



КАМПУС
ОО СК



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ФОНДА
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ



Основы подготовки волонтера-медиатора и куратора службы медиации

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Ставрополь, 2022

Методическое пособие «Основы подготовки волонтера-медиатора и куратора службы медиации» подготовлено в рамках социального значимого проекта. Под редакцией Бачкова Р.А., Ставрополь, 2021 г. – 101 с.

Авторы-составители: Бачков Р.А., Омарова П.О., Барабаи Е.Ю., Стукалов К.В., Фарахманд П.А.

Содержание

Формирование толерантного поведения.....	4
Конфликты в нашей жизни	22
Позиция ведущего и стороны конфликта. Подготовительный этап.....	41
Индивидуальные встречи.....	47
Бесконфликтное общение.....	58
Проектирование социально-значимых программ, действующих по принципу «равный-равному»	70

1. Формирование толерантного поведения.

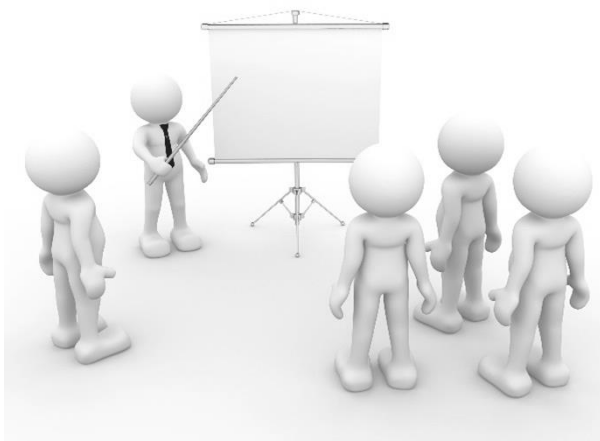
1. Приветствие. Знакомство участников. «Давайте познакомимся!»

Меня зовут _____

Мои интересы: _____

Мой девиз по жизни: _____

Комментарий для тренера: упражнение для знакомства лучше проводить, предварительно перемешав участников в тренинговом кругу. Так начнет снижаться напряжение участника в незнакомой группе.



2. Выработка общих правил группы

Тренинг – это безопасное пространство для обучения. Важным фактором безопасности являются доверительная атмосфера, а также понятность всего происходящего. Для

этого нам и нужны правила, которые позволяют задать формат, регламентировать и контролировать внутригрупповые процессы, происходящие во время тренинга.

Правила по составлению правил:

1. Правила касаются всех (в том числе руководителя/тренера). То, что относится только к участникам тренинга или к подчиненным – инструкции.

2. О правилах нужно договориться. «Я сказал» - это еще не договор. Правила должны быть приняты всеми без исключения. Иногда достаточно устно проговорить правила и убедиться, что все участники с ними согласны, а порой нужно дать подписать каждому свод правил (особенно при приеме на работу).

3. Правила должны быть естественны, осмысленны и справедливы. «Вот тут у нас стены, а вот такие у нас будут правила». Без смысла - это не правила, а заморочки и личный произвол, ограничение чужой свободы.

ПРАВИЛА НА ТРЕНИНГЕ

Взаимное уважение



Правило «0:0»



Забудьте про телефон!



Правило активности



Стена – это преграда, которую никому не придет в голову пробивать головой. Зачем? Если рядом есть дверь. Такое же ощущение должно быть от правил. Они просто есть. И сквозь них просто нельзя пройти.

4. Правил должно быть так мало, как это только возможно. Не должно быть ни одного правила, без которого можно обойтись.

5. ~~Нельзя начинать правило со слова «нельзя».~~ Лучше сообщите, что можно (следует) делать.

6. Правила незыблемы. Если Вы вводите правило, то следите за его выполнением. Если один раз кто-то нарушит одно правило... и Вы это позволите, считайте, что в этот момент были перечеркнуты все остальные правила. Если Вы не уверены, что сможете уследить за выполнением того или иного правила, лучше вообще его не вводите.

7. Важно указать, что правила могут дополняться.

8. Прежде чем предложить правила, имеет смысл спросить группу, какие правила они бы хотели принять? (Если перед Вами люди, которые бывали на других тренингах хотя бы один раз). Правила, предложенные самой группой, более правильные правила. Это как «эффект тропинки». Засейте газон перед домом полностью. Не оставляйте места для тропинки. И посмотрите, где тропинка образуется сама собой (люди протопчут). Там уже можно будет сделать дорожку. Газон топтать не будут.

9. Если Вы хотите ввести больше, чем 5 правил, то имеет смысл вводить правила постепенно. Сначала несколько основных, а остальные вводить по ходу.

10. Есть правила «аксиомы», а есть правила «теоремы».

«Аксиомы» не требуют доказательств, они интуитивно понятны. Например, правило «пунктуальности». Их можно смело вводить, перечислять, никак не комментируя.

«Теоремы» лучше вводить после проведенного упражнения на это правило. Например, правило «грамотной обратной связи».

11. Все правила пишутся на доске. Оговаривается, что их количество может меняться. Также могут вводиться ситуационные правила. Часто правила вводятся всего на одну игру – собственно, условия игры.

12. Некоторые правила можно вводить не в виде правил, а обзывать их, например, «секретами успеха». Например, правило я-высказывания, правило активности.

Ниже приведен длинный список правил. В нем все правила, которые я когда-либо вводила. В зависимости от группы, можно вводить те или иные правила. (В начале своей карьеры я вводила чуть ли не все эти правила, но чем дальше, тем меньше правил я использую. Сейчас на тренингах я ввожу 1-2 правила, не больше).

1. Здесь мы общаемся **«на ты»**. Это создает дружескую, доверительную атмосферу. Это психологически уравнивает всех, в том числе и ведущего, независимо от возраста, социального положения, жизненного опыта, и способствует раскрепощению участников тренинга.

2. Бейджи. Не все еще помнят, как кого зовут, и чтобы не путаться, давайте поможем друг другу.

3. Правило пунктуальности (Правило «00»). Хотя я его уже давно не ввожу. И в первые 30 минут тренинга всегда делаю какой-то интересный, но не обязательный процесс. Чтобы всем хотелось прийти вовремя. Ведь опаздывать все равно будут. А если правило есть, то оно не должно нарушаться. Второй вариант – ровно вовремя закрывать дверь. И тогда опоздавшие смогут войти только после перерыва.

4. Выключайте, пожалуйста, **звук мобильных телефонов**. Это иногда сильно отвлекает всю группу.

5. Правило указательного пальца. Если участники заметили, что обсуждение превратилось в бардак, звучат выкрики с места, никто никого не слушает... тогда заметивший участник может встать и поднять вверх указательный палец (при этом не говоря ни слова). Каждый, кто заметил человека, стоящего с поднятой вверх рукой с указательным пальцем, тоже встает, вытягивает вверх руку с указательным пальцем, при этом тоже замолкает. И так до тех пор, пока не стихнут все голоса. Только не стоит этим пользоваться тренеру. В данном случае инициатива должна исходить только от участников.

6. В эфире одна станция (закон микрофона) – то есть одновременно говорит только один человек. Не перебиваем, внимательно друг друга слушаем. Если в группе с этим большие проблемы, можно «придумать маркер». Говорит только тот, у кого в руках маркер.

7. Правило вытянутой руки. Некоторые люди отличаются «долгоговорением». Если чей-то монолог затянулся, участники имеют право вытянуть вперед руку, тем самым показывая, что предмет разговора ясен. Пожалуйста, будьте осторожны с этим правилом. Как правило, в итоге руку начинают вытягивать те, кто как раз и склонен к долгоговорению.

8. Правило я-говорения (я-высказывания). Свою точку зрения излагаем от первого лица: «я считаю, я думаю, я чувствую...». Говорим за себя, не следует говорить за всю группу. Не «мы думаем...», а «я думаю», иначе получается, что ответственность перекладывается на кого-то. Говорим о себе от первого лица.

9. Правило личной активности. Тренинг от слова «тренировка». Тренинг - это личная тренировка каждого. Мы все читали много книг, но секрет успеха не в знании, а в умении применять. Мало посмотреть, как это делают другие. Важно сделать самому. Как в настоящем спортзале, где у кого-то цель – 20 отжиманий, а другого – 120, разные уровни могут быть в группе. Это не значит, что первому нужно уделять больше внимания, чем второму. Тренинг – это не уравнивание уровней участников. Тренинг – это личная тренировка каждого. Только от каждого из вас зависит, насколько эффективной данная тренировка будет лично для вас.

10. Правило конфиденциальности. Любые обсуждения людей и событий на группе возможны только в рамках этой группы.

11. Правило грамотной обратной связи. Говорим не о человеке, а о его поступке, выражаем свое отношение к действиям (ты замахнулся, мне это не понравилось).

12. Правило предложение в участники (добровольцы) только себя. Недопустимо на вопрос: «кто хочет выйти для примера» ответить «пусть Вася...».

13. Правило актуального общения. Это правило тренинга подразумевает, что все общение в его рамках должно быть подчинено принципу «здесь и сейчас»: обсуждаются актуальные, теперешние мысли, чувства и проблемы, возникающие в группе.

14. Правило персонификации высказываний. Любое высказывание про участника группы адресуется ему лично. Не «Некоторым товарищам» и не «Таким, как Алексей», а лично Алексею.

15. Иногда требуется вводить (проговаривать) **правило «СТОП»**. Это право участника в любой момент «выйти из игры». Некоторым участникам важно знать, что если им станет тяжело, например, быть откровенными, делиться личными переживаниями, они всегда могут сказать СТОП.

Вот и я говорю СТОП своей выработке правил. Надеюсь, материал на тренинговом занятии окажется полезным и интересным.



3. Упражнение «Имя плюс...»

Цель: знакомство участников

Необходимое время: 10 мин.

Инструкция: Участники тренинга называют не только свои имена в наиболее приятном для них варианте, но добавляют название хобби, любимого времени года, блюда и др.

Например: «Наташа- люблю смотреть мультфильмы...»

Вывод: каждый сам говорил о себе, называл свои любимые вещи, увлечения.

4. Сбор ожиданий участников тренинга.

Сбор ожиданий участников — важная часть тренинга.

Она позволяет тренеру актуализировать тему и скорректировать программу под запросы участников. Другими словами, сделать ее наиболее результативной.

Разминка «Ветер дул...»

Участники сидят в кругу. Ведущий стоит в центре круга и говорит «Ветер дул, дул и сдул тех, у кого ... черные шнурки». При этих словах те участники, у которых действительно черные шнурки, должны встать и поменяться местами с кем-то из тех, кого тоже «сдул ветер». Задача каждого, в том числе и ведущего, - найти себе место. Тот, кто места не нашел,

становится ведущим. Новый ведущий объявляет, кого на этот раз «сдул ветер» (у кого короткие стрижки, кто пил утром кофе, кто любит мороженое и т.д.).

Упражнение Расскажи о партнере.

Участники объединяются в пары. Знакомятся и делятся своими ожиданиями и запросами на тренинг. После этого каждый участник из пары представляет своего коллегу и озвучивает его ожидания. Тренер записывает ожидания на флипчартной доске.

Кроме того, вы можете спросить, насколько был точен партнер в представлении и передаче ожиданий его коллеги на тренинг.

5. Упражнение «Чем мы похожи»

Цели: развитие наблюдательности; создание непринужденной доброжелательной атмосферы в группе.

Необходимое время: 10 мин.

Инструкция: Я становлюсь в центр круга и приглашаю выйти ко мне одного из участников на основе какого-либо реального или предположительного сходства с собой. Например: «Оксана, выйди, пожалуйста, ко мне, потому что у нас с тобой одинаковые имена (или мы похожи тем, что мы жители Земли и т. д.)». Оксана выходит в круг и приглашает выйти кого-нибудь из участников таким же образом. Игра продолжается до тех пор, пока все члены группы не окажутся в кругу. Названные признаки повторять нельзя.



6. Упражнение «Что такое «толерантность?»»

Цели:

- дать возможность участникам сформулировать определение понятия "толерантность";
- показать многоаспектность понятия "толерантность".

Материалы: определения толерантности, написанные на больших листах ватмана.



Подготовка: написать определения толерантности на больших листах и прикрепить их перед началом занятия к доске или к стенам обратной стороной к аудитории.

Процедура проведения. Ведущий делит участников на группы по 3-4 человека. Каждой группе предстоит выработать в результате "мозгового штурма" свое определение толерантности. Попросите участников включить в это определение то, что, по их мнению, является сущностью толерантности. Определение должно быть кратким и емким. После обсуждения представитель от каждой группы знакомит с выработанным определением всех участников. После окончания обсуждения в группах каждое определение выписывается на доске или на большом листе ватмана.

После того как группы представят свои формулировки, ведущий поворачивает заранее заготовленные определения "лицом" к аудитории. Участники имеют возможность ознакомиться с существующими определениями и высказать свое отношение к ним.

Обсуждение. Ведущий задает следующие вопросы:

- Что отличает каждое определение?
- Есть ли что-то, что объединяет какие-то из предложенных определений?
- Какое определение наиболее удачно?
- Можно ли дать одно определение понятию "толерантность"?

Упражнение «Эмблема»

Задачи:

- осознание собственной групповой идентичности;
- понимание сложности идентичности каждого человека и многочисленности его референтных групп;

Необходимое время: 35 минут.

Вспомогательные материалы: бумага и принадлежности для рисования для каждого участника.

Процедура проведения. Ведущий обращается к участникам: «Мы только что пришли к выводу, что каждый из нас является членом какой-то группы – возрастной, профессиональной, мировоззренческой, этнической, религиозной, расовой, национальной. Таких групп, к которым мы себя причисляем, с которыми себя ассоциируем, может быть

великое множество, например, человек может одновременно ощущать свою принадлежность к группам россиян, женщин, водителей, психологов, матерей, собаководов, любителей книг, любителей растений – это далеко не полный список. И членство в каждой из этих групп автоматически предполагает принятие тех ценностей, норм и атрибутов, которые есть у этой группы. Давайте поговорим об этом. Подумайте о том, к каким группам принадлежите вы? Среди этих групп выберите одну, которая является для вас наиболее актуальной».

Затем ведущий говорит: «А теперь представьте себе, что эта группа поручила вам создать ее эмблему – рисунок, который отражал бы ее основные ценности. Подумайте, что бы вы изобразили на этом рисунке? Возьмите бумагу и карандаши и создайте эмблему. На это отводится 7 минут».

Упражнение завершается краткой презентацией эмблем участников в кругу и обсуждением результатов.

Вопросы для обсуждения:

- Легко ли было выделить какую-то одну группу, которая является наиболее актуальной? Как думаете – почему?
- Какое влияние на нас оказывает причисление себя к той или иной группе?
- Что дает нам сама возможность такого причисления? Для чего нам нужно чувствовать себя членом какой-то группы?
- В данном упражнении мы подошли к такому определяющему для нашей личности и мировоззрения понятию, как «идентичность». В психологии оно имеет множество определений, в одном из них идентичность определяется как результат осознания и переживания индивидом личностного "Я" и группового "Мы" в системе межгрупповых отношений. Это научное определение, но легче уловить смысл

какого-либо понятия помогают метафоры, например, если представить личность как компьютер, то идентичностью будет софт – программа, которая направляет и обуславливает деятельность компьютера и без которой он не сможет корректно работать. А с чем бы вы сравнили идентичность? Попробуйте найти свои метафоры.

