале медиатора — ведущего программы примирения — большое количество способов найти контакт с людьми в разных ситуациях. Это позволяет им организовать диалог даже в таких ситуациях, в которых это почти невозможно. Познакомимся со слагаемыми успеха, — приемами работы медиатора — которыми должен владеть ведущий программ примирения.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

- Активное слушание — внимательное слушание, слушание без оценок сказанного, слушание, которое показывает собеседнику, что он не разговаривает сам с собой, а Вы его слышите, реагируете на его рассказ. Это могут быть простейшие фразы: «Да», «Понимаю», «Разрешите, пожалуйста, уточнить», «Можно ли поподробнее?» и др.

- В активном слушании важны невербальные средства общения: кивок, наклон головы в сторону собеседника, спокойный и неторопливый голос, интонация, поворот тела к говорящему, зрительный контакт, частота пауз, наличие и характер жестов, наличие повторений.

- Активное слушание незаменимо для выяснения того, что скрывается за высказываниями собеседника, особенно в эмоционально напряженных случаях. Большинство людей гораздо более склонны говорить, чем слушать, что зачастую приводит к неудовлетворенности общением, к ложным выводам, к ответам не на те вопросы, которые задавали, к игнорированию важных моментов.

- Активное слушание открывает путь к взаимопониманию, устраняя ненужные вмешательства в разговор и субъективные замечания. Активное слушание позволяет решить важнейшую из проблем — проблему доверия. Доверие возникает тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему как к человеку.

- Внешний вид медиатора должен быть приближен деловому стилю.

ПРИЕМ «ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ»

- Перефразирование - это повторение высказанных собеседником мыслей и чувств:

«Если я Вас правильно понял, вы говорите, что...»;

«Итак, Вы сказали, что...».

- Главная цель перефразирования – уточнение информации. Для этого выбираются наиболее существенные моменты сообщения. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять от себя, но в тоже время фраза не должна быть буквальным повторением слов собеседника.

- Речь собеседника часто нам кажется понятной, но впоследствии выясняется, что он имел в виду несколько иное, чем мы услышали. Перефразирование снимает эту проблему. Если человек в ответ на ваше перефразирование его слов говорит «Вы поняли правильно, но...», значит, вы недопоняли или исказили информацию. Тогда вы задаете уточняющий вопрос, например: «А как это было на самом деле?».

- Перефразирование обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

Тренировка приема «Перефразирование»

Задание: перефразируйте следующие четверостишия:

Идет бычок, качается,
Вздыхает на ходу:
Ох, доска кончается,
Сейчас я упаду!

Зайку бросила хозяйка -
Под дождем остался зайка.
Со скамейки слезть не мог,
Весь до ниточки промок.

ПРИЕМ «РЕЗЮМИРОВАНИЕ»

- Резюмирование - воспроизведение ряда высказываний собеседника в сокращенном, обобщенном виде, с кратким формулированием самого существенного:

«Как я понял, больше всего Вас волнует то, что...»;

«Итак, Вы бы хотели ...».

- Резюмирование помогает, когда обсуждение затянулось, идет по кругу или зашло в тупик.

- Резюмированием Вы делите рассказ человека на части, структурируете их, подводя промежуточные итоги.

Тренировка приема «Резюмирование»

Задание: сделайте резюме по рассказу В.А. Сухомлинского «Простите, дядя, я опоздал»:

Было холодное утро. Срывались снежинки. С севера веял холодный ветер. Мы пришли к школе на рассвете. В классе было тепло. Мы разулись и грели ноги у печки.

Зазвенел звонок. Мы сели на места. Прошла минута, другая. Учителя не было. Мы послали Нину – она в классе старостой: пойдя в учительскую, узнай, почему нет учителя.

Через минуту Нина возвратилась и сказала:

- Иван Петрович заболел. Директор сказал, чтобы мы шли домой.

- Ура! – закричали мы все, невыразимо радуясь. – Ура!.. Уроков не будет!...Учитель заболел.

Вдруг открылась дверь, и в класс вошёл Иван Петрович. Запорошенный снегом, утомлённый. Мы замерли от неожиданности. Сели, наклонив голову.

