

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя школа № 2 г. Ворсма**

**Областной конкурс
для педагогов на лучшую методическую разработку
по профилактике асоциального поведения несовершеннолетних**

Номинация: «Лучшая методическая разработка по использованию
восстановительных технологий в образовательном процессе»

Тема работы: **Психологическое занятие (тренинг) с подростками,
медиаторами школьной службы медиации по теме:
«Как провести беседу с участниками конфликта?»**

Выполнила:

Шилина Елена Георгиевна,
МБОУ СШ № 2 г. Ворсма,
педагог-психолог,
стаж 14 лет

Содержание.

| | |
|--|----|
| Введение..... | 3 |
| Пояснительная записка..... | 4 |
| Психологическое занятие (тренинг) с подростками, медиаторами школьной службы медиации по теме: «Как провести беседу с участниками конфликта?»..... | 5 |
| Заключение..... | 13 |
| Список используемой литературы..... | 15 |
| Приложения..... | 16 |

Введение.

Ребенок большую часть времени проводит в школе, поэтому школьные отношения в значительной степени влияют на ребенка и на его дальнейшую судьбу. Именно в школе он учится строить отношения с окружающими. Если за время обучения подросток не освоил допустимые в обществе способы взаимодействия с другими людьми, возникает риск, что в дальнейшем он не сможет выстраивать отношения или сам станет отвергаемым. Это проявляется в виде правонарушений, попыток суицида, конфликтов, примыкания к группировкам и пр.

Конфликты в школе, как и в обществе в целом, были, есть и будут. В частности, конфликты между детьми разных социальных слоев, национальностей, разного культурного уровня. Формы реагирования на поведение окружающих, приемлемые в одной семье оказываются совсем неподходящими в других условиях. При этом порой взрослые втягиваются в конфликты или формируют у своих детей жесткие установки по отношению к «чужим». Сам конфликт может быть и не так страшен, если он не переходит в драку, ссору, насилие, разрыв отношений, если не происходит эскалация конфликта и втягивание в него других людей.

- Если ребенок не чувствует себя в школе в безопасности, он будет думать не об учебе, а о том, что и кто поджидает его после уроков.

- Если ребенок находится в среде, где царят агрессия, издевки, насилие, подначки, где он все время вынужден обороняться, – он начинает воспринимать такие отношения как норму, привыкает и усваивает агрессивные способы взаимодействия с окружающими.

- Если для достижения высокого рейтинга в классе принято унижать, подавлять, проявлять насилие, то амбициозный подросток невольно становится на путь формирования агрессивных (а то и криминальных) черт характера.

Что можно предложить в ответ? Центр «Судебно-правовая реформа» с 2000 года создает в России школьные службы примирения – российскую

модель школьной медиации (посредничество при разрешении конфликтов в образовательных учреждениях). Цель службы – способствовать складыванию и развитию в школьном сообществе способности к взаимопониманию, к мирному разрешению споров и конфликтных ситуаций и закреплению этого как культурной традиции. Для ее осуществления работает команда взрослых и школьников разных классов.

Пояснительная записка.

В службе примирения участникам конфликта предлагают сесть за «стол переговоров», услышать и понять друг друга, а затем самостоятельно договориться о взаимоприемлемом способе выхода из конфликта.

В 2014 году создана школьная служба примирения.

Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают свой конфликт.

В процессе медиативной сессии работают группы медиаторов по принципу «равный-равному», т.е. сверстники помогают своим ровесникам, педагоги-педагогам, родители – родителям.

Но как обучить медиаторов всех уровней?

Именно для этого организована программа обучения медиаторов школьной службе примирения.

Одно из таких занятий и представлено на конкурс.

**Психологическое занятие (тренинг) с подростками, медиаторами
школьной службы медиации по теме:**

«Как провести беседу с участниками конфликта?»

Цель: обучение приемам эффективного диалога с участниками конфликта подростков, сотрудников службы школьной медиации.

Задачи:

1. Повысить мотивацию к принятию и решению новых ситуаций,
2. Познакомить с видами и типами конфликта, назначением службы медиации.
3. Снять эмоциональное напряжение.
4. Обучить навыкам рефлексии.

