

Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи
Выборгского района Санкт-Петербурга

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

к дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программе

«Миротворец»



ГБОУ № _____

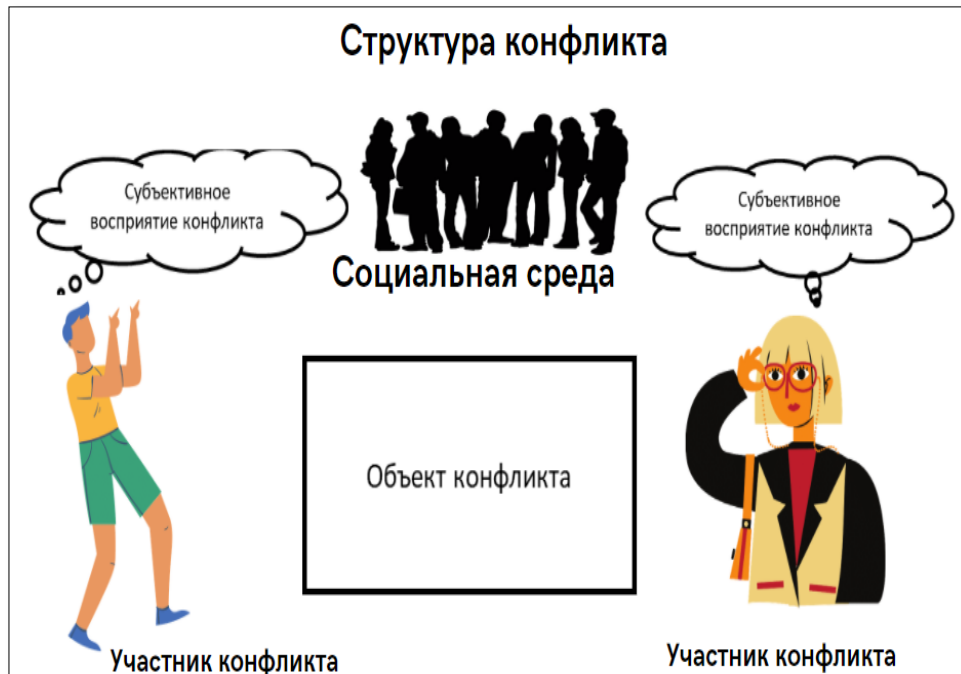
Фамилия, имя учащегося: _____

Занятие 1 «Межличностный конфликт: структура конфликта»

Информационный блок

1. Понятие межличностного конфликта.

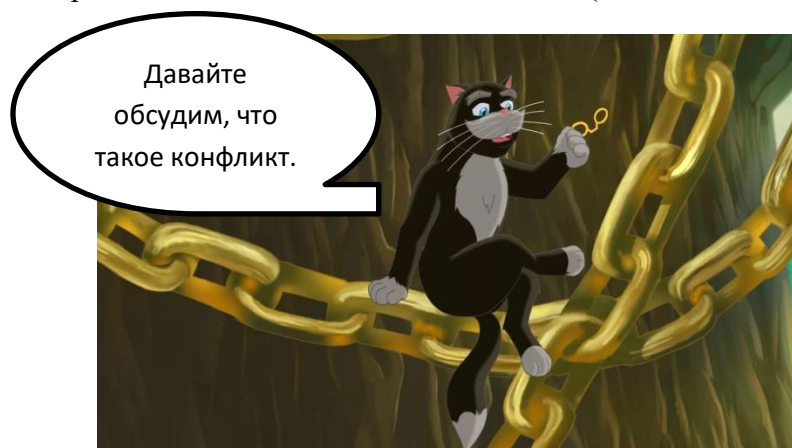
Межличностный конфликт - это столкновение между отдельными людьми в процессе их социального и психологического взаимодействия.



2. Упражнение «Создание интеллект карты «Конфликт»».

Инструкция:

- I. Берем лист бумаги. В центре листа бумаги пишем слово «Конфликт».
- II. Чертим линии-ветки так, чтобы они расходились в разные стороны.
- III. К каждой веточке подбираем слово, которое отражает Ваши мысли о феномене «Конфликт». Слова записываем в порядке значимости. На одну ветку должен приходиться один термин.
- IV. Подчеркните или обведите наиболее значимые слова.
- V. Подчеркните существующие между словами ассоциативные связи, соединяя «ветки» между собой. Также можно использовать стрелки.
- VI. При необходимости добавьте символы (смайлики и т.д.).



3. Назовите _____ объект _____ конфликта.
Опишите субъективное восприятие конфликта.



«Гарри Поттер» Конфликт Гарри и Драко Малфоем.

Объект конфликта: _____

Субъективное восприятие конфликта: _____

Информационный блок.