Иван Петрович подошёл к столу.

- Простите, дети, - тихо сказал он. – Заболел я немного, но всё же решил идти в школу. Опоздал немного...

Он разделся тут же, в классе. Сел за стол, посмотрел на нас. А нам стыдно было поднять глаза...

ПРИЕМ «ХОРОШИЙ ВОПРОС»

- Во время программы примирения медиатор фактически не произносит повествовательных или утвердительных предложений, кроме вступительной речи и заключительного слова. Его основной инструмент – это предельно точно сформулированные вопросы.

- Хороший вопрос помогает участникам примирительной встречи находить ответы. Он помогает продолжить разговор. Отвечая на правильно поставленный вопрос, находишь что-то новое, можешь увидеть суть проблемы. Это позволяет людям посмотреть на ситуацию со стороны, взять на себя ответственность за свою жизнь и принять решение о том, как должны развиваться события после конфликта.

- Открытые вопросы – это вопросы, которые требуют развернутого ответа, объяснения. Обычно начинаются со слов:

«Как?»;

«Кто?»;

«Почему?»;

«Каково Ваше мнение?»;

«Что бы вы хотели в результате этого?».

- Закрытые вопросы – вопросы, на которые ожидается однозначный ответ «Да» или «Нет». Они помогают прояснить позицию собеседника.

- Уточняющие вопросы используются, когда речь собеседника туманна и неточна:

«Не объясните ли Вы?»;

«Я не совсем понимаю, что Вы имеете в виду?».

- Риторические вопросы – вопросы, не требующие прямого ответа, поскольку их цель – вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку позиции со стороны участников беседы путем молчаливого согласия:

«Мы ведь придерживаемся одного мнения по этому вопросу?».

Помните! «Открытые» вопросы предпочтительнее. Но если человек молчит, то, чтобы его «разговорить», необходимы «закрытые вопросы». Кроме того, «закрытые» вопросы позволяют получить однозначный ответ, например:

«Правильно ли я понял, что Вы признаёте ситуацию несправедливой и хотели бы исправить ее?»

Тренировка приема «Хороший вопрос»

Задание: прочитайте рассказ В.А. Сухомлинского «Ленивая подушка», составьте 5 открытых вопросов и 5 закрытых вопросов по предложенному тексту.

Маленькой Иринке нужно рано вставать, в детский сад идти – а не хочется, ой как не хочется.

Вечером спрашивает Иринка:

- Дедушка, почему утром вставать не хочется? Научи меня так спать, чтобы хотелось вставать и идти в садик.

- Это подушка у тебя ленивая, - говорит дедушка.

- А что же ей сделать, чтобы не была такая ленивая?

- Знаю я тайну, - шепчет дедушка. – Вот именно тогда, как вставать не хочется, возьми подушку, вынеси на свежий воздух и хорошо выбей её кулачками – она и не будет ленивая.

- В самом деле? – обрадовалась Иринка. – Я завтра так и сделаю.

Ещё ни свет, ни заря, а надо собираться в сад. Не хочется вставать Иринке, но ведь нужно наконец подушку проучить, лень из неё повыбивать. Схватилась Иринка, скорей оделась, взяла подушку, вынесла во двор, положила на лавку, - и кулачками её, кулачками.

Возвратилась домой, положила подушку на кровать и давай умываться. Кошка внизу мяукает, за стеной ветер гудит, дедушка в усы усмехается.

Закрытые вопросы:

Открытые вопросы:

ПРИЕМ «ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ»

- Применяя прием «Отражение чувств», мы сообщаем собеседнику о том, как воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент:

«Мне кажется, Вас это очень огорчает»;

«Вас что-то смущает в моем предложении?»;

«У Вас счастливый вид».

- Если собеседник возбужден, взволнован, то стоит применять следующие высказывания:

«Вас что-нибудь беспокоит?»;

«Вы чем-то встревожены?».

- Важно не утверждать, что Ваш собеседник испытывает чувства, а говорить о своих впечатлениях, предположениях.