Упражнение: «Дракон, принцесса, рыцарь»

Цель: развитие способности договариваться, поднятие настроения, концентрация внимания

Описание: образуются 2 команды, которые становятся напротив друг друга. В игре 3 действующих лица: рыцарь, дракон и принцесса. При этом рыцарь побеждает дракона, дракон принцессу, а принцесса рыцаря. Рыцарь делает выпад и разит дракона мечом, дракон ведет себя как типичный монстр, а принцесса поет: «на-на-на». Каждый раз команда договаривается, кого она будет изображать. Ведущий считает и на «три», каждый игрок изображает фигуру своей команды. Игра продолжается до трех очков одной из команд.

Примечание: такая разминка хороша для поддержания групповой динамики, после больших перерывов, при этом лучше проводить энерджайзер в группе от 20-25 человек. Эту игру лучше проводить в рекреации или ином пространстве, где имеется значительное свободное место.

Правила межкультурной коммуникации

Общение между людьми, представляющими разные культуры, имеет свои особенности, которые можно сформулировать в виде правил. Они отражают многовековой опыт межкультурного общения миллионов политиков, торговцев, бизнесменов и рядовых граждан, которых судьба забрасывала в самые отдаленные уголки земного шара. Соблюдение этих правил поможет преодолеть многочисленные барьеры на пути межкультурной коммуникации.

Правило № 1.

Без соблюдения правила № 1 любая попытка межкультурного контакта будет обречена на неудачу: **вы должны хотеть успешно общаться с иностранцами и ни в коем случае не позволять себе недооценку важности межкультурной коммуникации.**

К сожалению, мне приходилось сталкиваться с фактами, когда предприниматели, работающие с иностранцами, считали, что важна только цена товара или сделки, и если она

подходящая, то остальное не имеет значения. Менеджер по экспорту одной солидной нефтяной компании как-то заявил: “Я сброшу цену на нефть на один доллар за тонну, и у меня ее купят, даже если я не буду соблюдать правил общения”. - “А сколько нефти вы продаете в год?” - спросил его мой приятель. - “В прошлом году объем продаж составил два миллиона тонн”, - с гордостью ответил менеджер. - “Вполне вероятно, что вы могли продать эту нефть, не снижая цены, если бы нашли подход к партнерам и добились их расположения за счет правильного общения. В этом случае вы бы сэкономили \$2 млн. для компании”, - было ему ответом.

Связь между коммуникативными умениями в международном бизнесе и прибыльностью операций существует. Эту связь трудно измерить в цифрах, но от этого она не становится слабее. Это особенно хорошо понимали купцы, разъезжающие по разным странам. Они, как никто другой, знали, что товар продается хорошо, если учитываются особенности поведения местного населения.

Правило № 2.

Не давайте оценочных характеристик чужим культурам - плохих культур не бывает, культуры бывают разные.

Мы часто иронизируем или критикуем другие народы за их поведение, отличающееся от нашего. Многим кажется дикостью употреблять в пищу собак и конину, носить набедренную повязку вместо одежды и устраивать публичные казни преступников. Мы возмущаемся жестокостью корриды и сицилийской вендетты, болтливые latinoамериканцы могут раздражать нас так же, как и молчаливые финны, а многоженство мусульман кажется нам пережитком прошлого.

Но если посмотреть на наше поведение глазами представителей других культур, то и у нас можно заметить много странного и нелогичного. Русские едят свинину и пьют алкогольные напитки. “И то, и другое плохо влияет на работу печени”, скажут арабы. Но мы так привыкли! В России принято снимать головной убор при входе в помещение, а держать руки в карманах считается дурным тоном. А в Европе таких правил нет. Россияне со спокойной совестью нарушают законы, переходя дорогу на красный свет и давая взятку за поступление в институт, а для многих народов эти поступки кажется странными и безнравственными.

Вот и нам нужно относиться к странностям поведения в других странах нейтрально, признавая за иностранцами право поступать согласно законам, существующим в их социуме.

На необходимость быть сдержанным по отношению к поведению представителей других культур обращали внимание многие специалисты. В частности, Г. Триандис пишет: “Мудрость межкультурного взаимодействия заключается в том, чтобы не спешить с умозаключениями, когда люди делают, на наш взгляд, что-то странное. Подыгрывайте им, пока не поймете эту культуру. Например, во многих коллективистских культурах служащие (в том числе и государственные) ждут от заказчика, помимо оплаты услуги, особой благодарности для себя лично. Индивидуалисты рассматривают это как взятку, но в коллективистских культурах, где личный доход скуден, а все распределяется между всеми, это воспринимается совершенно нормально”.

Г. Триандису вторит не менее известный ученый Р. Льюис, который считает, что в стране, где бюрократическая машина может задержать бизнес на несколько месяцев, а то и вовсе закрыть его, дача взятки является проявлением здравого смысла.

Мы можем не одобрять поведение других, но не нужно спешить с выводами. Попробуйте понять мотивы их поведения. Чаще всего после этого ваша реакция смягчится. Убедившись в необходимости лояльного отношения к странностям чужого поведения, можно смело переходить к общению с иностранцами, не опасаясь вызвать своим поведением их недовольство.

Правило № 3.

Не попадайте в плен стереотипному мышлению. Мы встречаемся с чужими культурами лицом к лицу, чаще всего уже имея кое-какие представления о них. Это обобщенное и упрощенное представление об иностранцах и называют стереотипом.

Стереотипы всегда присутствуют в нашей жизни. Психологи никак не могут однозначно ответить на вопрос: “Мешают или помогают общению стереотипы?”

Упражнение «Социальная реклама»

Задачи:

обобщение и закрепление материала тренинга;
формирование активной жизненной позиции у участников.

Необходимое время: 30 минут.

Вспомогательные материалы: материалы для творчества.

Процедура проведения. Группа разбивается на несколько подгрупп по 3-4 человека. Подгруппам дается задание в течение 15 минут создать социальную рекламу на тему «Разные, но равные», посвященную социально уязвимым группам общества. Рекламный продукт может быть представлен в разных форматах по выбору участников: видеоролик, рекламный слоган, реклама, представленная в графическом виде (рекламный щит, реклама в печатных изданиях или на транспорте), звуковая реклама (транслируемая в метро, по радио), и т.д. Затем следует демонстрация и обсуждение рекламных продуктов.

Вопросы для обсуждения:

- Какие темы были затронуты в рекламных продуктах, созданных участниками?
- Может ли социальная реклама изменить представления людей?
- На какую целевую группу должна быть направлена такая реклама?
- Что может сделать каждый из нас для того, чтобы поддержать людей, относящихся к социально уязвимым группам?

10.Упражнение «Слухи».

Цель: продемонстрировать участникам тренинга, каким образом рождаются слухи, мифы и сплетни, и как их можно развеять.

Материалы: карточки с текстом для ведущего.

Тренер объявляет, что для этого упражнения ему понадобятся несколько добровольцев (5-7 человек), в зависимости от количества участников тренинга. Добровольцы выходят из аудитории и ждут, когда их пригласит тренер. Пока добровольцы находятся за пределами аудитории, ведущий объясняет участникам правила игры, которые заключаются в том, что добровольцы будут заходить в аудиторию по одному и прослушивать рассказ, который он приготовил, а затем пересказывать следующему добровольцу все то, что он запомнил. Участники не должны подсказывать добровольцу. Их задача будет заключаться в том, чтобы следить за тем, как искажается информация при

передаче от одного человека к другому. Когда последний доброволец зайдет в аудиторию и передаст полученную информацию, ведущий снова для всех зачитывает текст, который был предложен аудитории в самом начале игры.

В конце игры можно устроить обсуждение и проанализировать то, как передается информация от одного человека к другому, как она может искажаться (в том числе СМИ), и, вообще, стоит ли верить сплетням, слухам и мифам.

Авторский текст П.О. Омаровой для упражнения «Слухи»:

Жила-была в городе Милтоне девочка Кэтрин. Она была очень красивая, с голубыми глазами, длинными волосами, которые она заплетала в три косички и делала из них очень красивую прическу. Кэтрин очень хорошо училась в Милтонской средней школе, была примерной девочкой и старостой класса. Она дружила с капитаном футбольной команды Алексом. Алекс был симпатичным молодым человеком, который привлекал внимание многих девочек. Его отец Крис Колгейт был миллионером и одним из владельцев компании «Гроктер энд Пэмбл», которая выпускала зубную пасту. На день рождения он подарил Алексу лимузин. Алексу нравилось приглашать Кэтрин на автомобильную прогулку и катать на своем лимузине самую красивую и умную девочку в городе. Все завидовали Кэтрин, особенно девочки, и мечтали сделать ей какую-нибудь пакость. Однажды Кэтрин пришла в школу и увидела, что на заборе школы мелом написано много гадких, обидных слов. Многие проходили мимо забора, читали и смеялись. Кэтрин заплакала и подбежала к Алексу. А он стоял и смеялся вместе с другими ребятами. В этот момент возле забора появился мальчик Томми. В руках у него было ведро с водой и тряпкой. Он молча стал стирать надписи с забора. Потому что настоящий друг имеет мужество помогать молча.

Информационный блок «Этнические стереотипы и границы межкультурного понимания»

Цель: Осознание и выявление этнических стереотипов в себе и окружающих и их роли в конструировании межэтнического взаимодействия

Этапы работы:

- Что такое стереотипы?
- Что представляют из себя этнические стереотипы
- Содержание этнических стереотипов
- Автостереотипы (личные стереотипы) и гетеростереотипы (групповые стереотипы)
- Влияние этнических стереотипов на межэтническое взаимодействие

- Роль социальных институтов в создании и трансляции этнических стереотипов
- Истинность и ложность этнических стереотипов

11. Упражнение «Ярлыки»

Цели:



- показать, как себя чувствует человек, являющийся объектом стереотипов и предрассудков;

- дать возможность научиться оказывать поддержку человеку, чувствующему себя униженным.

Участники становятся в круг. На спины участникам расклеиваются ярлыки с нейтральными либо сомнительными

обозначениями участника. Список негатива:

- Цыганка
- Скинхед
- Молодой человек, больной СПИДОМ
- Неаккуратно одетая женщина с маленьким ребенком
- Кавказец-мусульманин
- Человек из деревни с большим мешком
- Африканский студент
- Подросток, похожий на наркомана
- Бывший заключенный
- Таджик в национальной одежде
- Милиционер
- Инвалид со складной коляской
- Китаец, который ест странно пахнущую еду
- Человек, говорящий на непонятном языке.

Всем участникам предлагается расселиться в гостинице по три человека (найти себе двух партнеров).

Ориентировочные вопросы к обсуждению:

- трудно ли было найти партнеров?
- каковы причины желания поселиться с человеком в одном номере (почему вы выбрали именно этих партнеров?)

- каковы причины нежелания поселиться с человеком в одном номере? Когда нами руководит страх, когда - брезгливость, когда - неприязнь? Насколько они в каждом случае обоснованы?

- можем ли мы что-то сделать с нашими чувствами в таких случаях? А нужно ли с ними что-то делать?

- может ли кто-нибудь не захотеть поселиться с вами? А если дело происходит в другой стране?

- как мы поступаем, когда оказываемся в одном номере с нежелательным человеком? Случались ли ситуации, когда вы (или кто-то при вас) вели себя плохо с людьми, которые вам не нравятся?

- виноваты ли те, кто нам не нравится?

- что они почувствуют, если увидят наше недовольство?

- как лучше всего поступать в таких случаях?

12.Упражнение «Пять добрых слов»

Оборудование: листы бумаги, ручки для студентов

Форма работы: групповая, в кругу.

Участники разбиваются на подгруппы.

Задание. Каждый из вас должен обвести свою руку на листе бумаги и на ладошке написать свое имя. Потом вы передаете свой лист соседу справа, а сами получаете рисунок от соседа слева. В одном из «пальчиков» полученного чужого рисунка вы пишете какое-нибудь привлекательное, на ваш взгляд, качество ее обладателя (например, «Ты очень добрый», «Ты всегда заступаешься за слабых», «Мне очень нравятся твои стихи» и т.д.). Другой человек делает запись на другом пальчике и т.д., пока лист не вернется к владельцу.

Когда все надписи будут сделаны, автор получает рисунки и знакомится с «комплиментами».

13.Упражнение «Общий язык»

Цели:

– развитие различных каналов общения;

– повышение внимания к невербальным способам общения;

– научение достижению взаимопонимания при использовании нестандартных способов общения.

Ход проведения.

Участники разбиваются на микрогруппы по три человека, которые должны договориться между собой, например, о времени, месте и цели встречи. Средства общения у каждого ограничены.

Один – «слепой» и не может двигаться.

Второй – «немой» и тоже неподвижен.

Третий – «слепой» и «немой», но может двигаться.

Обсуждение:

- Что способствует, а что препятствует успешному поиску общего языка?
- Насколько сложно было справиться с заданием?
- Как быстро «тройка» смогла договориться?
- Проведите параллели с жизненными ситуациями, в которых люди не в состоянии договориться и общаются «как слепой с немой».

14. Упражнение «Параолимпийские игры»

Цель работы – проведение командных соревнований «Параолимпийские игры» в условиях ограничения физических возможностей команд с целью демонстрации дискриминации в отношении лиц с инвалидностью.

Материалы: листы формата А4, фломастеры-маркеры, скотч, набор карандашей, листы ватмана, секундомер.

Ход выполнения:



Тренер делит группу на 4 команды: «здоровых», «слепых», «безруких» и «безногих».

Команда «здоровых» выполняет упражнение без каких-либо ограничений. Команда «слепых» выполняет все задания только с закрытыми глазами. Команды «безруких» выполняет задания, не используя руки, а команда «безногих» - сидя на стульях (не используя ноги).

Все команды по очереди выполняют задания (под секундомер). Результаты записываются на флипчарте. Выигрывает команда, потратившая меньше всего времени на выполнение всех заданий в сумме.

Задания для соревнований:

1. Тренер раскладывает на полу листы бумаги формата А4 в виде дорожки и прикрепляет их скотчем к полу. Нужно как можно быстрее всей командой преодолеть дорожку, наступая на каждый лист дорожки.

2. Тренер на одном листе ватмана на полу раскладывает набор карандашей. На другом конце комнаты кладет другой лист ватмана. Нужно как можно быстрее переложить карандаши с одного ватмана на другой.

3. На флипчарте изображена фигурка человека. Нужно как можно быстрее и без ошибок нарисовать такую же (вызывается по 1 участнику от каждой команды).

4. Тренер демонстрирует три хлопка в прыжке. Необходимо повторить всей командой действия тренера.