Участники психологического занятия: подростки, желающие стать медиаторами службы школьной медиации.

Материалы и оборудование: листы бумаги, ручки, карандаши, раздаточный материал, музыка для релаксации.

Ход занятия.

Вводная часть.

Добрый день, уважаемые ребята! Тема сегодняшнего занятия **«Как провести беседу с участниками конфликта?»**

Во многих случаях начало школьного конфликта скрыто от взрослых. У детей, собранных вместе, с разным социальным положением и воспитанием напряжение возникает зачастую помимо их желания. Иногда последней каплей может стать маленький пустяк. Именно этот срыв многие считают началом конфликта. Как правило, при разборе не будет результата, если не будет вскрыта вся предыстория конфликта.

Участники конфликта все равно будут продолжать встречаться в школе. Поэтому для ребенка важно не только выход из конкретной конфликтной ситуации, но и изменение отношения к нему сверстников, предупреждения повторения подобной ситуации, нормализация отношений.

Возможна и травля ребенка-изгоя, когда каждый выпад одноклассников в его сторону кажется незначительным внешне и выглядит

игрой, но ему страшны каждодневные выпады и ощущение бессилия. Это может сказаться на формировании характера ребенка и будущее поведение в жизни.

Средства разрешения конфликтов и способы, образцы поведения в них ребенок получает от взрослых, значимых и близких.

Хочу напомнить вам правила работы на нашем тренинге.

Правила работы на психологическом занятии:

- Уважение к говорящему.
- Право на личное мнение есть у каждого.
- Недопустимость оценок в адрес другого.
- Активное участие во всех упражнениях.
- Сообщать о трудностях, мешающих участию в работе над упражнениями.

1. Упражнение: «Возьми салфеток»

Цели и возможности применения: Упражнение помогает участникам познакомиться, а также создает в группе веселую позитивную атмосферу.

Необходимые материалы. Бумажные салфетки. Время. 5 минут.

Размер группы. 6-20 человек.

Процедура:

1. Участники тренинга сидят в общем кругу. Тренер передает по кругу пачку бумажных салфеток со словами: «На случай, если потребуется, возьмите, пожалуйста, себе немного салфеток».

2. После того как все участники взяли салфетки, тренер просит каждого представиться и сообщить о себе столько фактов, сколько салфеток он взял.

Обсуждение. Не требуется.

Вариант. Можно попросить участников поделиться не фактами о себе, а информацией, так или иначе связанной с темой тренинга. Например, можно попросить их вспомнить о выгодах, которые получают участники ссоры после примирения, о факторах, влияющих на работу в группе (классе), и т. д.

2. Упражнение: «Я надеюсь - я опасюсь»

Цели и возможности применения. Упражнение помогает участникам точнее сформулировать свои ожидания от предстоящего тренинга, а также способствует тому, чтобы участники максимально открыто делились своими мыслями, чувствами, опасениями и т. д.

Необходимые материалы. Бумага для записей, карандаши.

Время. 5 минут.

Размер группы. Любой.

Процедура:

1. Тренер раздает участникам бумагу и просит написать их надежды и опасения, связанные с предстоящим тренингом. Например: *«Я надеюсь, что тренинг поможет мне разрешить проблему с моим другом, я опасюсь, что тренинг будет интересным»*. Подписывать записки не нужно.

2. Все записки сдаются тренеру.

3. Тренер зачитывает записки по одной, и группа обсуждает, что нужно сделать для того, чтобы эти надежды оправдались, а опасения остались лишь опасениями.

Основная часть.

Конфликты — неотъемлемая часть нашей жизни.

Общее определение толкует «конфликты» как «столкновение противоположных действий, взглядов, планов или мотивов, отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которыми могут быть конкретные группы или лица». При этом само слово «конфликт» не стоит воспринимать только в негативном ключе. В нем есть немало положительных сторон. Часто конфликты становятся двигателями личностного роста, помогают человеку сформировать новые перспективные отношения, сделать карьеру, выйти с достоинством из сложной ситуации. Конфликт означает, что есть несколько точек зрения, но многое зависит от умения понять друг друга и конструктивно решить конфликт. Конфликт — это механизм развития. Страшен не конфликт сам по себе, а его последствия — разрушенные семьи,

испорченные отношения, нездоровая атмосфера в коллективе, разрушающие негативные переживания.