- **Избегайте** оценочных суждений: *«Плохо, неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то».*

- **Помните**, что каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными. Тем более, когда человек раскрыл их перед Вами. У человека такие чувства, какие есть, и нельзя их опровергать.

- Разговор о чувствах помогает избежать «расследования» и поиска виноватого.

- В абсолютном большинстве случаев каждая сторона будет описывать событие по-своему, и разобраться в этом будет крайне затруднительно. Но если мы переводим разговор в плоскость чувств и последствий, то предмет разногласий исчезает. Если человек говорит, что он чувствует боль и обиду, то с этим трудно спорить.

- Работая с пострадавшими **нельзя говорить**: *«Я понимаю, что Вы чувствуете...»;* *«Вам повезло, что Вы легко отделались...»;* *«Не беспокойтесь. Все будет в порядке...»;* *«Успокойтесь. Расслабьтесь. Крепитесь...».*

- Работая с пострадавшим, **можно говорить**: *«Жаль, что так случилось...»;* *«Я рад, что Вы со мной говорите...».*

ПРИЕМ «ПРОЯСНЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ»

- Медиатору программы примирения необходимо научиться отделять позиции сторон от их интересов. Его задача – помочь сторонам понять, чего они на самом деле хотят от примирительной встречи, какие интересы стоят за позицией, которую они высказывают.
- Примером важности техники прояснения интересов является история с двумя сёстрами и апельсином, в которой каждая из сестёр заявляет: «Я хочу этот апельсин». Позиции сторон противоположны. Для разрешения конфликта мать разрезает апельсин пополам, руководствуясь исключительно позициями сестёр, не задумываясь об их реальных интересах. Но один ребёнок хотел бы выжимать сок, другому необходима была корка для цукатов. Ценность медиатора заключается в том, что он помогает конфликтующим сторонам выяснить, для чего им обоим нужен «апельсин».
- Медиатор должен помочь сторонам конфликта осознать собственные интересы и отодвинуть первоначальные позиции в сторону.

Тренировка приема «Прояснение интересов»

Задание 1. Приведите примеры вопросов, которая могла бы задать мать в ситуации с апельсином для прояснения интересов дочерей.

Задание 2. Укажите на каких этапах проведения программы примирения используется техника «Прояснение интересов».

Задание 3. Какие трудности могут возникнуть у медиатора при применении приема «Прояснение интересов»?

ПРИЕМ «ПЕРЕХОД К ДИАЛОГУ СТОРОН»

- Переход от разговора с медиатором к диалогу сторон может применяться тогда, когда стороны готовы к диалогу.

- Медиатор направляет разговор сторон на общение между собой с помощью вопросов:

«Спросите не у меня, а у другой стороны»;

«Спросите его, согласен ли он с вами»;

«Давайте Вы сами между собой решите этот вопрос».

- Если стороны не готовы к диалогу и начинают ругаться, оскорблять друг друга, то медиатору необходимо взять инициативу в организации диалога.

- Речь медиатора должна быть короче речи сторон. Медиатор только направляет разговор отдельными репликами и вопросами.

ПРИЕМ «МОЗГОВОЙ ШТУРМ»

- Мозговой штурм - коллективное обсуждение поиска решения проблемы.

- Общее правило: говорящего не критикуют, каким бы парадоксальным ни было его мнение. Главное – найти как можно больше вариантов, чтобы потом отобрать из них лучшие.

- Иногда можно приводить реальные случаи, чтобы стороны увидели все многообразие существующих решений проблемной ситуации.

Тренировка приемов «Переход к диалогу сторон» и «Мозговой штурм»

Задание: Проводя примирительную программу совместно с куратором, постарайтесь увидеть, какие вопросы он использует для перехода к диалогу сторон, какие еще, по Вашему мнению, вопросы были бы уместны при работе с данным случаем.

Запишите вопросы: _____

АНКЕТА ДОБРОВОЛЬЦА СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Дорогой друг! Приглашаем Вас принять участие в работе службы примирения « _____ ».

Служба примирения — это объединение детей и взрослых, которое помогает в разрешении конфликтных ситуаций.