Одна из техник эффективного общения – **перефразирование**. Перефразирование подразумевает **повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами**. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.

Эхо-техника – повторение последних слов говорящего. При применении эхо-техники медиатор выделяет в рассказе говорящего 3 составляющие: **факты, интерпретацию, эмоции**.

Пример: «Если я правильно Вас понял, Петр уронил Ваш телефон. Вы решили, что он сделал это специально. Вы разозлились на него за это».

4. Упражнение «Вольный перевод».

Инструкция: «Объединитесь в пары. Нужно перефразировать текст таким образом, чтобы каждое слово передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора» или «лицо, которое вы видите перед собою», «дорогу» — в «путь», «сердце» — в «центральный орган кровообращения» и т.п. Участники по очереди зачитывают перефразированный текст. Задача партнера: догадаться, что за стихотворение было перефразировано. Например, четверостишие: «Идет бычок,

качается, вздыхает на ходу» и т.д. — будет после выполнения задания выглядеть так:
«Двигается подросток млекопитающего мужского пола, вибрирует телом и сокрушается по мере перемещения пешком: "Скоро, ох скоро, жердочка оборвется, и я немедленно буду повержен"».

Перефразируй.
Скажи иначе



Тексты для перефразирования:

1) Мама говорит Маше после того, как дочь поздно вернулась домой: «Ты что не знаешь, что у меня сердечные приступы начинаются после таких волнений».

2) Вася говорит маме: «Меня бесит, когда ты без стука заходишь в мою комнату!»

3) Подросток говорит однокласснику: «Ты надоел брать мои вещи без разрешения!»

4) Травка зеленеет,
Солнышко блестит;
Ласточка с весною
В сени к нам летит. (А.Плещеев)

5) Белая береза
Под моим окном
Принакрылась снегом,
Точно серебром. (С.Есенин)

6) Отговорила роща золотая
Березовым веселым языком,
И журавли, печально пролетая,
Уж не жалеют больше ни о ком. (С.Есенин).

5. Упражнение «Эхо»



Инструкция: дать эхо-технику на следующие утверждения:

«Друзья придумали для меня прозвище, которое им кажется смешным, но меня обижает. Мне кажется, они сделали это специально».

«Друг взял за правило, здороваясь со мной, ударять меня кулаком в плечо. Мне это не нравится. Это слишком фамиллярно».

Мама говорит Маше после того, как дочь поздно вернулась домой: «Ты что не знаешь, что у меня сердечные приступы начинаются после таких волнений».

Вася говорит маме: «Меня бесит, когда ты без стука заходишь в мою комнату!»

Подросток говорит однокласснику: «Ты достал брать мои вещи без разрешения!»

Занятие 2 «Техники эффективного общения в конфликте»

Информационный блок

1. Эффективное общение.

Под эффективностью общения мы понимаем оптимальный способ достижения поставленных коммуникативных целей.

Технологии эффективного общения – это такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению. Эмпатия - способность поставить себя на место другого человека (или предмета), способность к сопереживанию.

Схема: Эффективное общение = взаимное понимание+взаимное сопереживание.

Виды техник эффективного общения. Техники эффективного общения включают использование 2-х стилей слушания: активного и пассивного слушания.

Активное (рефлексивное) слушание – техника, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений. Использование техник активного слушания показывает говорящему, что его слушают (что, естественно, придает уверенности), и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

Пассивное (нерефлексивное) слушание – это внимательное слушание, при котором обратная связь с говорящим сводится лишь к коротким репликам: «Да, да...», «Угу...», «Понимаю...», «Приятно слышать...» и т.д.

Техники активного слушания:

1) **Выяснение.** Задавание уточняющих и наводящих вопросов. Ключевые слова: «Что Вы имеете в виду?» Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Лучше стараться не задавать закрытых вопросов, требующих односложного, «да-нет», ответа. Желательно использовать открытые вопросы, требующие развернутого ответа.

2) **Дословное повторение** подразумевает воспроизведение вслух части сказанного в неизменном виде. Это может быть целая фраза или несколько слов, которые дают собеседнику понять, что его внимательно слушают.

3) **Отражение чувств.** «Похоже, Вы чувствуете... Мне кажется, Вы чувствуете...» Часто добавляется контекст данного переживания («Вы злитесь, когда...»)

4) **Перефразирование** подразумевает повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.

5) Резюмирование - подытоживание, выделение основных идей говорящего.

Данный прием позволяет правильно расставить акценты, определить главное в речи собеседника, а при необходимости — подвести беседу к заключительному этапу (например, «Таким образом...»).

Техники пассивного слушания:

1) **Эмпатическое слушание** - поддержка высказывания собеседника с помощью междометий («угу», «мг» и т.д.).