Лист для контроля результатов:

	1 конкурс	2 конкурс	3 конкурс	4 конкурс	Итоги
Здоровые					
Слепые					
Безрукие					
Безногие					

При подведении итогов команда здоровых практически всегда выигрывает. При этом тренер хвалит победившую команду и ругает проигравших. Чаще всего, четвертое место занимают «безногие».

Обсуждение:

- что испытывали команды «слепых», «безногих», «безруких», когда столкнулись с заведомо дискриминационными условиями выполнения конкурсных заданий?

- какие чувства испытывали по отношению к «здоровым»?

- почему «здоровые» не помогли другим командам?

- возникало ли желание помочь представителям других команд?

- каковы, на ваш взгляд, цели этого упражнения (на что оно направлено)?

Упражнение «Изменения»

Упражнение используется для подведения итогов тренинга или тренингового дня. Взаимный контроль участников повышает вероятность того, что полученные знания внедрятся ими в реальную деятельность.

Необходимые материалы: карточки из плотной бумаги с размером с визитку, карандаши.

Время: 10 минут.

Описание. Все участники тренинга получают по карточке, после чего выслушивают следующую инструкцию: «На тренинге мы получили много знаний и навыков, цель которых – облегчить нашу жизнь. К сожалению, навыки, полученные на тренинге, имеют тенденцию уходить, если не приложить дополнительных усилий к тому, чтобы больше использовать и тренировать их в реальных условиях. Для того чтобы продумать, что и как вы будете применять на практике в ближайшее время, мы и предлагаем написать на своей карточке три изменения, которые каждый предпримет для себя в ближайшую неделю после тренинга».

Упражнение: игра-разминка «Тостер-миксер»

Время: 10 мин

Ход выполнения: участники стоят в кругу лицом внутрь, в центре водящий. Он показывает на какого-нибудь играющего и отдает одну из заранее условленных команд, тот, на кого он показал и два его соседа должны изобразить соответствующую команде фигуру. Затем водящий показывает еще на какого-нибудь играющего и так далее. Тот, из изображающих фигуру, кто ошибается становится водящим, а водящий встает на его место.

Команды и фигуры возможны следующие:

Телевизор: боковые показывают руками перед центральным квадратный экран, центральный, делая вид, что он – диктор, что-то якобы говорит и, жестикулируя, выпрямляет правую руку сквозь экран.

Миксер: центральный поднимает руки вверх и сгибает в кистях к головам боковых –ручка миксера. Боковые крутятся вокруг своей оси.

Слон: центральный берет себя левой рукой за нос, а правую просовывает через получившееся кольцо и выпрямляет ладонью вперед. Боковые руками показывают уши слона.

Пальма: центральный поднимает руки вверх, боковые тоже, но они еще и отклоняются каждый в свою сторону.

Тостер: центральный подпрыгивает, боковые берутся за руки перед и за ним.

Рефлексия. Подведение итогов.

Конфликты в нашей жизни



Все мы разные: у каждого свои взгляды, привычки, мечты, а это значит, что наши интересы и интересы окружающих людей могут не совпадать. Иногда это становится причиной возникновения конфликтов (барьеров в общении). Слово «конфликт» в дословном переводе с латинского означает «столкновение». Конфликты являются естественной и неотъемлемой частью нашей жизни. Они всегда есть и будут. Они, и в самом деле, необходимы для развития ситуаций и отношений, для роста личности, иначе мы начинаем топтаться на месте, и неминуемо наступает застой. Однако, несмотря на все эти факты, человеку свойственно переживать конфликтную ситуацию как негативную. Это связано с тем, что не всегда удается взять развитие конфликта под контроль, и использовать его в мирных целях, по принципу управляемой ядерной реакции. В решении именно этой задачи тема нашего сегодняшнего занятия – конфликт и методы его разрешения.

Конфликт – это столкновение противоположных взглядов, интересов, точек зрения, форм поведения, где каждая из сторон преследует свои цели, интересы и позиции, не совместимые с другой стороной. Разногласие между людьми, чреватое для них серьезными последствиями, трудностями в установлении нормальных взаимоотношений.



4. Мозговой штурм «Причины возникновения конфликтов»

«Ребята, а как вы думаете, каковы причины возникновения конфликта?»

- неумение контролировать своё эмоциональное состояние;
- скрытность;
- недопонимание;
- агрессивность;
- различие целей, интересов;
- неумение общаться;
- неумение сотрудничать и др.

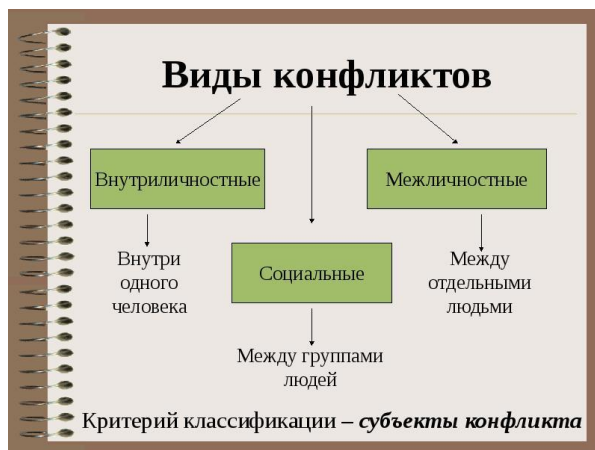
А сейчас поднимите руки, кому приходилось, когда-либо участвовать в конфликтной ситуации? Давайте вспомним, отчего возникла ваша конфликтная ситуация. Что было

причиной конкретного конфликта? Для этого предлагаю вам закончить предложение, записанное на доске: **"Причиной конфликта было то, что..."**

Информационный блок «Виды и стадии конфликтов»

Виды конфликтов разнообразны, выделяют:

- **Внутриличностный**, где участниками конфликта выступают не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства. Это так называемое умение "жить в ладу с самим собой".
- **Межличностный** - это самый распространённый тип конфликта. Он представлен двумя сторонами. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т.д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой.
- **Межгрупповой конфликт**. Участниками являются различные группы, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями.
- **Между личностью и группой**. Группа устанавливает свои нормы поведения и общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой.
- **Социальный конфликт** – это ситуация, когда стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга.



Каковы же стадии конфликта?

1. стадия – возникновение конфликта (появление противоречия)
2. стадия – осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы с одной стороны.
3. стадия – конфликтное поведение.
4. стадия – исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта)

Информационный блок «Уровни конфликта»



Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

Имея дело с различиями между людьми, необходимо, прежде всего, осознавать, как вы реагируете в конфликтных ситуациях.

Вам понадобятся 5 листков бумаги или флипчартов. На каждом должно быть одно из изображений: плюшевый мишка, акула, черепаха, сова, лиса.

Под каждым изображением напишите:

Медвежонок: говорит искренне, заботится, успокаивает



Акула: противостоит, оказывает давление, атакует



Черепаха: ретируется, избегает, прячется



Сова: наблюдает со стороны, ждет подходящего момента



Лиса: в зависимости от ситуации ведет себя соответственно – наблюдает, атакует, отдаляется или выказывает заботу.



Покажите группе все изображения, кроме лисицы. Плакат с лисицей не открывайте до конца упражнения.

Попросите каждого из участников встать рядом с тем животным, которое, по его мнению, лучше всего описывает его поведение *в начале конфликтной* ситуации. Когда все займут свои места, (1) обратите внимание, около какого изображения животного собралось большинство участников, (2) спросите одно из участников в каждой группе назвать достоинства и недостатки такой реакции, (3) попросите участников описать, как, по их мнению, будет реагировать вторая сторона конфликта на поведение акулы, совы, медвежонка или черепахи.

Попросите членов группы представить себе *середину конфликта*. С каким животным ассоциируют они себя теперь? Продолжите дискуссию с уже известными тремя вопросами.

Теперь попросите группу представить себе *финальную стадию* конфликта.

Под медвежонком напишите: «Давай забудем это и помиримся»

Под акулой напишите: «Попался!»

Под совой напишите: «Поживем – увидим!»

Под черепахой напишите: «Ты первый заговоришь со мной»

Под изображением какого животного они хотели бы быть теперь? Продолжите дискуссию с вышеуказанными тремя вопросами.

Затем откройте плакат с лисой. Объясните ситуативное управление конфликтом. Попросите группу назвать примеры ситуаций, в которых свойственно быть медвежонком, акулой, черепахой и совой.

В конце упражнения познакомьте участников с четырьмя простыми действиями, помогающими справляться с конфликтными ситуациями:

1. признайте, что различия существуют;
2. узнайте, почему другой человек думает, поступает, чувствует и верит во что-то именно так, а не иначе;
3. поставьте себя на место другого человека;
4. поделитесь с другим человеком мыслями, почему вы думаете, поступаете, чувствуете и верите именно так, а не по-другому.

Информационный блок: знакомство со стратегиями поведения личности в конфликте:

соперничество,

сотрудничество,

компромисс,

уклонение / уход / избегание, **приспособление.**

Схема позволяет наглядно понять, как та или иная стратегия поведения в конфликте позволяет достигнуть цели или сохранить хорошие отношения.

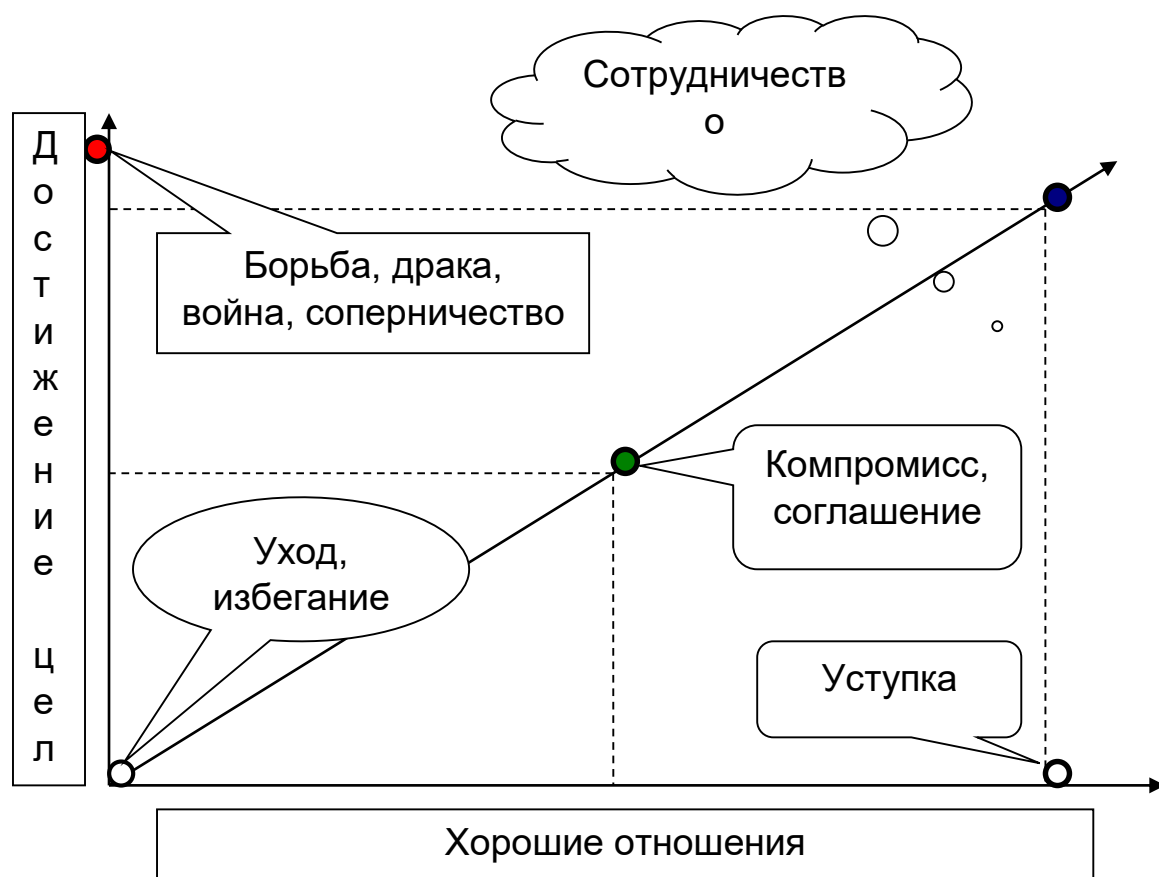


Схема 1. Стратегии поведения в конфликте

Соперничество (война, борьба) – навязывание другой стороне предпочтительного для одной стороны решения. Данная стратегия ущербна при решении проблем, т. к. не дает оппоненту возможности реализовать (в какой-либо мере) свои интересы. Эта стратегия оправдана: явной конструктивности предлагаемого одним из оппонентов решения, выгоды результата для всей группы, отсутствия времени. Соперничество целесообразно в экстремальных ситуациях и при высокой вероятности опасных последствий.

Уход от решения проблемы, или избегание, применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, нежелание решать проблему вообще.

Приспособление, или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию вынуждают: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него, незначительность проблемы. Если существует угроза еще более серьезных негативных последствий.

Компромисс – состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник

обладают одинаковыми возможностями; наличия взаимоисключающих интересов, угрозы потерять все.

Сотрудничество – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Она направляет оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Стратегия наиболее эффективна: в ситуации сильной взаимозависимости оппонентов, склонности обоих игнорировать различие во власти, важности решения для обеих сторон, непредубежденности участников.



Упражнение «Конфликт в транспорте»

Цель игры: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

Ход выполнения: В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Обсуждение: участники игры отвечают на вопросы:

- Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?
- Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?
- Какие чувства испытывали играющие?
- Чей способ решения проблемы самый успешный?
- Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?

После выполнения упражнения группа садится в круг, и тренер проводит обсуждение, целью которого является осознание участниками тренинга причин непонимания людьми друг друга, необходимости ориентации человека на поведение (вербальное и невербальное)

других участников общения и его учет в построении эффективных стратегий собственного поведения.

Упражнение "Зеркало"

Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом. Задача другого - в точности копировать все движения напарника, быть его "зеркальным отражением". В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темп.

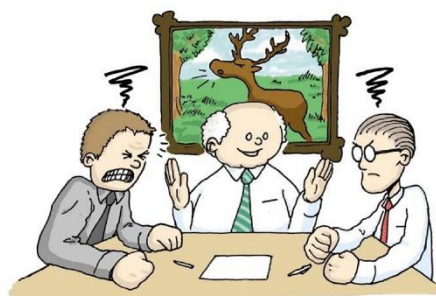
В ходе игры участники, работающие за "отражение", довольно быстро научаются чувствовать тело партнера, и схватывают логику его движений. От раза к разу следить за "оригиналом" и копировать его движения становится все легче, и все чаще возникают ситуации не только предвосхищения, но и опережения его движений. Освоив навыки двигательного подражания, участники могут попробовать свои силы и в более сложной игре: задача та же, но роли "отражения" и "оригинала", ведомого и лидера, не определены. Гибко подстраиваясь друг под друга, играющие стремятся двигаться в унисон.