Если ты решил частью нашей дружной команды, заполни эту анкету и принеси _____

1. Сколько тебе лет? _____

2. В каком классе ты учишься? _____

3. Какую профессию ты хотел бы получить? _____

4. Почему ты решил стать добровольцем нашей службы примирения?

5. Кого ты считаешь добровольцем?

6. В каких мероприятиях ты принимал участие как доброволец?

7. Оцени свою готовность выполнять в службе примирения следующие функции, где: 1 - "не готов", 2 - "не готов, но хочу попробовать", 3 - "готов", 4 - "готов, имею опыт":

Функции	1	2	3	4
Медиатор (проведение программ примирения)				
Аниматор (участие в подготовке культурно-массовых мероприятий)				
PR - менеджер (помощь в подготовке и распространении буклетов о службе примирения, презентаций)				
Журналист (подготовка информационных сообщений для сайта, ведение группы в социальной сети)				
Координатор (работа с командой добровольцев)				
Социолог (проведение опросов, анкетирования)				
Оператор (подготовка видеозаписей коллективным мероприятиям)				
Фотограф				

8. Чему бы ты хотел научиться, работая добровольцем в службе примирения?

9. Каким свободным временем ты располагаешь для работы в службе примирения?

- менее 1 часа в неделю;
- 2 часа в неделю;
- 4 часа в неделю;
- более 4 часов в неделю.

10. Укажи свои Фамилию и Имя:

11. Твои контакты (телефон, адрес электронной почты):

Будем рады сотрудничеству!

РАБОТА С ДОБРОВОЛЬЦАМИ В СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ

Упражнения на знакомство

Упражнение «Хоровод». Участники стоят по кругу, лицом к центру. Один из участников, назначенный ведущим, находится с внешней стороны круга. Двигаясь вдоль линии круга позади стоящих, он выбирает одного из участников, касаясь рукой его плеча, и продолжает свое движение в том же направлении. Выбранный участник начинает двигаться вдоль круга в противоположном направлении, оставив своё место свободным. Таким образом, они идут навстречу друг другу. При встрече они должны поздороваться и представиться. Повторив имена друг друга 3 раза с разной интонацией или по-разному обращаясь друг к другу, они идут дальше. Тот, кто быстрее достигает свободного места, занимает его и остается в круге. Участник, которому не досталось места в круге, продолжает свое движение, выбирает следующего участника для знакомства и так пока все не познакомятся.

Упражнение «Снежный ком». По кругу каждый называет свое имя и имена всех уже назвавшихся перед ним.

Упражнение «Мяч». Каждый участник по кругу называет свое имя. Второй круг проводится с повторением трех имен: имени соседа справа, своего имени и соседа слева. Участник, называя себя, кидает мячик любому члену группы, тот называет свое имя и кидает мячик кому-либо, по своему выбору. В следующий раз участник уже называет не только свое имя, но и имя того, кому бросает мяч.

Упражнение «3 правды и 1 ложь». Дайте задание участникам написать свое имя на листе бумаги и описать 4 факта из своей жизни, 3 из которых – правда и 1 – ложь. Попросите всех объединиться в пары. В парах участники зачитывают друг другу эту информацию и пытаются угадать, что является правдой, а что – ложью. По окончании работы в парах попросите участников поделиться, легко ли было угадать, что было ложью, а что правдой.

Упражнение «Знакомство в парах». Участники объединяются в пары с теми участниками, с которыми мало знакомы. В течение 1 минуты в каждой

Упражнения на сплочение, командообразование

Упражнение «Синергия». Оно помогает продемонстрировать, что возможности команды больше, чем просто сумма возможностей отдельных ее участников. Необходимые материалы: бумага, карандаши. Время на выполнение упражнения - 15 минут. На доске записана фраза — «служба примирения». Ведущий дает каждому по листку бумаги и просит каждого в отдельности написать максимум слов, состоящих из тех же букв, что и фраза, написанная на доске. После 5 минут индивидуальной работы ведущий объединяет участников в мини-группы по 3-4 человека, раздает по листу бумаги на группу, и просит их написать объединенный список на всю группу. После 5 минут работы в мини-группах ведущий объединяет всех участников в одну группу, выдает им лист бумаги и просит создать список, общий для всей группы. Обсуждение: были ли результаты мини-групп лучше, чем результаты отдельных участников? был ли общий результат лучше, чем результаты мини-групп?