Конфликты бывают:

Функциональные – в результате которых находится решение, позволяющее, сделать дело максимально хорошо. **Дисфункциональные** – (деструктивные) – снижает сплоченность класса, продуктивность работы в нем.

Типы конфликтов:

1. **Внутриличностный** – возникает в следствии разных требований к одному человеку, он вынужден делать, то что противоречит его личностным убеждениям.
2. **Межличностный** – самый распространенный. Возникает в результате воплощения творческих идей, при отстаивании точек зрения людьми с разными чертами характера, ценностями, взглядами.
3. **Между личностью и группой** – противоречия между личностью и группой, когда человек занимает позицию противоположную группе
4. **Межгрупповой конфликт** – между группами как формальными, так и неформальными. Данный тип конфликта может возникать, если стороны вовлекают в конфликт третьих лиц.

Медиатор учится устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, разъяснять принципы восстановительной медиации. Медиатор должен помочь человеку осознать последствия своих поступков, принять на себя ответственность за исполнение негативных последствий случившегося и организовывать конструктивный диалог между сторонами конфликта.

В ходе примирительной встречи участники постепенно переходят от недоверия, непонимания и враждебности к успокоению, пониманию необходимости поиска конструктивного решения.

Цель: научить брать развитие конфликтов под контроль и направлять его в мирное русло.

3. Упражнение: «Разные мнения»

Цели и возможности применения. Упражнение применяется в начале тренинга для того, чтобы побудить участников высказаться по заявленной теме, стимулировать их творческую активность. Также можно применить упражнение после мини-лекции для того, чтобы группа «встряхнулась» и подвигалась.

Необходимые материалы. 4 листа бумаги формата А4, фломастеры. (Как вы понимаете работу службы медиации? Для чего нужна беседа (диалог) конфликтующих сторон? В чем роль медиатора? Для чего нужна примирительная встреча?)

Подготовка. Тренер пишет вверху каждого листа вопрос по теме тренинга и прикрепляет по листу на доску. Вопросы не должны предполагать однозначного ответа, они должны побуждать каждого высказать свое мнение.

Время. 5 минут.

Размер группы. 12-15 человек.

Процедура:

1. Участники делятся на 4 мини-группы. Каждая мини-группа располагается возле одного из листов с вопросом.

2. По сигналу тренера мини-группы должны в течение 2 минут придумать свой ответ на вопрос, написанный на их листе (или свои соображения по этому поводу), и записать его на этот лист.

3. По истечении 2 минут тренер просит группы поменяться местами, то есть перейти (по часовой стрелке) к следующему листу с вопросом.

4. Каждая группа должна в течение 2 минут дополнить или расширить ответ на вопрос, данный предыдущей группой.

5. После этого производятся еще два перехода для того, чтобы каждая группа смогла ответить на каждый вопрос.

Обсуждение. Можно спросить участников, что было для них трудно, а что легко в этом упражнении, были ли моменты, когда им казалось, что на

вопросы уже дан исчерпывающий ответ, какие новые идеи пришли во время выполнения упражнения.

4. Определите в своих группах причины возникновения конфликтов.

После работы в группах участники объединяются для обсуждения наработок. Итог: - итак, что приводит к конфликту?

- неумение общаться, неумение сотрудничать и отсутствие позитивного утверждения личности другого. Это как айсберг, малая, видимая часть которого – конфликт – над водой, а три составляющие – под водой.

Таким образом, просматриваются пути урегулирования конфликта: - это умение общаться, сотрудничать и уважать, позитивно утверждать личность другого. Эта идея также представлена в виде айсберга.

5. Упражнение: «Управляй конфликтом».

- Разбейтесь на пары, займите места, сидя напротив друг друга, и решите, кто будет А, а кто В в каждой паре.

- Выберите для обсуждения тему, которая вас интересует. Упражнение состоит из трех этапов;

1) *Предложить партнерам одновременно говорить на свою тему (45 секунд).*

- Было ли это приятно или наоборот?

- Было ли трудно кому-нибудь говорить?