Это упражнение - очень хорошее средство развития психологического контакта. Наблюдая за ходом его выполнения, тренер может выявить "естественного" лидера в каждой паре. Трудности в достижении двигательного согласия нередко бывают связаны с наличием напряженных отношений между партнерами.

Упражнение «Плюсы и минусы конфликта»

На конфликт, как, наверное, и на любое явление действительности можно посмотреть с разных точек зрения и найти свои плюсы и минусы.

Участники делятся на две группы. Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, второй команде, соответственно, – описать негативные последствия конфликтов. На работу группам дается 10 минут.



Н.В.Клюева предлагает характеристику конфликта:

Конструктивные стороны конфликта:

Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта).

Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения.

Конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение.

Конфликт – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное.

Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации.

Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Деструктивные стороны конфликта:

Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.

Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально-психологический климат.

Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений.

Представление о победителях или побежденных как о врагах.

Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Информационный блок 6 правил формулирования конфликтной ситуации.

Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки.

Ключевую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации.

Приведем правила, делающие эту процедуру наиболее эффективной для разрешения конфликта.

Правило 1. Помните, что конфликтная ситуация – это то, что надо устранить. Следовательно, не годятся формулировки типа: "конфликтная ситуация – в этом человеке", "в социально-экономической ситуации", "в нехватке автобусов на линии" и т.п., ибо мы не имеем никакого права устранить человека вообще, социально-экономическую обстановку в одиночку ни один из нас не изменит и числа автобусов на линии не увеличит.

Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту, и инциденту.

Не случайно в первой формуле конфликта на первом месте стоит КС, затем И, а уже потом Значение К.

Правило 3. Формулировка должна подсказывать, что делать. Например, в последнем случае конфликтные ситуации показали, что нужно впредь вести себя более воспитанно (не плевать, в частности); не допускать падения своего имиджа, авторитета.

Правило 4. Задавайте себе вопросы "почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.

Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означает: не вырывайте только часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.

Правило 5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.

Суть в том, что при рассмотрении конфликта обычно много говорится о его видимых сторонах, то есть о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения (объединения) разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.

Правило 6. В формулировке обойдитесь минимумом слов.

Когда слов слишком много, мысль не конкретна, появляются побочные нюансы и т.п. Вот уж как нигде уместен афоризм "краткость – сестра таланта".

Конфликтная ситуация – это диагноз болезни под названием "конфликт". Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.

Упражнение «Личность в конфликте»

Цель: осознание различий в поведении людей в конфликтных ситуациях.

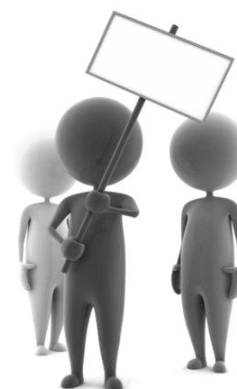
Материалы: карточки с заданиями, бумага для выполнения заданий.

Ход выполнения:

Группа располагается полукругом, перед ней ставятся стол и стулья.

Тренер предлагает 3 участникам группы выйти за дверь и быть готовыми решать несложные арифметические задачи. Условно их можно назвать «математики».

Оставшимся в комнате участникам группы тренер дает следующую **инструкцию:** «Сейчас ушедшие за дверь участники будут по одному входить, садиться за стол и



решать предложенные задачи. 2-3 человека подойдут к столу и будут организаторами помех, мешая выполнять задания. Еще три человека будут «журналистами», каждый из которых прикреплен к своему «математику».

По моей команде работа закончится, и решавший расскажет нам о своих чувствах во время выполнения задания. Наша задача — внимательно следить за поведением «математиков», проявлением их эмоциональных состояний, выслушать их рассказы и запомнить их реакции».

Инструкция организаторам помех: «Вам надо встать или сесть рядом с решающим задачу и стараться отвлекать его от работы - шутить, комментировать его действия, громко разговаривать между собой. При этом ни в коем случае не следует оскорблять человека. Уместными могут быть, например, такие фразы: «Да, задачка сложная. Не каждому по зубам», «Неправильно ты понял, не как все» «Как ты себя чувствуешь?», «Как спал?», «Что ел на завтрак?», «Смотрел ли вчера футбол?», «Что делаешь вечером?», «Где купила такую красивую заколку (бант и т.п.)?»».

Инструкция «математикам» (дается за дверью): «Вас по очереди будут приглашать в комнату и предлагать для решения несложные задачи. Условия, в которых вам придется работать, будут не совсем обычными. Ваша задача - выполнить работу и рассказать группе о том, как вы себя чувствовали, решая задачи, что вам помогало и мешало идти к цели, как вы преодолевали помехи». Важно, чтобы работающий ощутил конфликт между желанием решить задачу и необходимостью реагировать на помехи.

Инструкция для «журналистов»: «Ваша задача – взять у своего подопечного интервью на тему «Традиции аборигенов Канады. После завершения математиками своего задания вы должны рассказать нам, что вы узнали и как это происходило».

Задания (по одному на каждой карточке) тренер выдает «математику». Начинать надо с самых простых задач. Если тренер видит, что задачи успешно решаются, необходимо давать более сложные задачи и при необходимости усиливать давление на «математика». Важно добиться от «математика» проявления реакции на неудачу и помехи. Тренер сам определяет момент, когда следует прекратить выполнение заданий.

После того как все «математики» закончат выполнение заданий, группа садится в круг и обсуждает их поведение, реакции и рассказы о том, что они чувствовали. Задача тренера - вывести участников на осознание того, что в конфликтной ситуации люди ведут себя по-разному и испытывают разные чувства.

Затем группа садится в круг, выслушивает результаты работы каждой подгруппы и обсуждает возможные реакции людей на конфликты, особенности самочувствия в конфликтной ситуации.

Вопросы для обсуждения:

- Какие чувства чаще всего испытывали наши «математики», сталкиваясь с помехами при выполнении задания?
- Какие чувства обычно возникают у вас в похожих ситуациях?
- Какие чувства возникали у вас, когда вы наблюдали ситуации с «математиками» (желание помочь, сочувствие, злорадство и т.п.)?
- Как бы вам хотелось вести себя в конфликте? Приведите примеры, достойные подражания.
- Как вели себя журналисты?
- Почему вы не помогли (или помогли) своему интервьюруемому?

Примерные задачи для математиков:

Задача № 1.

Когда хозяин вышел в сад с ружьем, с одной яблони упало 4 соседа, а с другой на 3 соседа больше. Сколько бессовестных соседей было у хозяина?

Правильный ответ - 11 соседей.

Задача № 2

Петр Петрович, надеясь накопать червяков для рыбалки, роет землю вглубь со скоростью 30 см в минуту. На глубине 1 м 20 см в этом месте проходит кабель высокого напряжения, снабжающий местную телестудию, которая транслирует передачу «Куда пойти лечиться?».

Через сколько минут подойдет к концу эта интересная передача?

Правильный ответ - 4 минуты.

Задача № 3.

Баба Яга утверждает, что Змей Горыныч не пролетит 1000 км без дозаправки. Кощей Бессмертный поспорил с ней на бочку кваса, что пролетит. Змей Горыныч пролетел 4 часа со скоростью 247 км /ч и, совершив вынужденную посадку, съел Ивана Царевича. Проспорила Баба Яга бочку кваса или не проспорила?

Правильный ответ: Баба-Яга не проспорила (выиграла)!

Советы тренеру:

В группу «математиков» необходимо включать участников, которые, по-разному поведут себя в конфликтных ситуациях. Выбор должен основываться на результатах наблюдения за участниками на предыдущих занятиях.

В группу «организаторов помех» следует включать активных, инициативных участников.

Можно написать на листе ватмана все выявленные переживания и реакции участников и подвести группу к осознанию многообразия реакций на конфликт.

Следует обязательно поблагодарить всех «математиков» и «журналистов», отметив их смелость и важный вклад в исследовательскую работу группы.

Игра-разминка: «Создай музыку»

Цель: раскрепостить участников, сплочение участников, развитие чувства ритма, развитие слухового анализатора

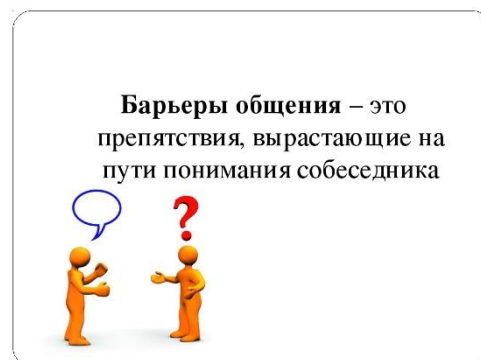
Время: 20 мин

Описание: участники в группах по 4-5 человек передают друг другу ритм, извлеченный ладонями из колен, хлопками, любыми подручными материалами (бумага, бутылки, стаканы). Следует добиться стройного звучания, сначала в своей мини группе, потом синхронности с другими группами.

Ролевая игра «Барьеры в общении»

Комментарий тренера. Игра, которую мы сейчас проведем, поможет понять, какие между людьми существуют барьеры в понимании.

Выбираются пять человек — активных игроков, остальные — наблюдатели. Эти пять человек образуют небольшой круг, им на головы надеваются «шапочки» (из полоски бумаги) с обозначением роли. Участники не знают, какая у них роль, но видят, какие роли у других участников. Остальные учащиеся (наблюдатели) видят все роли игроков. Вслух говорить или подсказывать запрещается.



Задание: активным игрокам необходимо общаться, обсуждать заданную ситуацию так, чтобы другие игроки поняли, какая им досталась роль, дать им понять, что у них написано на шапочке. Соответственно, каждый должен понять, что написано на шапочке у него.

Роли:

- обращайтесь со мной как с лидером;
- игнорируйте меня;
- спорьте со мной;
- выслушивайте меня внимательно;
- соглашайтесь со мной.

Обсуждаемая ситуация: «Представьте, что вы сотрудники одной фирмы. Работаете вместе несколько лет, дружите семьями, отмечаете вместе некоторые праздники. Однажды на Новый год вы в шутку купили лотерейный билет на общие деньги, деньги фирмы. Через некоторое время вы узнаете, что билет оказался выигрышным. Вам предлагают либо машину, либо деньги. Вам необходимо решить, какой взять выигрыш».

Далее участники игры обсуждают ситуацию (дается несколько минут), остальные наблюдают.

После выполнения задания – общее обсуждение.

Вопросы игрокам:

- Кто догадался, какая роль ему досталась, что помогло понять?
- Как вы друг другу помогали?
- Что было легко, что тяжело?
- Свойственна ли вам такая позиция в обыденном общении?
- Что было приятно, что неприятно?
- Что помогло (или помешало) договориться, решить проблему?

Предлагается высказать свои мнения наблюдателям.

В совместном обсуждении определяются «барьеры общения»:

- демонстрация разницы позиций;
- непонимание интересов собеседника;
- конфликтогенные черты характера;
- некоммуникабельность;
- отсутствие чувства юмора;
- неумение слушать;
- оценочные суждения.



Мы обсудили, что такое восприятие, как строится понимание между людьми, что мешает общению, какие барьеры могут возникать в процессе общения. Сейчас мы обозначим условия бесконфликтного общения.

Группа снова делится на две группы (по типу «луна/ солнце») так, чтобы учащиеся попали в новые группы.

Информационный блок «Барьеры в общении»

Люди довольно редко целенаправленно используют барьеры общения для того, чтобы затруднить взаимопонимание, прекратить общение. Чаще они делают это непроизвольно и неосознанно. При этом они думают, что партнер прекрасно понимает, о чем идет речь. Люди не замечают разницу, которая существует между тем, что они говорят, и тем, что они хотят сказать.

Рассмотрим основные препятствия на пути к плодотворному общению.

Мотивационный барьер возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например, один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль, т. е. каждый из партнеров преследует цели, идущие вразрез с намерениями другой стороны, и не говорит об этом открыто.



Лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам. Но вот пытаться перевоспитывать или стыдить партнера не рекомендуется.

Барьер стилей общения. Как известно, у каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента человека, его характера, мировоззрения. Стиль общения формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии.

Содержание *стиля общения* составляют: • преобладающий мотив общения (взаимодействие, самоутверждение, эмоциональная поддержка собеседника и т. п.);

Мозговой штурм – Барьеры в общении

Теоретическая информация

ПОМЕХИ В ОБЩЕНИИ

Оскорбительные замечания

КРИТИКА - вызывает чувство вины, снижает самооценку.

«Ты все испортил!»

«Вечно ты...»

«Ты как ребенок!»

САРКАЗМ – усиливает чувство возмущения и разочарования

«Не представляю себе, как это ты можешь быть не прав!»

ВЫНЕСЕНИЕ СУЖДЕНИЯ – отталкивает и пугает, повышает гнев или подрывает доверие

«Ты просто переутомился»

«На самом деле, ты так не думаешь»

«Это просто такой период»

«Тебе просто не нравятся такие как я!»

Псевдоподдержка

ВОСХВАЛЕНИЕ - предполагает возможность выносить суждение, усиливает суждение, занижает ценность отношений

«Это отличная работа»

«Ты отлично справляешься»

ОБНАДЕЖИВАНИЕ - отсутствие симпатии, излишний оптимизм

«Все будет в порядке»



«Я уверен, все не так плохо»

УТВЕРЖДЕНИЯ «Я ТОЖЕ» - отводит внимание от говорящего.

«У меня была та же проблема, когда это со мной приключилось...»

Решения

ПРИКАЗЫ – побуждают защищаться

«Ты должен...»

«Старайся лучше»

«Вставай»

УГРОЗЫ - вызывают защитную реакцию

«Если ты это сделаешь, то пожалеешь»

«Ты бы лучше...»

НАСТАВЛЕНИЯ / ПОУЧЕНИЯ – вызывают чувство вины

«Тебе действительно нужно...»

«Каждый учитель знает, что...»

НОТАЦИИ – повышает защитную реакцию

«Через какое-то время ты сам поймешь...»

«Факты таковы, что...»

СОВЕТЫ – могут вызвать зависимость или ответы в форме «да, но...»

«Прежде всего, тебе необходимо сделать...»

«Почему бы тебе...»

Отговорки

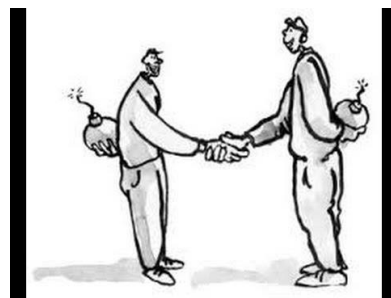
ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ ВНИМАНИЯ – показывает неуважение.

«Я не могу сейчас это обсуждать»

ПОИСК ФАКТОВ – игнорирует чувства и говорит о недоверии

«Что ты сделал в первую очередь?»

«Ты уверен?»



Ролевая игра "Сглаживание конфликтов"

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов. Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Анализ конфликтов

УПС Треугольник

В качестве исходного условия допускается, что конфликт включает в себя три основные компонента: ситуация, в которой происходит конфликт, поведение оппонентов, и их отношение или установки.