Упражнение «Остров». Упражнение тренирует навыки совместной деятельности. Необходимые материалы: по листу бумаги формата А3 на каждую подгруппу из 3-6 человек. Время. 15-20 минут. Участники делятся на мини-группы по 3-6 человек, и каждой команде выдается лист бумаги. Ведущий озвучивает инструкцию: «Перед вами остров. Нужно всей командой разместиться на этом острове, то есть встать таким образом, чтобы никакие ноги, руки и другие части тела каких-либо членов команды не касались пола, все должны быть на острове. Как вы этого добьетесь — ваше дело. Нельзя использовать дополнительные предметы, такие как столы, стулья и т.д.»

Упражнение «Вместе мы сила». Материалы: бумага, карандаши. Время: 15-20 минут. Каждый участник в течении 5 минут составляет список своих сильных и слабых сторон в своей деятельности в службе примирения. За тем работа происходит в мини-группах или все участники (если группа небольшая) составляют общий список сильных и слабых сторон всей команды. При этом, если чей-то недостаток компенсируется сильной стороной другого участника, то этот недостаток можно вычеркнуть и не учитывать. Так же, если команда

Упражнения для тренировки навыков общения

Упражнение «Кто я?». Приколите имена известных людей на спины всех участников так, чтобы они их не видели. Попросите участников походить по комнате, задавая друг другу «закрытые» вопросы о личности их знаменитости. Например: «Этот человек – артист?». На вопросы можно отвечать только «да» или «нет». Игра продолжается до тех пор, пока все не выяснят, кто они. При утвердительном ответе группы участник продолжает задавать вопросы, при отрицательном ответе ход переходит к следующему участнику.

Упражнение «Выражение чувств». Участники по очереди вытягивают бумажки с названиями чувств и молча выражают это чувство с помощью мимики. Передвигаясь произвольно, находят себе партнеров, выражающих аналогичное чувство, собираются в группы. По знаку ведущего выясняют, насколько однородные группы образовались. Упражнение способствует пониманию важности языка тела, налаживанию связи чувства с его телесным выражением.

Упражнение «Времена года». Участники молча разбиваются на группы по временам года, соответственно дате рождения. Затем каждая группа пантомимой изображает своё время года, задача остальных – угадать, какое. Упражнение используется для тренировки навыков невербального общения.

Упражнение «Найдите человека, который...». Попросите участников свободно, расслабленно подвигаться. Потом, ведущий говорит: «найдите человека, который...» и называет предмет одежды. Участники должны быстро встать близко к описываемому человеку. Повторяйте упражнение несколько раз, используя разные виды одежды.

Упражнение «Качели». Важный навык речевого общения — умение построить свою речь в соответствии со своими целями и своей ролью относительно собеседника. В разных ситуациях один и тот же человек может командовать или подчиняться. Смену двух этих крайних позиций можно сравнить с качелями: когда командуем, качели оказываются наверху, когда просим, качели опускаются вниз. Участники объединяются в пары. Один

Легко ли Вы вступаете в контакт с незнакомыми людьми?

Устаете ли Вы от общения?

Быстро ли Вы находите тему для разговора?

3. Перечислите источники конфликтов в вашей школе, в вашем классе, начиная свой рассказ с фразы: «А мы конфликтовали по поводу ..., потому что (так как)...».

«А мы конфликтовали по поводу, _____

_____ потому что (так как)

_____».

«А мы конфликтовали по поводу, _____

_____ потому что (так как)

_____».

4. Каким образом Вы сами чаще разрешаете конфликты:

С родителями: _____

С друзьями: _____

С педагогами: _____

Отличаются ли способы разрешения между собой? Как Вы думаете почему? _____

5. Допишите тезис «Дети конфликтуют со взрослыми потому что...»:

6. Проанализируйте конфликтную ситуацию: «Ученик не посещает классные часы, объясняя это своей занятостью в музыкальной школе». При анализе ответьте на следующие вопросы:

Кто является участниками конфликта?