2) *Попросить всех А говорить, о чем они хотели рассказать, в то время как все В делают что-нибудь (кроме разговоров и покидания своего места), демонстрируя, что это их абсолютно не интересует (1 мин.).*

- Было ли это приятно или наоборот?

- Было ли трудно кому-нибудь говорить?

- По каким признакам можно определить, что вас не слушают?

3) *То же самое, но теперь В говорят, А не слушают (1 мин).*

- Было ли это приятно или наоборот?

- Было ли трудно кому-нибудь говорить?

4) *Предложите всем А говорить снова (они могут сменить тему, если хотят). Теперь В делают все возможное, чтобы показать насколько им интересно, но молча (2 мин.).*

- Было ли это приятно или наоборот?
- Было ли трудно кому-нибудь говорить?
- По каким признакам можно определить, что вас слушают?

5) То же самое, только А и В меняются ролями (2 мин.).

Обсуждение.

6. Упражнение : «Незаконченные предложения»

- Разбейтесь на пары.
 - Я буду читать пять незаконченных предложений. После каждого предложения А должны повторить и закончить его. (Затем наступит очередь всех В).
 - Пожалуйста, говорите только одну или две фразы и не переходите к разговорам, а ждите следующего предложения.
- 1) "Что меня больше всего волнует— это..."
 - 2) "Если я на самом деле думаю об этом, я чувствую..."
 - 3) "Когда я задаю себе вопрос, что я могу сделать, я думаю..."
 - 4) "Человек, с которым я могу об этом поговорить — это..."
 - 5) "То, что дает мне надежду — это..."

Теперь предложить В обобщить то, что они слышали, чтобы их партнерам А стало ясно, поняли ли их. По окончании попросите всех А поблагодарить партнеров, как хороших слушателей. Повторить полностью упражнение, где В говорят, А слушают. Напоминание группе о соглашении о конфиденциальности.

6. **Ролевая игра.** Прошу желающих вынести один из конфликтов, который вас сейчас волнует, вынести на обсуждение. Предлагаю проиграть данную ситуацию. Используя шаблоны (матрицу) проведения опроса (беседы).

Заключительная часть.

7. Рефлексия.

А сейчас я попрошу вас заполнить рефлексивные листы. На них напишите, пожалуйста, что вы узнали для себя, что будете применять в работе?

8. Заключительное упражнение: «Носок – пятка»

Цели и возможности применения. Упражнение дает участникам возможность почувствовать друг друга, на какое-то время стать единым целым. Можно использовать упражнение в конце всего тренинга или какой-то его части для того, чтобы снять напряжение в группе и закончить тренинг на позитивной и запоминающейся ноте

Время. 5 минут.

Размер группы. 10-30 человек.

Процедура:

1. Участники становятся в круг друг за другом очень плотно, так чтобы носок упирался в пятку впереди стоящему.

2. После этого все начинают в таком положении медленно приседать — таким образом, что каждый участник оказывается сидящим на коленях у предыдущего. После того как все успешно сели, можно попробовать так немного продержаться.

Обсуждение. Обычно не требуется. В тренинге по командообразованию можно подчеркнуть, что **возможности команды больше, чем сумма возможностей каждого из ее членов, что, когда мы вместе, у нас появляются дополнительные возможности, которых не было ни у кого раньше.**

9. Упражнение «Пожелание».

Цель: подведение итогов психологического занятия.

Я предлагаю каждому из вас написать короткое пожелание участникам занятия на листе бумаги и положить его в шкатулку. Затем я их

перемешаю, а вам предложу наугад вытащить из шкатулки пожелание, которое прочитаете группе и оставите себе на память о нашей встрече.

– Вы все сегодня молодцы давайте скажем друг другу спасибо!

Благодарю вас за внимание! Удачи!

Заключение.