Упомянутые элементы конфликта взаимосвязаны: если в определенной ситуации игнорируются требования одной из вовлеченных сторон, данное обстоятельство может привести к выражению открытого протеста. Используя данный метод:

1. Нарисуйте отдельный треугольник для каждой из сторон, вовлеченной в конфликт.
2. На каждом треугольнике перечислите основные УПС пункты с точки зрения анализируемой стороны.
3. Укажите в центре треугольника наиболее важные с вашей точки зрения потребности и/или страхи данной конфликтующей стороны
4. Сравните треугольники, принимая во внимание сходства и различия в восприятии.

Поведение

1. Социальная дискриминация;
2. Сегрегация;
3. Вербальные и физические нападения.

Установки

- Предвззсудки;
- Страх;
- Ненависть;
- Отказ прибегать к компромиссу.

Ситуация

- Справедливость/несправедливость;
- Политические и экономические структуры;
- Распределение ресурсов.

Рефлексия. Подведение итогов.

Игра «Комплименты»

“Вы можете свободно передвигаясь по комнате подходить к любому члену группы и обмениваться комплиментами, добрыми пожеланиями, похвалами. Возможно, этот человек чем-то помог вам в процессе тренинга, поблагодарите его. Таким образом, обойдите всех участников тренинга”. Для этого упражнения фоном можно задействовать лирическую музыку.



Что такое восстановительная медиация?

Информационный блок «Восстановительная медиация»

МЕДИАЦИЯ



Подростки часто вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами.

Административное и уголовное наказание не предполагает организацию работы по выявлению причин конфликтов и изучение психологического состояния конфликтующих, их чувств. Практика убеждает, что используемый восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем. Школьная жизнь не всегда способствует социализации подростков в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

В мировой практике, а в последние годы и во многих территориях России, в разрешении конфликтов и споров активно используется медиация (от латинского *mediare* - посредничать) - это способ разрешения споров с помощью посредника. Кстати, издревле, о чём свидетельствуют источники, в разных культурах при улаживании спора часто присутствовала третья сторона. Ее роль и полномочия были весьма разнообразны, но задача оставалась неизменной, поскольку само наличие посредника на переговорах по улаживанию конфликта всегда повышало вероятность справедливого решения. Во многих территориях России, в частности Москве, Перми, Волгограде, Томске, Тюмени, Петрозаводске, Великом Новгороде на протяжении многих лет в целях предупреждения преступности и профилактики правонарушений активно применяются технологии восстановительной медиации, действуют школьные службы примирения. В настоящее время эта процедура законодательно закреплена.

В июле 2010 года принят Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193, определяющий порядок и правила создания правовых условий для применения в

Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации), содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений.

Понятие восстановительной медиации

Восстановительная медиация - это процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт. Медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о



приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций. В ходе восстановительной медиации стороны, как правило, имеют возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации.

Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Упражнение. «Позиция ведущего»

Дать возможность группе определить позицию ведущего (медиатора) при примирительных встречах, а также принципы, которыми должен руководствоваться медиатор

Презентация работ.

Комментария тренера. Работа ведущего проходит в несколько этапов, на каждом из которых решаются свои конкретные задачи.

Ведущий — медиатор — сам становится инструментом, благодаря которому разделенные враждой люди (которые, как правило, слышат только себя, собственные переживания, а не своего визави) начинают «связываться», начинают слышать друг друга. В конечном счете, важно, чтобы стороны от опосредованного разговора через ведущего перешли к непосредственному общению и дальше — к совместной выработке решения.

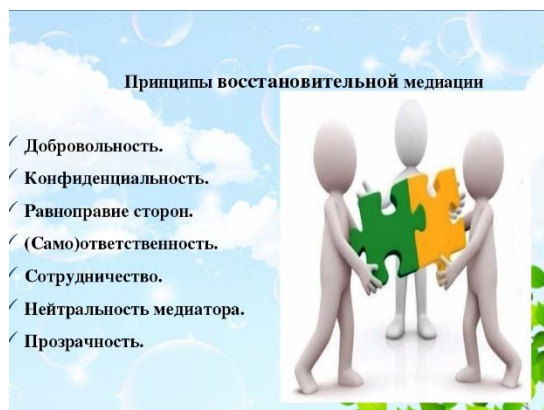
Принципы работы ведущего:

- *нейтральность ведущего;*
- *добровольность участия сторон;*
- *конфиденциальность процесса.*
- *равноправие сторон*

- (Само) ответственность
- Сотрудничество
- прозрачность

Нейтральность ведущего задает базовую основу восстановительного способа разрешения конфликта — добровольное участие пострадавшего и правонарушителя в разрешении вопросов, связанных с преступлением, с помощью беспристрастной третьей стороны.

Принцип добровольности в равной мере касается как групп (служб), осуществляющих программы, так и самого ведущего. Ведь порой возникает искушение начать уговаривать, «давить» на сторону, чтобы она согласилась на программу. А в случае несогласия мы «обижаемся» или расстраиваемся, забывая, что наша задача лишь в том, чтобы предоставить людям шанс.



Конфиденциальность процесса обеспечивает психологическую безопасность участников, В официальные органы передаются сведения, свидетельствующие лишь о результате встречи сторон, о достигнутом соглашении либо отсутствии такового. Ограничением этого принципа является ситуация, если в ходе встречи обнаруживается информация о готовящемся преступлении.

Нейтральность ведущего означает, что ведущий не принимает чью-либо точку зрения, а, одинаково уважительно относясь ко всем участникам, помогает им активно участвовать в процессе.

Информационный блок «Порядок работы ведущего в программе восстановительной медиации»

Подготовительный этап.

Задачи работы ведущего (медиатора):

1. получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;
2. связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи.

Ведущему (медиатору) нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания, эмоционального напряжения, которая возникла из-за конфликта, а также нередко из-за действий представителей государственных органов и учреждений, и он должен предложить участникам конфликта восстановительный способ разрешения ситуации. В ходе проведения программы восстановительной медиации на протяжении всей работы медиатору необходимо также удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам переключиться на будущее и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации.

Эти задачи таковы:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы; • создание условий для обеспечения взаимопонимания.

Упражнение «Вертушка жалобщиков»

Цель: развитие коммуникативных навыков участников тренинга.

Из стульев составляется два круга: внешний и внутренний. Один стул внешнего круга должен находиться напротив одного стула внутреннего круга. Общее количество стульев должно соответствовать количеству участников. Если их число нечетное, добавляется ведущий.

Тем или иным способом участники разбиваются на две группы (если нечетное количество, то включается сам ведущий). Одной группе уделяется роль «экспертов», они занимают места во внутреннем круге. Вторая группа получает роль «жалобщиков», они занимают места во внешнем круге.

Ведущий сообщает, что каждый «жалобщик» должен будет пожаловаться нескольким «экспертам». Для этого через каждую минуту все «жалобщики» дружно поднимаются и пересаживаются на соседнее место (по часовой стрелке). «Жалобщик» должен очень быстро и точно изложить суть своей жалобы. Желательно, чтобы жалоба была реальная, но можно использовать и вымышленную. Жалоба может касаться совершенно любой стороны жизни. У одного «жалобщика» жалоба одна для всех «экспертов». «Эксперт», быстро выслушав «жалобщика» так же быстро выдает свою рекомендацию по этой жалобе.

Когда «жалобщики» пообщаются с 5–6 разными «экспертами» начинается следующий этап.

Теперь «жалобщик» рассказывает про советы других «экспертов», которые успел услышать. Задача «эксперта» на этом этапе — согласиться или опровергнуть рекомендации других экспертов. На это отводится тоже одна минута и также проводится 5–6 смен.

После второго круга «жалобщики» и «эксперты» меняются ролями.

В конце происходит обсуждение.

Упражнение “Вавилонская башня”

Перед началом упражнения поговорить с участниками о Вавилонской башне, которая разрушилась из-за того, что люди перестали понимать друг друга. Связать с толерантностью и межнациональным взаимодействием.

Индивидуальные задания: кратко прописаны на отдельных листах, каждый лист является строго конфиденциальным для одного участника. Например, “Башня должна иметь 10 этажей” - листок с такой надписью вручается одному участнику, он не имеет права никому его показывать, обязан сделать так, чтобы нарисованная совместно башня имела именно 10 этажей! Второе задание: “Вся башня имеет коричневый контур” - это задание для следующего участника. “Над башней развивается синий флаг”, “В башне всего 6 окон” и т.д.

Условия: участникам запрещено разговаривать и вообще как-нибудь использовать голос. Необходимо совместно нарисовать Вавилонскую башню. Для азарта подключается секундомер.

Индивидуальные задания:

1. У башни фундамент с красным контуром.
2. Фундамент состоит из красных кирпичиков.
3. Первые пять этажей башни с синим контуром.
4. Вторые пять этажей башни с зеленым контуром.
5. Вся башня в красную крапинку.
6. На вершине башни треугольный купол.
7. На куполе башни маленькое окошко.

8. На вершине купола башни флюгер в форме курицы.
9. Над башней развивается синий флаг.
10. В башне всего 6 окон.
11. На первом этаже башни большая дверь.
12. Из окна 10-го этажа выглядывает принцесса.
13. У подножья башни стоит рыцарь.
14. У подножья башни есть зеленый забор.
15. На одном из окошек висят занавески.
16. На подоконнике одного из окон стоит цветок.
17. У рыцаря в руках красная роза.
18. Рядом с башней озеро.
19. На озере возле башни плавает лебедь.
20. Около башни стоит береза.
21. На березе гнездо.
22. Около забора сидит собака.
23. Кошка стоит около озера и хочет поймать лебедя.
24. В четырех окнах башни горит свет.
25. Над башней ярко светит солнце.

ЭТАП 2. Индивидуальные встречи

1 фаза. Создание основы для диалога со стороны

Задача: представить себя и программу.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор) (...) (называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта вне административных или судебных мер. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию, кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах.

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации, важные с точки зрения участников и принципов восстановительной медиации.

Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло

(до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему

и его последствиям);

- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- помочь пережить сильные чувства;

- обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях

восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий

- обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не

нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти

к поиску вариантов выхода.

3 фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;
- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;
- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече

(сформировать повестку дня);

- проинформировать о юридических последствиях заключения примирительного соглашения;
- если сторона не согласна на встречу – выяснить причины, предложить не решать вопрос окончательно и

оставить памятку и свои координаты. Можно также предложить форму челночной медиации;

- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов;
- если сторона согласна на встречу сторон, приступить к 4 фазе.

4 фаза. Подготовка к встрече

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). 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 совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). 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.

Правила встречи:

1. Не перебивать - у каждого есть возможность быть выслушанным до конца.
2. Не оскорблять, чтобы все чувствовали себя в безопасности.
3. Конфиденциальность – не рассказывать окружающим о том, что происходило на встрече (только результат или подписанный договор).
4. Каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день.

5. Медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине, а также участник с медиатором.

Ролевая игра “Переговоры”

Разделите группу на две равные команды, желательно вывести их на время в разные помещения для получения инструкций.

Инструкция команде, оставшейся в помещении:

Вы представители маленькой компании по производству газированной сладкой воды в вашей местности. К вам обратятся люди из корпорации Coca-cola с предложением купить вашу компанию. Ваша задача - извлечь из данной сделки наименьшую выгоду.

Инструкция, для второй команды:

Вы представители корпорации Coca-cola сейчас Вам предстоит встреча с работниками небольшой фирмы по производству газированной воды. Вам необходимо купить их кампанию с наименьшими затратами для вас. Наибольшая цена - 10 млн.\$

Переговоры длятся десять минут. Затем тренер останавливает переговоры, оглашаются достигнутые результаты. В обсуждении подчеркните, что термин “переговоры” относится к официальному процессу разрешения конфликтов чаще всего торгового, экономического характера.

К официальным переговорам каждая сторона готовится, разрабатывая четко сформулированную позицию и требования.

Упражнение “Ксерокс”

Техника активного слушания - это по сути техника эффективной передачи обратной связи.

Упражнение разбивается на несколько этапов. Заранее вы готовите рисунки четырех фигур. Примеры можно найти в приложении.

1. Выходит один из участников, садится напротив всей группы. Его задание - пересказать рисунок так, чтобы каждый участник группы мог нарисовать его.

Условия первого этапа: доброволец не смотрит на участников. Никто не может задавать вопросов. Мы моделируем ситуацию - "Обратной связи нет вообще". Проводим упражнение и анализируем потом: как происходит коммуникация без обратной связи?

2. Берем следующего добровольца. Все тоже, но другие ограничения: вопросы задавать нельзя, но можно смотреть на того, кто рисует. После этого анализируем то, что получилось. Было ли легче? Почему? Как повлияло на результат то, что была возможность хоть минимальной связи.

3. Меняем добровольца. Исходные условия: присутствие визуальной связи между рассказчиком и группой, можно задать ограниченное количество вопросов (4-5 вопросов от всей группы). Анализируем.

4. Меняем участника и рисунок. Исходная ситуация: можно смотреть на участника и задавать ему неограниченное количество вопросов.

Информационный блок «Активное слушание»

Активное слушание - способ показать собеседнику то, что вы заинтересованы в том, что он говорит и то, что вы хотите услышать и понять его рассказ.

“Слышать” - процесс, с помощью которого мы воспринимаем информацию через уши и посылаем ее в мозг.

“Слушать” - более сложный процесс, который требует больших усилий. Он включает в себя интерпретацию и понимание той информации, которую получает мозг. “Слышание” - это то, что делает каждый, “слушание” - то, что делает коммуникацию эффективной.

Техники активного слушания

Установки, помогающие собеседнику говорить

Установка	Цель	Делая это...	Пример
Побуждение	Выразить интерес. Побудить собеседника к продолжению рассказа.	... не пытайтесь соглашаться или не соглашаться ... используйте нейтральные слова ... варьируйте интонацию	“Можете рассказать мне больше о ...?”
Уточнение	Поможет вам прояснить то, что было сказано. Получить больше информации.	... задавайте вопросы ... предлагайте неверную интерпретацию, чтобы побудить собеседника к	“Когда это случилось?”

	Поможет собеседнику узнать вашу точку зрения.	дальнейшему объяснению	
Формулирование	Показать, что вы слушаете и понимаете услышанное. Проверить, правильно ли вы понимаете смысл и интерпретируете.	... формулируйте основные идеи и факты	“Т.е. вы бы хотели, чтобы ваши партнеры вам больше доверяли, верно?”
Отражение	Показать, что вы понимаете, что чувствует собеседник. Помочь собеседнику оценить свои чувства после того, как они были озвучены кем-то еще.	... отражайте главные чувства собеседника	“Вы выглядите очень расстроенным”
Подведение итогов	Оценить прогресс. Связать вместе важные идеи и факты. Упрочить основу для дальнейшего разговора	... формулируйте наиболее значительные высказанные идеи, включая чувства	“Кажется, высказанные вами идеи являются ключевыми...”