2) **Эхо-техника** – повторение последних слов говорящего. При применении эхо-техники медиатор выделяет в рассказе говорящего 3 составляющие: факты, интерпретацию, эмоции. Пример: «Если я правильно Вас понял, Петр уронил Ваш телефон. Вы решили, что он сделал это специально. Вы разозлились на него за это».

3) **Зеркало** - повторение последней фразы с изменением порядка слов.

2. Стратегии поведения в конфликте (К. Томас)



3. Упражнение «Послушай и повтори».

Инструкция: Повторите конец фразы, изменив интонацию (первый участник произносит фразу с вопросительной интонацией, второй неуверенно, третий с вызовом, четвертый словно объясняем урок маленькому ребенку, пятый радостно-победно, шестой с удивлением, седьмой грустно).

Материал для выполнения задания:

- «Если хочешь сказать слово, посмотри сначала на того, кто его будет слушать» (Русская пословица).
- «Измерить температуру забортной воды не представляется возможным за неимением таковой» (А.С.Некрасов. Приключения капитана Врунгеля).

Точность важна не только в словах, но и в интонации



Занятие 4,5. Практическое занятие «Игровая медиация».



Начнем
игровую
медиацию!

План игровой медиации:

1. Вступительное слово медиатора	— Приветствие. Знакомство. — Медиатор узнает, каким количеством времени стороны располагают. — Медиатор сообщает: «Мы собрались, чтобы провести переговоры». — Озвучивает принципы медиации. — Рассказывает процедуру медиации. — Стороны заключают соглашение о вежливости.
2. Презентация сторон	— Задаем вопросы: «Кто готов начать первым? Что случилось?» «Первый» рассказывает о ситуации. — Медиатор дает «эхо-технику». Эхо-техника – повторение последних слов говорящего. При применении эхо-техники медиатор выделяет в рассказе говорящего 3 составляющие: факты, интерпретацию, эмоции. Пример: «Если я правильно Вас понял, Петр уронил Ваш телефон. Вы решили, что он сделал это специально. Вы разозлились на него за это». — Вторая сторона рассказывает о ситуации. — Медиатор дает «эхо-технику».
3. Дискуссия	— Организовать «Вентиляцию эмоций» с помощью техник эффективного общения. — Определяем интересы сторон (строим предположение, но не высказываем его).
4. Индивидуальная беседа (Кокус)	— Работа с эмоциями. Задайте вопрос стороне. — Проверьте правильность выявления интересов стороны. — Проверьте интересы на реалистичность. — Определите возможности компромисса для каждой из сторон. Определите, в чем может состоять компромисс. — Определите способы и варианты реализации интересов стороны. — Проверьте способы реализации интересов на реалистичность. — Завершите индивидуальную беседу. Узнайте, что из услышанного Вы можете передать другой стороне.

5. Общая переговорная сессия	— Предложите повестку переговоров. — Организуйте обсуждение вопросов повестки.
6. Заключение соглашения. Выход из медиации	— Задайте вопрос о гарантиях соблюдения соглашения и санкциях за несоблюдение; — Выясните, насколько процесс медиации был удовлетворителен для каждой из сторон (в эмоциональном, содержательном плане, в плане процедуры). Для этого задайте прямой вопрос.

Занятие 6. Ценности и понятийный аппарат восстановительного подхода

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

Восстановительная медиация включает **этапы**: предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности, общую встречу сторон с участием медиатора.

Принципы восстановительной медиации:

- ☞ **Добровольность участия сторон.**
- ☞ **Информированность сторон.**
- ☞ **Нейтральность медиатора.**
- ☞ **Конфиденциальность процесса медиации.**
- ☞ **Ответственность сторон и медиатора.**
- ☞ **Заглаживание вреда обидчиком.**
- ☞ **Самостоятельность служб примирения**

Упражнение «Лестница восстановительной медиации»

Инструкция: на основании учебной ситуации «Рассказанный секрет» заполните своими примерами ступеньки «лестницы».

Ситуация: Две подруги. Катя доверила Марине свой секрет о симпатии к однокласснику. Марина по секрету рассказала Катину тайну Гале. Далее секрет передавался в социальной сети по цепочке. За это время информация исказилась. В результате вся параллель классов узнала о чувствах Кати. Произошел открытый конфликт между Катей и Мариной. Катя и Марина оказались в службе медиации.