Чтобы принять на себя ответственность за поиск выхода и найти решение, человек должен сам понимать, что произошло. Но обычно его история «сжимается» в его сознании до нескольких болезненных «точек» вроде «я не виноват!» или «почему это произошло со мной?!?». Человек старается не думать о произошедшем, характеризует проблему отрывочно и кратко, подчеркивая драматизм ситуации, тщетность своих предыдущих усилий по ее решению и невозможность конструктивного выхода. Он как бы признает власть конфликта над собой и нежелание что бы то ни было предпринимать для изменений. Но пока человек не признал для себя, что конфликтная ситуация (и ее возможное развитие) его не устраивает, он не будет прикладывать усилия для изменений. А усилия и работа над собой порой нужны немалые. Медиатор помогает «распутать» сложившуюся ситуацию. Это означает, что:

- появляется насыщенная фактами история (что было до конфликта, что сразу после, что потом, что происходит сейчас),
- появляются другие персонажи и их отношение к случившемуся (родители, друзья, педагоги, вторая сторона конфликта/правонарушения),
- проясняются чувства, факты, отношения, ценности и, наконец, появляется будущее (как хотелось бы выйти из конфликта).

В конце программы стороны заключают примирительный договор (устный или письменный). Составление договора – это еще одна возможность подвести итоги разговора и закрепить взаимные договоренности.

Письменный примирительный договор может быть необходим для предоставления результатов встречи, например, на педсовет или в Комиссию по делам несовершеннолетних, где он может служить основанием для смягчения санкций в отношении обидчика.

Бывает, что школьники, сначала участвующие в медиации как стороны конфликта, в будущем сами становятся медиаторами или мотивируют ровесников на участие в медиации.

Список используемой литературы.

1. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012.
2. Ткачева Ю.А. Программа подготовки команды учащихся к деятельности в школьной службе примирения «Медиация ровесников»- Пермь, 2008г
3. Стандарты восстановительной медиации./ Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17.03.2009г.
4. Материалы дистанционных курсов «Восстановительный подход к предупреждению и разрешению конфликтов среди несовершеннолетних» АНО «Межрегионцентр МИСОД», 2016г.

Х.Корнелиус, Ш.Фэйр «Конфликтовать – так честно!»
(некоторые приемы конструктивного разрешения конфликтов)

| № | Вопрос | Решение |
|----------|--|---|
| 1 | Хочу ли я разрешить этот конфликт? | Будь готов решить проблему. |
| 2 | Вижу ли я всю картину или только свой уголок? | Смотри шире. |
| 3 | Каковы нужды и опасения других? | Опиши их объективно. |
| 4 | Каким может быть справедливое решение? | Давайте погорим об этом. |
| 5 | Варианты решения | Придумайте их как можно больше. Отберите те, которые наиболее соответствуют нуждам участников. |
| 6 | Можем ли мы решить это вместе? | Давайте вести дело на равных. |
| 7 | Что я чувствую? | Я чересчур эмоционален? Могу ли я: А) посмотреть на факты; Б) дать остыть эмоциям; В) поделиться своими чувствами. |
| 8 | Что я хочу изменить? | Будь честен. Нападай не на личность, а на проблему. |
| 9 | Какие новые возможности открываются передо мной? | Смотри на плюсы, а не на минусы. |
| 10 | Как бы я чувствовал себя на их месте? | Дай знать, что ты понимаешь их. |
| 11 | Нужен ли вам нейтральный посредник? | Поможет ли это нам лучше понять друг друга и прийти к обоюдоприемлемым решениям? |
| 12 | Как мы оба можем выиграть ? | Ищите решения, учитывающие нужды всех участников. |

Порядок работы медиатора.

| Порядок работы медиатора | |
|--|--|
| ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ | |
| ЭТАП 2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ СО СТОРОНАМИ | |
| Первая фаза. | Создание основы для диалога |
| Вторая фаза. | Понимание ситуации |
| Третья фаза. | Поиск вариантов выхода |
| Четвертая фаза. | Подготовка к встрече между сторонами |
| ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН | |
| Первая фаза. | Создание условий для диалога между сторонами |
| Вторая фаза. | Организация диалога между сторонами |
| Третья фаза. | Поддержка восстановительных действий и фиксация решений сторон |
| Четвертая фаза. | Обсуждение будущего |
| Пятая фаза. | Заключение соглашения |
| Шестая фаза. | Рефлексия встречи |
| АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА | |

Лист рефлексии

ЧТО УЗНАЛ?

I

ЧТО
ПОПРОБОВАЛ?



ЧТО
ПОЧУВСТВОВАЛ?

ЧТО БУДУ ДЕЛАТЬ?