Встреча сторон. Примирительная встреча

Упражнение «Мигалки»

Участники встают парами (первый впереди, второй – за ним) и образуют внешний и внутренний круги. Доброволец остается без пары, его задача – переманить к себе участника из внутреннего круга, используя мимику, разговаривать нельзя. Участники внешнего круга должны задержать своего партнера в момент «бегства».

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

1. заранее подготовить место для встречи сторон;
2. поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
3. объявить цели встречи, огласить правила, обозначить позицию медиатора;
4. объявить основные пункты повестки дня.

2 фаза. Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога.

Возможные действия медиатора:

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий. В ходе встречи необходимо трансформировать негативные высказывания так, чтобы это помогло конструктивному диалогу, и усиливать позитивные идеи и шаги по отношению друг к другу.

3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

Задачи:

1. поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;
2. поддержать извинения и прощение;

3. инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
4. обсудить и зафиксировать взаимоприемлемые варианты разрешения ситуации;
5. обсудить и принять механизм реализации решений.

4 фаза. Обсуждение будущего

Задача: поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;

5 фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

6 фаза. Рефлексия встречи

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи.

После встречи, по возможности, организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе (кто что любит, чем занимается, в чем чувствует свою успешность).

Подсказка ведущему для вступительного слова на встрече:

Добрый день.

Я благодарю всех участников встречи и понимаю, что многим было нелегко прийти сюда. Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами. Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Сегодня пришли (...), его родители (...),

социальный работник (...). Я - ведущий встречи, меня зовут(...). Мой помощник/соведущий (...) и т.д.

Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являются непосредственные участники ситуации. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог, который может помочь разрешить возникшую ситуацию.

Я буду поддерживать усилия по разрешению ситуации, не отдавая кому-либо предпочтения.

Наша встреча является добровольной. Это означает, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть встречу, если считаете невозможным продолжать свое участие.

Для того, чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напоминаю их):

- не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;*
- не оскорблять друг друга;*
- соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);*
- в ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине с кем-то из присутствующих;*
- встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. По вашему желанию можно сделать перерыв или продолжить встречу в другое время;*
- прошу вас отключить мобильные телефоны.*

Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и дополнения? Есть ли ко мне вопросы? Мы можем начать?

Итак, прошу вас рассказать о происшедшем, последствиях и вашем отношении к этому.

Сначала можно обратиться к жертве. Но это не обязательно, тем более, если человеку трудно говорить.

Информационный блок «Дискуссия».

Время: 5 мин.

Это метод обсуждения сложных вопросов. В ходе интерактивного семинара дискуссия используется достаточно часто. Можно выделить несколько стадий:

- набор различных мнений по обсуждаемому вопросу (расширение);
- классификация (сортировка) и ранжирование (сужение) предложений и
- выводы (решение).

При всей кажущейся простоте проведения дискуссии тренер должен обладать определенными навыками и иметь в запасе несколько методов для эффективного проведения всех трех стадий. Некоторые примеры, приведенные ниже, используются довольно часто, некоторые редко.

Информационный блок «Нет согласия сторон на примирение»

В практике, однако, нередко встречаются ситуации, когда начавшаяся программа не может быть по каким-то причинам доведена до встречи сторон. Ведущий провел предварительные встречи, а затем, к примеру, одна из сторон от примирительной встречи отказывается. Что это означает для ведущего? Порой такая ситуация трактуется как плохая работа ведущего. На наш взгляд, это неверно: коль скоро мы придерживаемся принципа добровольности участия сторон в программе, мы должны быть внутренне готовы к такому повороту событий, уважая самоопределение каждого.

Здесь можно поставить такой вопрос: если одна из сторон отказывается от встречи с другой стороной, когда программа уже началась, — означает ли это, что программа «не получилась», либо мы можем продолжить ее, но в какой-то иной форме?

В общем виде можно сказать следующее: отказ одной из сторон от встречи ведет к переопределению основной задачи ведущего в рамках общих целевых установок восстановительного правосудия. Мы можем здесь говорить о редуцированных (неполных) программах, но так или иначе для согласившегося участника программа должна иметь форму завершения. Так, если жертва отказывается от встречи с нарушителем, может использоваться одна из известных форм работы — челночная медиация. В этом случае стороны не встречаются, и все переговоры происходят через ведущего. Но предположим, жертва отказывается и от таких форм переговоров — вообще не хочет никакого контакта. В этом случае мы, помня о главной целевой установке восстановительных программ

медиации в отношении правонарушителя — осознании последствий совершенного преступления и обязательстве загладить вред, можем продолжать работать с ним в ориентации на достижение этих целей. К примеру, стоит не просто сообщить по телефону об отказе потерпевшего, а встретиться, обсудить причину отказа, чтобы у нарушителя не возникло дополнительной озлобленности к потерпевшему.

Если, напротив, после согласия потерпевшего, вдруг нарушитель отказывается от примирительной встречи (или дальнейших контактов — поскольку не обязательно соглашение достигается в результате одной встречи) или от возмещения ущерба — а мы ведь говорим участникам, что, в силу принципа добровольности, они вправе на любом этапе отказаться от программы.

Ведущий отвечает за:	Ведущий не отвечает за:
<ul style="list-style-type: none"> • установление контакта со сторонами • информирование сторон о программе восстановительного правосудия, ее юридических, психологических и социальных последствиях • организацию диалога между сторонами • соблюдение принципов и стандартов восстановительной программы 	<ul style="list-style-type: none"> • согласие сторон на участие в программе • достижение примирения в ходе встречи • освобождение правонарушителя от уголовного наказания

Бесконфликтное общение

Упражнение 1. «Развитие простейших навыков общения»

Требуется войти в воображаемый класс и поздороваться с учениками и привлечь к себе внимание без речевого общения — средствами мимики, пантомимики, зрения. Затем надо обратиться к ученику, используя разные приемы (просьба, требование, предупреждение, похвала, шутка, вопрос, намек, приказ, пожелание и т.п.). Необходимо найти не только нужные интонации, но и пластику мимико-пантомимического интонирования, правильное положение тела (следить за мышечной свободой и снимать излишнее мышечное напряжение). Нужно быть готовым среагировать в неожиданных ситуациях (например, войдя в класс, вы слышите взрыв смеха).

Катастрофа в пустыне

Известными аналогами этой игры являются «Кораблекрушение», «Посадка на Луне». Упражнение имеет широкий диапазон задач: отработать навыки поведения в дискуссии, умения вести диспут, быть убедительным, изучить на конкретном материале динамику группового спора, открыть для себя традиционные ошибки, совершаемые людьми в полемике, потренировать способности выделять главное и отсеивать «шелуху», видеть существенные признаки предметов, научиться осознавать стратегические цели и именно им подчинять тактические шаги и т. д. Но в тренинге развития самосознания ведущему следует помимо указанного акцентировать внимание при обсуждении результатов на таких аспектах, как получение обратной связи участниками друг о друге (в силу своей эмоциональной насыщенности игра позволяет хотя бы на какое-то время «отключить» механизм психологической защиты и стать самим собой – именно поэтому она эффективна на первых этапах групповой работы).

Время на это упражнение – не менее полутора часов.

Каждый участник получает специальный бланк (или чертит его по указаниям ведущего). Ведущий дает группе следующую инструкцию:

— С этого момента все вы – пассажиры авиалайнера, совершавшего перелет из Европы в Центральную Африку. При полете над пустыней Сахара на борту самолета внезапно вспыхнул пожар, двигатели отказали, и авиалайнер рухнул на землю. Вы чудом спаслись, но ваше местоположение неясно. Известно только, что ближайший населенный пункт находится от вас на расстоянии примерно 300 километров. Под обломками самолета вам удалось обнаружить пятнадцать предметов, которые остались неповрежденными после катастрофы.

Ваша задача – проранжировать эти предметы в соответствии с их значимостью для вашего спасения. Для этого нужно поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у второго по значимости и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас.

Заполняйте номерами первую колонку бланка. Каждый работает самостоятельно в течение пятнадцати минут.

Список предметов:	1	2	3	4	5
<i>Охотничий нож.</i>					
<i>Карманный фонарь.</i>					
<i>Летняя карта окрестностей.</i>					
<i>Полиэтиленовый плащ.</i>					
<i>Магнитный компас.</i>					
<i>Переносная газовая плита с баллоном.</i>					
<i>Охотничье ружье с боеприпасами.</i>					
<i>Парашиют красно-белого цвета.</i>					
<i>Пачка соли.</i>					
<i>Полтора литра воды на каждого.</i>					
<i>Определитель съедобных животных и растений.</i>					
<i>Солнечные очки на каждого.</i>					
<i>Литр водки на всех.</i>					
<i>Легкое полупальто на каждого</i>					
<i>Карманное зеркало</i>					

После завершения индивидуального ранжирования ведущий предлагает группе разбиться на пары и проранжировать эти же предметы снова в течение десяти минут уже совместно с партнером (при этом номерами заполняется второй столбик в бланке со списком предметов).

Следующий этап игры – подгрупповое (Столбик № 3), а затем - общегрупповое обсуждение (столбик № 4) с целью прийти к общему мнению относительно порядка расположения предметов, на которое выделяется не менее тридцати минут.

Из наблюдения за работой участников хорошо видна степень сформированности умений организовывать дискуссию, планировать свою деятельность, идти на компромиссы, слушать друг друга, аргументировано доказывать свою точку зрения, владеть собой. Часто разворачивающиеся жаркие споры-баталии, когда никто не желает прислушаться к мнению других, наглядно демонстрируют самим участникам их некомпетентность в сфере общения и необходимость изменения своего поведения.

По окончании дискуссии ведущий объявляет, что игра завершена, поздравляет всех участников с благополучным спасением и предлагает обсудить итоги игры. Первым вопросом, на который ведущий просит ответить всех участников по кругу, является следующий: «Удовлетворен ли ты лично результатами прошедшего обсуждения? Объясни почему». В 5 столбике отметьте совпадения с 1 вариантом Вашего решения.

Ответы участников с необходимостью сопровождаются рефлексией, цель которой – в осмыслении процессов, способов и результатов индивидуальной и совместной деятельности. Возникшая в результате дискуссия подогревается ведущим, задающим уточняющие вопросы примерно такого типа:

- Что вызвало твою удовлетворенность (неудовлетворенность)? Как, по-твоему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет?
- Была ли выработана общая стратегия спасения? Что тебе помешало принять активное участие в обсуждении? Ты не согласен с принятым решением? Почему тебе не удалось отстоять свое мнение?
- Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения, то есть по сути дела оказался лидером, сумевшим повести за собой группу?
- Что именно в поведении лидера позволило ему заставить прислушаться к себе? На какой стадии появился лидер?
- Какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями?
- Какие способы поведения оказались наименее результативными?
- Какие только мешали общей работе?
- Как следовало бы построить дискуссии, чтобы наиболее быстрым способом достигнуть общего мнения и не ущемить права всех участников?

Обсуждение итогов игры должно подвести группу к тому, чтобы самостоятельно разобраться в вопросе, как наилучшим способом организовывать Дискуссии, как избежать грубых столкновений в споре и расположить других к принятию своего мнения. Как правило, в процессе обсуждения затрагивается очень широкий спектр проблем: фазы, через которые проходит практически любая дискуссия, лидер и его качества, навыки эффективного общения, умения самопрезентации и т. д. При необходимости ведущий только помогает более четко сформулировать найденные участниками закономерности. Очень большое значение имеет самоанализ участниками собственного поведения, который обогащается обратной связью от других членов группы. От ведущего зависит, чтобы эта обратная связь не превратилась в серию взаимных обвинений, а носила бы конструктивный характер и была принята участниками.

Практически всегда возникает вопрос о «правильном» ответе на проблему дискуссии. Такой ответ дается ведущим, но с оговоркой, что это мнение зарубежных экспертов, с которым мы вправе не соглашаться, но вынуждены учесть важность выбора стратегии спасения для ранжирования предметов: либо двигаться по пустыне к людям, либо ждать помощи от спасателей. Если в группе при обсуждении практически не поднимался вопрос о стратегии, то на этом этапе обнаруживается, что часть участников молчаливо подразумевала первый вариант, в то время как другая часть имела в виду второй. Этим выявляется еще одна причина взаимного непонимания.

Ответы:

Вариант «Ждать спасателей» (кстати, по мнению экспертов, предпочтительный).

1. Полтора литра воды на каждого. В пустыне необходима для утоления жажды.
2. Карманное зеркало. Важно для сигнализации воздушным спасателям.
3. Легкое полупальто на каждого. Прикроет от палящего солнца днем и от ночной прохлады.
4. Карманный фонарь. Также средство сигнализации летчикам ночью.
5. Парашют красно-белого цвета. И средство прикрытия от солнца, и сигнал спасателям.
6. Охотничий нож. Оружие для добычи пропитания.
7. Полиэтиленовый плащ. Средство для сбора дождевой воды и росы.
8. Охотничье ружье с боеприпасами. Может использоваться для охоты и для подачи звукового сигнала.
9. Солнечные очки на каждого. Помогут защитить глаза от блеска песка и солнечных лучей.
10. Переносная газовая плита с баллоном. Поскольку двигаться не придется, может пригодиться для приготовления пищи.
11. Магнитный компас. Большого значения не имеет, так как нет необходимости определять направление движения.
12. Летная карта окрестностей. Не нужна, так как куда важнее знать, где находятся спасатели, чем определять свое местонахождение.
13. Определитель съедобных животных и растений. В пустыне нет большого разнообразия животного и растительного мира.
14. Литр водки на всех. Допустимо использовать в качестве антисептика для обеззараживания при любых травмах. В других случаях имеет малую ценность, поскольку при употреблении внутрь может вызвать обезвоживание организма.
15. Пачка соли. Значимости практически не имеет.

Вариант «Двигаться к людям». Распределение по значимости будет иметь несколько иной вид:

1. Полтора литра воды на каждого.
2. Пачка соли.
3. Магнитный компас.
4. Летная карта окрестностей.
5. Легкое полупальто на каждого.
6. Солнечные очки на каждого.
7. Литр водки на всех.
8. Карманный фонарь.
9. Полиэтиленовый плащ.
10. Охотничий нож.
11. Охотничье ружье с боеприпасами.
12. Карманное зеркало.
13. Определитель съедобных животных и растений.
14. Парашют красно-белого цвета.
15. Переносная газовая плита с баллоном.

Иногда прояснение взаимных впечатлений и открытый обмен обратной связью на первых этапах тренинга затруднены, и хотя эта игра остается полезной и эффективной, она не способна полностью снять психологические защиты участников. Для ослабления напряжения на этой стадии используются психогимнастические игры с релаксационной направленностью.

Информационный блок «Методика удержания аудитории-рецепт удачного публичного выступления»

Сутью и обоснованием данного блока является тот факт что концентрация внимания аудитории на выступающем - необходимое условие для того, чтобы информация напрямую попадала в мозг людей. Если внимание публики занято мыслями о своих делах и проблемах, разговором с соседом, разглядыванием каких-нибудь материалов и оратор не сумел его захватить, любая речь бессмысленна.

