

Использование эффективных коммуникативных технологий в работе школьной службы медиации

Цель: Информирование о качествах успешного медиатора.

Задача:

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

Ход занятия:

- 1. Знакомство.**
- 2. Правила группы.**
- 3. Игра -активатор «Синвейн на слово «Общение».**
- 4. Упражнение « Качества успешного медиатора».**

Ведущий делит участников занятия на три группы. Каждой группе выдается заранее подготовленный силуэт человеческой фигуры. Участникам группы предлагается подумать о качествах успешного, на их взгляд, медиатора и записать эти качества на подготовленном силуэте. Обсуждение.

5. Теоретический блок.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

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

6. Практический блок из игр и упражнений на отработку правил активного слушания, вербальный/невербальный контакт и эмпатию.

Мы сегодня поработаем с вами над первым блоком «умением чувствовать»

Упражнение «Контакт глаз».

Упражнение направлено на отработку навыка устанавливать контакт. Ведущий сообщает подросткам о важности умения устанавливать контакт с участниками конфликтной ситуации. Он говорит о том, что большую роль в установлении контакта играет зрительный контакт (первое впечатление о человеке формируется в первые 15 секунд с момента встречи) и предлагает участникам попрактиковаться в установлении такого контакта.

Игра – разминка «Немое кино»

Активная работа по группам. Данное упражнение позволяет отработать навыки невербального общения и актерского мастерства.

Ведущий предлагает понятия, которые изображаются участниками одной из команд без слов. Команда, которая первая угадала и озвучила это понятие, зарабатывает 1 балл.

Краткое информирование о невербальных аспектах поведения.

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). Необходимо создавать комфортную для человека дистанцию. Для любого человека есть определенное физическое расстояние, на котором ему удобно общаться. Психологическое пространство можно разделить на следующие составляющие:

- личная 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

Упражнение «Личное пространство»

Упражнения на распознавание, отражение и понимание чувств:

- Игра «Эмпатическое слушание»

Все члены группы в кругу слушают одного из участников, который произносит эмоционально окрашенную фразу. Каждый по очереди называет то чувство или несколько чувств, которые, по его мнению, испытывает говорящий. Тот, кто говорил называет, чувство, которое он вкладывал в произнесенную фразу.

- Упражнение «Отражение фраз индивидуально»

Упражнение направлено на тренировку навыка отражения чувств.

Участникам предлагается список фраз, необходимо определить чувства, которые там присутствуют, выписать их и придумать ответную фразу, отражающую чувства. Например:

Человек говорит	Человек чувствует	Как можно отразить
Мне нельзя было быть таким жадным	Чувства вины, сожаления о своих действиях	Ты сожалеешь о своем поступке, ты не доволен собой
Смотри, папа, я сделал самолет из нового конструктора	Гордость, удовлетворение	Ты рад, что у тебя получилось сделать красивый самолет
Если я с ним помирюсь, все будут считать, что он победил, а я проиграл	Страх унижения, опасение выглядеть проигравшим	Ты опасешься потерять свой авторитет, ты не хочешь, чтобы тебя считали слабым

Вторая часть упражнения. Отработка навыка в парах. Один из участников пары произносит какую-то эмоционально окрашенную фразу. Второй участник повторяет своими словами содержание того, что он услышал (информационное отражение), а затем отражает чувство. Партнер оценивает точность отражений. Затем участники меняются ролями.

Рефлексия занятия.