Лестница восстановительной медиации



восстановительные действия, позволяющие исправить последствия ситуации и на этой основе изменить отношение друг к другу

понимание чувств, состояний и оснований действия (интересы, потребности) другого человека

ответственность за изменение ситуации, совместный поиск решения и реализация

осознавание оснований и стратегических приоритетов (потребностей, интересов, ценностей), проблем во взаимоотношениях



осознавание последствий ситуации для себя и других людей

осознавание своих чувств, состояний и оснований действия

Занятие 8,9

План проведения «Круга сообществ»

Этап «Встреча в круге сообществ»: фазы 1-5	Фаза 1. Создание основ для диалога. 1. Участники рассаживаются в круг, наблюдатели за кругом не допускаются (соблюдается принцип конфиденциальности). 2. Хранитель приветствует собравшихся, объясняет цели и смысл Круга сообщества, предлагает выбрать символ слова — предмет, который будет обозначать говорящего. 3. Вводим правила. 4. Раунд знакомств опускается, так как по легенде участники конфликта знакомы. 5. «Раунд личных историй». Ведущий предлагает каждому из участников поделиться историей из своей жизни. Личные истории никак не оцениваются, после рассказа символ слова передается дальше — от участника участнику. Можно пропустить свою очередь, но, как правило, после раунда символ слова передается промолчавшему участнику повторно. Фаза 2. Обсуждение ситуации, проблем, потребностей и интересов. Хранитель запускает раунд обсуждения и предлагает рассказать участникам <u>об их отношении к конфликтной ситуации и о том, к каким последствиям для них она привела.</u> Хранитель вправе перебивать говорящего лишь в крайнем случае. Роль волонтеров: помогают управлять коммуникацией, перефразируя или отражая некорректные, излишне эмоциональные высказывания, акцентируя и поддерживая конструктивные, позитивные высказывания и предложения.
---	---

Цель хранителя и волонтеров на данной фазе — сохранить пространство говорения-слушания, не допустить эскалации конфликта, тем самым поддерживая целостность Круга сообщества и доброжелательную атмосферу.

Фаза 3. Рассмотрение возможных вариантов решения.

1. **Хранитель запускает обсуждение и просит высказаться о возможных путях решения проблемы.** Важно направлять разговор на принятие ответственности за решение ситуации самими участниками Круга сообщества. Если какое-то решение находится вне зоны их компетенции, необходимо договориться, как участники Круга сообщества будут способствовать его реализации.

2. **Хранитель может запускать символ слова без конкретного вопроса, если чувствует, что участникам Круга сообщества есть что добавить** на тему предыдущего вопроса или что начался важный для участников Круга сообщества разговор и нужно предоставить возможность для высказываний.

Хранитель может предложить для обсуждения и другие вопросы, поднятые при выступлении участниками; может поместить символ слова в центр круга, чтобы его взял участник, который хочет высказаться.

3. **Когда символ слова вернулся к хранителю, тот подводит итог сказанному в Круге сообщества, четко сформулировав вопросы, требующие решения.** Если в этом раунде не были обсуждены возможные решения, символ слова опять пускается по кругу.

Фаза 4. Достижение соглашения.

- Определяются пункты соглашения или общие точки зрения участников.

- Хранитель и волонтеры проверяют пункты соглашения на реалистичность, задают участникам Круга сообщества вопросы о возможности исполнения ими условий соглашения.

Фаза 5. Подведение итогов. Закрытие Круга.

- Хранитель подводит итоги проведенного Круга сообщества, дает обратную связь.

- Участники делятся своими мыслями и впечатлениями о проведенном Круге. Хранитель благодарит собравшихся за работу и закрывает Круг сообщества.



Итоговое тестирование

Анкета обратной связи для обучающихся по ДООП «Миротворец»

Оцени, пожалуйста, занятия

1. Были ли тебе интересны занятия? (оцени по шкале от 1 до 5, где 1 - совсем не интересно, 5 - очень интересно): _____
2. Узнал(а) ли ты что-то новое? _____
3. Понятно ли был представлен материал? _____
4. Твое мнение о занятии(ях): _____

Анкета для проверки остаточных знаний по ДООП «Миротворец»

1. Что такое медиация?
А) процесс переговоров с участием третьей, нейтральной стороны
Б) процесс переговоров с участием авторитетного лица, знающего, как решить ситуацию
В) одна из форм принудительного решения конфликта

2. Назовите по порядку этапы процедуры медиации (метод «школьная медиация»):

3. Какие принципы медиации существуют?

4. Назовите этапы восстановительной медиации

5. Какие принципы восстановительной медиации существуют?

6. Назовите техники эффективного общения.

7. Это-техника – это?

8. Назовите техники восстановительного подхода:

Благодарим за твои ответы!

В рабочей тетради в некоммерческих целях использованы материалы из следующих источников:

1. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация: идея и технология. Методические рекомендации. – М.: Институт права и публичной политики, 2009 – 72 с.
2. Мони́на Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). — СПб.: Издательство «Речь», 2007. — 224 с:
3. Чередниченко И. П., Тельных Н. В. Психология управления / Серия «Учебники для высшей школы». — Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. — 608 с.
4. Изображения из открытых интернет-источников («Яндекс. Картинки»);