Без внимания никакое воздействие на сознание и на эмоции публики невозможно. Самая мощная пушка бесполезна, если она не наведена на цель, ее снаряды будут рассеяны по воробьям. Так и сила оратора будет распыляться, если он не сумел захватить внимание слушателей.

Между тем хорошо известно из психологии, что внимание людей капризно и непостоянно, само по себе оно сконцентрировано не будет, но хороший оратор обязан грамотно им управлять. И важно делать это тонко и, как ни странно звучит, незаметно для публики - у хорошего оратора никакие приемы не бросаются в глаза.



Таким образом вопрос, на который автор собирается найти ответ в ходе своего исследования заключается в изучении способов привлечения и удержания внимания. Изучении феномена "Захват аудитории".

Выработан целый ряд эффективных практических приемов захвата внимания аудитории во вступительной части публичного выступления. Практически все эти приемы может применить даже начинающий оратор.

1. Обращение к событию, времени, месту. Начните с того места, где вы находитесь. «Мы собрались сегодня в аудитории, в которой... Вот висит портрет Толстого... Сегодня годовщина... Я думаю, все вчера смотрели новости по телевизору и знают, что... Сегодня утром сообщили...» и т.д. и т.п. Этот прием несложен и весьма эффективен для привлечения внимания.

2. Ссылка на общеизвестный и общедоступный источник информации. Например: Вчера в «Ведомостях» была небольшая заметка о...; Сегодня в программе «Утро» я услышал любопытное сообщение...; Вчера вечером по радио передали, что...» и т.д. Этот прием весьма надежен как средство захвата внимания, потому что среди слушателей, как правило, есть люди, которые слушали или смотрели, читали то, о чем вы собираетесь рассказать. Это сразу ставит их в положение «заодно с оратором». Такие люди обычно говорят сидящим рядом: «Да, я тоже видел(а) (читал(а), слушал(а))...» — и мобилизуют этим остальных слушателей внимательно слушать.

3. Риторический вопрос. Если риторический, не требующий ответа вопрос задается эмоционально, а после него выдерживается пауза, то оратор в большинстве случаев может приковать к себе внимание аудитории. Например: «Нужна ли нам частная собственность?» При этом тема, поставленная в начале выступления риторическим вопросом, должна быть немедленно развита, конкретизирована другими вопросами или аргументами; одиночный риторический вопрос выглядит часто слишком декларативно.

4. Возбуждение любопытства. Затроньте необычный факт, который показывает слушателям, что они еще не все знают. Приведите парадокс, который возбудит мыслительную деятельность слушателей. Поставив аудиторию перед парадоксом, мы добиваемся того, что аудитория проявит интерес к поставленной проблеме: как же оратор разрешит этот парадокс? Например: «Эйнштейн сказал, что образование— это то, что остается, когда все выученное забыто». Или еще один вариант: «Чем больше нищеты, тем больше надежды. Так сказал Шолом-Алейхем. Действительно, почему так?»

5. Демонстрация какого-либо предмета. Можно начать так: «Вот у меня в руках книга. Прекрасный переплет, великолепная бумага, хорошо издана. Она очень привлекает тех, кто берет ее в руки... Вместе с тем в ней нет ни слова правды...» Или: «Посмотрите, как красиво сделана эта реклама. Какой хороший лозунг ее украшает. Вместе с тем эта листовка рекламирует человека, которого ни в коем случае нельзя пускать во власть».

6. Рассказ о себе, своем личном опыте, случае из вашей жизни, о прочитанном вами. Можно начать так: «Вот как-то мне пришлось быть свидетелем интересного спора...»; «Недавно я прочитал, что...»; «Однажды со мной произошел такой случай...» и т.д.

7. Цитирование знакомого. Приведите высказывание вашего хорошего знакомого, друга, приятеля: «У меня есть хороший знакомый, с которым мы дружим уже много лет. Он очень наблюдательный человек. Так вот, один раз он сказал...» Это высказывание может быть предварительно обработано вами так, чтобы вызвать интерес у слушателей.

8. Цитирование знаменитости. Например: «Бернард Шоу как-то сказал...»; «Петр I говорил своим сподвижникам...»; «Льву Толстому принадлежит очень любопытная фраза...» и т.д. Удобство такого начала в том, что афоризм или крылатую фразу легко заранее подготовить, и ее качество обеспечит привлечение внимания.

9. Обращение к жизненным интересам слушателей, к тому, что волнует их ежедневно. Затроньте вопросы, которые снимают или могут снять личностное напряжение у слушателей, помочь им решить повседневную проблему. Как писал Д. Карнеги: «Нас не интересует беседа на тему «Как составляются завещания в Перу», но мы заинтересуемся беседой «Как составить свое завещание».

10. Будьте осторожны с юмором в начальной стадии вашего выступления. Не думайте, что вы должны быть обязательно остроумны с момента своего появления перед людьми. Юмор лучше приберечь на потом, на следующие стадии вашего выступления.

Так, однажды оратор должен был выступить перед аудиторией преподавателей вузов на тему экологии. Чтобы завоевать внимание и расположение аудитории, он начал свою лекцию так: «Все мы любим выпить (?) ...Но чтобы выпить, надо чем-то закусить (!). А

чтобы иметь чем закусить, надо чтобы это выросло... А чтобы выросло, нужна хорошая экологическая обстановка... Вот мы и поговорим сегодня о значении экологии в жизни общества». Такое начало вызвало недоумение и смешки в аудитории, а оратор был воспринят как несерьезный. Слушать его аудитория не захотела.

Удерживаем внимание слушателей: работа над речевой формой выступления

Чтобы устная речь произвела необходимое впечатление на аудиторию, надо владеть техникой устной речи, а также предварительно поработать над текстом выступления. Существует ряд требований к устному тексту публичного выступления и приемы, при помощи которых эти требования можно выполнить.

1. Разговорность стиля. В выступлении должны преобладать более употребительные, стилистически нейтральные и разговорные слова. Книжные и официальные слова необходимо постараться в процессе подготовки выступления заменить на нейтральные или разговорные (прием стилистической замены). Нейтральная и разговорная лексика легче воспринимается слушателями и вызывает большее доверие к оратору.

Так, вместо «в условиях конспирации» лучше сказать «в условиях секретности», вместо «прессинг» — «сильное давление» и т.д. Даже если точность выражения в этих случаях несколько пострадает, это окупится безусловным пониманием вашей речи.

2. Простота изложения. М. Жванецкий говорил: «Почему слушатели засыпают, а лектор — никогда? Видимо, у них более трудная работа». Понимание речи на слух — действительно довольно трудная задача, и ее надо максимально упростить для слушателей. Иногда бывает необходимо употребить в выступлении научные и абстрактные слова. Нужно тщательно продумать, как это правильно сделать. Соответствующее слово необходимо понятно объяснить — дать определение простыми словами, назвать синонимы, привести примеры его употребления, объяснить происхождение, повторить несколько раз в разных сочетаниях.

Необходимо также использовать более простые синтаксические конструкции в тексте выступления. Избегайте длинных сложноподчиненных предложений, развернутых причастных оборотов — все эти конструкции плохо воспринимаются на слух. Текст стройте с применением более простых и коротких предложений, используя хорошо воспринимающиеся на слух вопросы и ответы. Из каждого длинного предложения в процессе подготовки текста лучше сделать несколько коротких.

Использование цифровых данных значительно повышает убедительность выступления, однако необходимо соблюдать ряд правил. Чтобы цифры были восприняты слушателями и выглядели убедительно, надо соблюдать следующие правила.

- Цифр должно быть немного, только тогда они выглядят убедительными для слушателей.
- Цифры лучше округлять.
- Не следует указывать точные цифры квадратных километров, кубометров и населения, а подавать эти данные в наглядном сравнении, например: по площади, как Москва, население в 10 раз больше, чем в Воронеже, такого количества газа нам хватит, чтобы обогреть наш дом 2,5 года и т.д.
- Надо точно указывать источник приводимых статистических данных.

3. Конкретность лексики. Избегайте в речи обобщенных наименований. Их лучше заменять на более конкретные, известные и понятные всем слова. Вместо того чтобы сказать «Это нужно прежде всего работникам бюджетной сферы», лучше конкретизировать: «Это нужно врачам и учителям, пенсионерам и воспитателям детских садов, инвалидам и медицинским сестрам». Конкретные наименования гораздо понятнее и ближе слушателям.

Во многих случаях конкретизация может способствовать возникновению наглядных образов в сознании слушателей, что гораздо эффективнее чисто логических построений. Д. Карнеги учил своих слушателей: не собака, а пятнистый бульдог; не Филадельфия — крупный научный и медицинский центр, а «здесь 150 больниц и 4 института»; не «Лютер был упрям», а «его пороли розгами по 15 раз в день».

Эти кажущиеся на первый взгляд излишними конкретные подробности на самом деле являются «упаковочным материалом» ваших идей и придают этим идеям достоверность и правдивость, наглядно представляют слушателям соответствующую ситуацию, а обратив внимание на ситуацию, слушатели обратят внимание на «упакованную» в нее идею и запомнят ее.

4. Разнообразие номинативных средств. Выражаемая идея должна повторяться в ходе выступления, но повтор должен осуществляться в разной словесной форме. Повтор в одной и той же словесной форме настораживает слушателей, они начинают подозревать, что им насильно хотят «вдолбить» некоторую идею. По возможности надо стараться избегать слов, обозначающих привычные оценки (хорошо, плохо, великолепно, необыкновенно и др.) Без них трудно обойтись, но надо стараться *разнообразить их*.

К важным риторическим фигурам относится *повтор*. Надо не менее четырех раз повторить мысль, чтобы она отразилась в сознании. Повтор ведет к запоминанию. Механический повтор мысли четыре раза увеличивает количество воспринявших и запомнивших в два раза. Это означает, что повтор должен быть видоизмененным: нельзя повторять мысль в одной и той же словесной форме.

5. Выразительность речи. Устная речь обязательно должна быть выразительной. Выразительную речь легко слушать и понимать; в невыразительной, монотонной речи оратора слушатели утрачивают способность выделять отдельные слова и смысловые блоки, не могут воспринимать общий смысл слов. Выразительность речи надо тренировать. Следует голосом, интонацией подчеркивать основную мысль, делать паузы до и после важных мыслей, а маловажные проговаривать быстрее.

Также необходимо помнить о том, что для русского языка обычно характерно следующее распределение информативности в предложении: наиболее информативное слово, как правило, ставится в конце фразы, менее информативное — в начале. Середина фразы наименее информативна. Таким образом, для придания тому или иному слову выразительности его следует поместить в конец фразы.

Информационный блог «Круг примирения» («круг сообщества»)

Восстановительная программа «Круг примирения» направлена на разрешение конфликтов, в которые втянуты от четырех и более человек. Важнейшей особенностью Кругов является привлечение к обсуждению проблемы всех заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение.

Основные правила встречи в круге: -

- уважать символа слова;
- говорить от всего сердца;
- говорить с уважением;
- слушать с уважением;
- оставаться в Круге до его завершения;
- соблюдать конфиденциальность.

Обязанности ведущего.

Когда ведущие обсуждают правила во время подготовки и начала работы Круга, им необходимо объяснить участникам свои функции и попросить Круг принять правила, определяющие их роль. При исполнении обязанностей ведущего необходима поддержка Круга. Данные обязанности включают принятие следующих решений:

- когда и как прервать человека;
- когда открыть Круг и когда закрыть его;
- когда объявить перерыв;
- как использовать символ слова;
- как напоминать участникам о необходимости придерживаться принятых правил.

Итоговое упражнение « Этапы медиации»

Ведущий говорит о том, что сейчас участники в минигруппах будут проигрывать этапы медиации. Затем одна группа (желательно добровольно) будет демонстрировать свою работу в «аквариуме», когда образуется два круга – малый и большой. В малом группа в ходе ролевой игры показывает, каким образом медиатор ведет встречу. В большом сидят участники и тренеры. В случае затруднений медиатора в малом круге тренеры демонстрируют работу медиатора. Затем участники малого круга делятся своими ощущениями из роли, после этого слово предоставляется участникам большого круга с целью прокомментировать увиденное

а) Подготовительный этап.

Ведущий задает участникам вопрос: вы (представители ШСП) узнали о конфликте, что будете делать? Кому сначала предложите участие в программе? Какова цель подготовительного этапа? О чем важно сказать при первой встрече потенциальному участнику медиации? Разыграйте диалог в мини-группах. Затем идет работа в «аквариуме» с последующей рефлексией и обсуждениями участников.

б) Встреча с одной стороной.

Перед тем, как группы разыграют индивидуальную встречу, ведущий просит участников поразмышлять о следующем: какова цель этой встречи? какие вопросы важно задать участнику конфликта во время встречи? Затем ведущий предлагает в группах провести индивидуальную встречу с одной стороной конфликтной ситуации, после чего идет работа в «аквариуме» с последующими обсуждениями и рефлексией участников тренинга.

в) Встреча с другой стороной.

Ведущий предлагает в группах провести индивидуальную встречу со второй стороной конфликтной ситуации, затем идет работа в «аквариуме» с последующими обсуждениями и рефлексией участников тренинга.

г) Встреча сторон.

Перед тем, как группы разыграют совместную встречу, ведущий просит участников поразмышлять о следующем: какова цель этой встречи? какова роль медиатора на этой встрече? Затем ведущий предлагает в группах провести совместную встречу участников конфликта, после этого идет работа в «аквариуме» с последующими обсуждениями и рефлексией участников тренинга.

Упражнение «30 секунд славы»

Цель: Дать возможность участникам попрактиковаться в публичном выступлении,

Приобрести позитивный опыт и повысить собственную уверенность

Ведущий объясняет, что это упражнение, в котором каждому будет предоставлено 30 секунд выступить перед группой с тем, о чем вы хотите выступить. "В конце этих 30 секунд, даже если вы не закончили мысль, я начну аплодировать, и это будет сигналом к тому, чтобы все тоже начали аплодировать. В течение 30 секунд вы можете говорить, что хотите и как хотите. Однако даже если вы перестанете говорить, мы не начнем хлопать в ладоши до тех пор, пока ваши 30 секунд не истекут. Каждый в группе должен наблюдать за каждым выступающим с предельным вниманием и интересом, демонстрируя свою увлеченность. Пожалуйста, никоим образом не прерывайте говорящего. Не пытайтесь как-то прийти ему на помощь. Мы должны хлопать в ладоши одинаково громко всем выступающим" Первому человеку говорят, когда начинать. Через 30 секунд все начинают хлопать в ладоши, несмотря на то, что он или она могут не закончить предложение. Если необходимо, напоминайте группе, что участники не должны разговаривать в то время, когда говорит выступающий. Следите за тем, чтобы люди не начинали хлопать, пока не будет дан соответствующий сигнал. Возможно, придется напомнить участникам, что они должны очень внимательно слушать выступающего.

Завершение

После того, как каждый выступит в течение 30 секунд, проведите групповое обсуждение, в котором участники расскажут о своем впечатлении от упражнения

Рефлексия. Подведение итогов.