Каков повод для конфликта?

Каковы его возможные причины?

Каким образом конфликт можно разрешить?

7. Проанализируйте конфликтную ситуацию: «В восьмой класс пришел новый ученик Иван. Несколько дней все было хорошо. Но вот подошел Валера и попросил дать списать домашнее задание по алгебре. Иван отказал, сказав, что в той школе, где он раньше учился, никто не списывал, а все решали сами. На уроке Ивана похвалили, поставили в пример другим. После уроков Ивана избили новые одноклассники...».

Кто является участниками конфликта?

Каков повод для конфликта?

Каковы его возможные причины?

Каким образом конфликт можно разрешить?

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Перед Вами несколько колонок, каждая из них отражает свой стиль решения конфликтов.

A	B	C	D	E
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15

Колонка «А» соответствует «жесткому» типу решения конфликтов. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию, в которой, по Вашему мнению, нет и не может быть изъяснов и ошибок. Тип человека, который всегда прав.

Колонка «В» - «примиренческий» стиль. Вы придерживаетесь позиции, что всегда можно договориться, «две головы лучше, чем одна». Во время спора Вы пытаетесь предложить альтернативу, ищете решения, которые удовлетворяют обе стороны.

Колонка «С» - «компромиссный» стиль, Вы сразу согласны на компромисс.

Колонка «Д» - «мягкий» стиль. К своему оппоненту Вы добры, с готовностью встаете на его точку зрения, отказываетесь от своей.

Колонка «Е» - «уходящий». Ваше кредо – «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводите конфликт до открытого столкновения.

Инструкция. Прочитайте нижеприведенные высказывания и решите, свойственно ли Вам то или иное поведение и проставьте баллы: часто – 3; от случая к случаю – 2; редко – 1.

Высказывания для оценки	Часто - 3	От случая к случаю - 2	Редко - 1
1. Угрожаю и дерусь.			
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней, как со своей.			
3. Ищу компромиссы.			
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.			

6. Желаю, во что бы то ни стало добиться своих целей.			
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, с чем – категорически не согласен.			
8. Иду на компромисс.			
9. Сдаюсь.			
10. Меняю тему.			
11. Ною и канючу, пока не добьюсь своего.			
12. Пытаюсь найти источник конфликта, понять, с чего все началось.			
13. Немножко уступаю и подталкиваю тем самым к уступкам другую сторону.			
14. Предлагаю мир.			
15. Пытаюсь все обратить в шутку.			

Обработайте полученные результаты. Внести выставленные вами ответы в таблицу в соответствии с порядковым номером вопроса. Самый высокий балл определяет стиль решения конфликта, к которому вы прибегаете чаще, чем к другим.

Для заметок:

РЕФЛЕКСИЯ

Допишите следующие тезисы:

- *Медиация — это* _____

- *Медиатор должен обладать такими качествами, как...* _____

- *Медиатор НЕ должен ...* _____

- *Медиатор обязан...* _____

- *При проведении программы примирения могут возникнуть трудности ...*

- *Успешному проведению программы примирения помогают приемы ...*

Содержание

Основные определения.....	4
Состав службы примирения.....	6
Принципы проведения программы примирения.....	7
Как провести программу примирения	9
Слагаемые успеха медиатора	27
Прием «Перефразирование»	28
Прием «Резюмирование»	29
Прием «Хороший вопрос».....	30
Прием «Безоценочность»	32
Прием «Отражение чувств».....	33
Прием «Прояснение интересов»	35
Прием «Переход к диалогу сторон».....	37
Прием «Мозговой штурм».....	37
Анкета добровольца службы примирения.....	38
Работа с добровольцами в службе примирения.....	40
Материалы для самостоятельной работы.....	46
Поведение в конфликтной ситуации.....	51
Рефлексия.....	52
Источники полезной информации.....	54