Проектирование социально-значимых программ , действующих по принципу «равный-равному»

Что такое равное обучение ?

Принцип «равный обучает равного» или

«равный-равному» (**peereducation**) – принцип, при котором значимая информация передается через доверительное общение на равных подготовленных волонтеров со сверстниками. Формат передачи информации может быть в виде обучающих занятий, семинаров, акций, бесед, тренингов и т.п. Сверстником в данном случае является член определенной группы, равный по возрасту другим членам этой группы. А равный - это человек, который принадлежит к той же группе по каким-либо признакам (возраст, состояние здоровья, образование, социальный статус, религия, вид деятельности и др.)



Принцип “равный обучает равного” используется во многих сферах - например, репродуктивное здоровье, планирование семьи, профилактика насилия, ВИЧ-инфекции, наркопотребления, навыки рационального питания и др.

Все мероприятия проходят интерактивно, т.к. используются различные методы работы: беседы; дискуссии; дебаты; мозговые штурмы; метод анализа историй и ситуаций; ролевые, деловые и коммуникативные игры; творческие конкурсы.

Что дает подростку участие в программе подготовки волонтеров-инструкторов?

Волонтерская деятельность способствует:

- приобретению навыков ответственного и безопасного поведения, направленного на сохранение собственного здоровья и здоровья окружающих;
- повышению компетентности в вопросах здорового образа жизни;
- активному использованию опыта;
- обострению чувства ответственности и собственной значимости, усилению желания приносить пользу;
- личностному росту и самопрезентации;
- формированию коммуникативных навыков и лидерских качеств;
- общению, новым знакомствам;
- росту самосознания молодых людей, развитию их способности к самоорганизации и самоуправлению, что важно для самостоятельной жизни в будущем, а также расширяет круг интересов и помогает лучше понимать проблемы и трудности сверстников.

Тренинг как форма обучения направлен в первую очередь на то, чтобы максимально использовать потенциал, знания и опыт каждого участника, специальными приемами создать феномен «группового обучения». Для этих целей в тренерском сундучке может храниться набор различных инструментов. Чем больше опыт работы — тем больше личный запас. Его использование зависит от вашей индивидуальности. Я встречала людей, которые искренне считают себя тренерами, умея только читать лекции. Некоторые делают это виртуозно, но только лекция — это не тренинг. Тренинг — это особый вид обучения, во время которого опыт участников, опыт ведущего, специальные технологии обучения и наличие адекватного теоретического материала дают качественно новый продукт — групповое знание.

Искусство тренера состоит в том, чтобы достичь целей семинара, не давя на группу, но и не следуя за ней на поводу.

Тренинг – это потрясающе увлекательный процесс. Человек, который хотя бы раз в жизни принимал участие в тренинге, запоминает это событие надолго.

В широком смысле, тренинг – это:

- познание себя и окружающего мира;
- изменение «Я» через общение;
- общение в доверительной атмосфере и неформальной обстановке;
- эффективная форма работы для усвоения знаний;
- инструмент для формирования умений и навыков;
- возможность приобрести друзей.

Основные принципы построения тренинговых программ

Если до начала тренинга не разработать четких методик и критериев его оценки, скорее всего, он окажется неэффективным. Методики и критерии готовит тренер (нередко привлекаются и непосредственные руководители будущих участников); с ними обязательно нужно ознакомить и сотрудников, направляемых на тренинг, и их непосредственных руководителей.

При построении тренинговой программы тренер должен:

1. Учитывать особенности аудитории по уровню текущих знаний и навыков, а также по стилю обучения.

При составлении тренинговой программы стоит учитывать ряд особенностей аудитории:

- - уровень текущих знаний;
- - стиль обучения.

По уровню текущих знаний слушатели делятся на новичков, продвинутых новичков, компетентных участников, опытных участников и экспертов. Рассмотрим каждый тип в отдельности.

- 1. Новичок. Принимает полученную информацию. Не относясь к ней скептически и не оспаривая ее. Открыт к новым знаниям и доверяет тренеру на 100%.
- 2. Продвинутый новичок. Уже имеет опыт обучения и поэтому может сравнивать в отличие от новичка. Способен найти свои объяснения теориям, которым его обучают.
- 3. Компетентный участник. Не соглашается с общими законами и правилами поведения, поскольку имеет свой опыт, который ему подсказывает, что одну и ту же проблему можно решить несколькими способами. Такой участник предпочитает не верить на слово всему, что слышит, а узнавать все самостоятельно.
- 4. Опытный участник предпочитает, как анализировать, так и доверять собственной интуиции. Таким слушателям необходимы четкие объяснения по каждому поводу.
- 5. Эксперт. Мастер в своем деле. Любит задавать вопросы, анализировать и рефлексировать. Такой тип участников наиболее требователен к тренеру и заинтересован в его знаниях.

Тренинг пройдет эффективно, если тренер примет во внимание индивидуальные особенности каждого слушателя. Потребности каждого участника вызваны его личными запросами и опытом, которые необходимо учитывать при построении тренинговой программы.

2. Учитывать выявленные перед тренингом потребности каждого отдельного слушателя в обучении.

Учет специфики конкретной аудитории: состава группы, целей обучения на тренинге участников группы, уровня мотивации обучения и т. д. Данный принцип обуславливает необходимость выявления специфики клиентской группы, а при возможности -- предварительной диагностики участников (уровень мотивации обучения, острота состояния отдельных участников, степень проработанности проблемы и т. д.).

3. Четко сформулировать цель и задачи тренинга. Более того, цели и задачи тренинга должны быть ясны и понятны каждому его участнику.

Главное, на что стоит обращать внимание перед началом тренинга - четко сформулировать его цели и конечный результат. Для этого достаточно ответить на несколько вопросов:

- - Что именно должно быть достигнуто в ходе обучения?
- - С какими навыками придется работать?
- - С помощью каких упражнений это предстоит сделать?
- - Из каких блоков будет состоять тренинг?

Ответив на эти вопросы, тренер сможет определиться с двумя главными целями:

- - знаниями, которые можно передать участникам;
- - информацией, с помощью которой это следует сделать.

Перед разработкой программы тренинга, прежде всего, необходимо тщательно описать результаты, к которым должен привести весь тренинг и каждое упражнение в отдельности.

4. Разработать четкую структуру тренинга с учетом всех выявленных заранее потребностей.

В программе любого тренинга должна четко прослеживаться структура - последовательно связанные между собой фрагменты или, так называемые блоки.

Блоки (модули) тренинга - это структурные единицы, из которых строится тренинг. Каждый из блоков является предметно-дидактическим комплексом, основанном на взаимосвязанных процедурах. Каждый отдельный блок необходим для решения определенной образовательной задачи с помощью создания некой ситуации, воздействующей на учебную группу.

В один день тренинга входит не более 4-5 блоков (если новому навыку необходима тщательная отработка, то не более 2-3 блоков). Только в этом случае тренинг будет иметь эффективность.

Каждый блок тренинга будет включать в себя следующие компоненты:

- · Мини-лекция - передача большого объема новой информации за короткие сроки. Характеризуется лаконичностью. Мини-лекция направлена на информирование слушателей, изменение их установок и замотивировать их на дальнейшее обучение.

- · Модерация. Данный метод позволяет группе совместно формулировать новое понятие, которое будет трактоваться на одном языке. Результатами модерации являются:

- - общее понимание ключевых моментов, принимаемое всеми;
- - облегчается формулирование основных терминов;
- - появляется понятный и удобный общий язык.

- · Фасилитация. Этот метод применяется для получения общей картины мнений участников относительно конкретного вопроса. Как правило подобная работа проводится перед обсуждением новой темы перед мини-лекцией. Итогом работы становится рост активности участников, что положительно влияет на общее состояние аудитории.

- · Ролевая игра - метод, используемый в бизнес-тренинге для отработки и закрепления полученных знаний. Главное правило ролевой игры: она должна быть посвящена отработке только одного навыка. Результатами ролевой игры является проработка новых знаний и их закрепление, а также переход от изучения теоретического материала к практической деятельности и рост активности слушателей.

- · Мозговой штурм - особый метод работы в группе, с помощью которого происходит рождение новых идей. Используется в случае, когда необходимы новые, оригинальные мысли и идеи для решения сложной проблемы. Данный метод дает возможность получить новые точки зрения на проблему и найти необычные ключи решения.

- · Упражнение - это активность участников, контролируемая тренером, направленная на поэтапное освоение навыков. У любого упражнения существует своя структура:

- - инструкция - объяснение поставленной задачи;
- - самостоятельная работа;
- - наблюдение за действиями участников;
- - контроль над результатом;
- - подведение итогов тренером.

В результате упражнений участники отрабатывают сложные этапы необходимых действий, таким образом осваиваются сложные комплексные навыки.

Каждый блок, используемый в тренинге, должен иметь логическое начало, продолжение и финал. А сам тренинг направлен на решение конкретных задач и целей.

5. Продумать организационные и технические моменты (помещение, дополнительное оборудование, раздаточный материал, наглядные пособия, видеоматериалы).

Эффективность тренинга может быть повышена благодаря использованию дополнительного раздаточного материала и технического оборудования.

Например:

- - компьютер или планшет;
- - проектор;
- - раздаточный материал;
- - бланки для обратной связи по тренингу;
- - флипчарт и маркеры;
- - видеокамера и штатив;
- - презентация;
- - фото или видеоматериалы и т.д.

Каждый тренинг уникален и требует тщательной подготовки и планирования: начиная от количества раздаточных материалов и заканчивая расстановкой стульев в аудитории. Каждая мелочь способна оказать влияние на настрой участников, и, как следствие, на ход и результативность тренинга в целом.

6. Использовать интерактивные методы обучения. Тренинг должен быть активным процессом для каждого участника. Все задания тренинга должны быть построены на взаимодействии и на чередовании теоретического и практического материала.

Помимо интерактивных форм обучения между участниками должен происходить и обмен опытом. Успешность реализации данного принципа зависит не только от желания участников, но и от мастерства самого тренера, поскольку не каждый участник группы сможет поделиться своим опытом. Некоторые участники проявляют не просто активность, а гиперактивность, что может подавить неуверенных в себе, малоактивных слушателей. Задача тренера модерировать ситуацию таким образом, чтобы в процесс обучения по максимуму были включены малоактивные слушатели. Это можно сделать, например, предложив им обсудить конкретную ситуацию из собственной жизни. Кроме того, необходимо создание доверительной атмосферы в группе, которая позволит каждому высказываться, не опасаясь насильственного включения в дискуссию или критики от ведущего или членов группы. Реализации данного принципа будет способствовать включение в программу обсуждений в малых подгруппах.

Принимая во внимание и учитывая каждый этап подготовки, тренер сможет разработать эффективную программу обучения и достигнуть целей, поставленных в самом начале.

Методы подачи информации

Не существует общепринятых правил выбора наиболее подходящего метода ведения профилактической работы с молодежью. Выбор зависит от множества фактов:

- целевой группы программы, ее специфики;
- направления профилактической деятельности;
- задачи профилактики, которые вы ставите перед собой;
- опыта и ресурсов вашей организации;
- сроков и времени реализации вашей программы.

Ниже приведены примеры возможных методов ведения профилактической работы с молодежью. Помните, что каждый случай уникален и не похож на другой.

Данные методы опробованы во многих профилактических проектах, которые проходили в различных странах. Выбирая методы для проведения собственной профилактической программы, подойдите к этому творчески, учитывайте особенности традиций, менталитета, специфики региона.

Дидактические и наглядные материалы

Наглядные материалы, при отсутствии других возможностей, помогают иллюстрировать те или иные аспекты проблемы. Например, при обсуждении вероятности заражения ВИЧ-инфекцией можно использовать плакат с изображением светофора: зеленый цвет символизирует безопасность (риска нет), красный - опасность (высокий риск), желтый - относительную опасность (низкий риск). Участники семинара могут риклеивать карточки с описанием разных жизненных ситуаций к тем или иным цветам светофора.

Информация на плакатах может быть представлена, в зависимости от задачи, в виде графиков, таблиц или какого-нибудь ассоциативного ряда. Основными критериями качества наглядного материала являются адекватность поставленной задачи, доступность для понимания целевой аудиторией и уровень визуализации.

Разумеется, лучше всего печатать наглядные и обучающие материалы в типографиях. Сделанные на тканой или клеенчатой основе, они удобны для перевозки, сворачивания, складывания и служат намного дольше бумажных плакатов. Но если финансовые возможности организации не позволяют изготавливать печатные материалы централизованно, их можно сделать самостоятельно.

Поскольку плакаты и карточки используются многократно, целесообразно их делать из плотной бумаги (лучше использовать ватман - картон сложно переносить). Желательно подготовленные материалы заламинировать или просто обклеить по периметру скотчем. В работе (например, в различных ассоциативных упражнениях) также могут быть использованы разнообразные фотографии и картинки. Подбирая их к занятию, тренер должен ориентироваться на ассоциации, возникающие у него самого. Это позволит ему быть готовым к обсуждению темы в группе и к возможным неожиданностям.

Наглядных материалов должно быть ровно столько, сколько это нужно для оптимальной работы группы. Не стоит превращать занятие в сплошную демонстрацию цветных картинок, но было бы неправильно вообще отказываться себе в использовании интересного визуального ряда, существенно помогающего в работе.

И, разумеется, все используемые материалы должны иметь эстетичный вид. То, как работает тренер, в том числе и с наглядными материалами, становится примером для волонтеров.

Раздаточные информационные материалы

Большинство организаций, занимающихся активной информационно-просветительской работой среди молодежи, разрабатывают и издают различные информационные материалы - плакаты, брошюры, буклеты, открытки, наклейки, закладки, календари и пр. Многие из этих материалов предназначены для раздачи подросткам на акциях, семинарах, диспутах. Качественно представленная информация в сочетании с эмблемой или логотипом организации - достаточно эффективный способ закрепления в сознании подростков связи между проблемой и организацией, которая занимается ее решением.

Как правило, возможность издавать раздаточные материалы большими тиражами имеют организации, работающие по государственным целевым программам или на международные гранты. Часто эти организации предоставляют информационные материалы своим партнерам.

Однако издание многотысячных тиражей - достаточно дорогостоящая работа, требующая постоянного финансирования. Поэтому раздаточных материалов всегда не хватает. В этих условиях их приходится создавать самим организациям.

Разработка идеи, содержания, слогана, призыва, дизайна любого информационного продукта - сложный процесс, требующий профессиональных знаний, навыков и опыта. Не всегда у общественных организаций имеется возможность пригласить специалиста для такой работы.

Иногда необходимость создавать материалы самостоятельно все же существует. Это могут быть агитационные листовки, дополнительная информация по обсуждаемой проблеме, адреса организаций и специалистов, к которым можно обратиться за помощью или консультацией, и пр.

Информационные материалы являются “визитной карточкой” организации, их разрабатывающей. Поэтому содержание и качество этих материалов очень важны. Помощь в создании информационных материалов могут оказать люди, имеющие опыт аналогичной работы, а так же книги и брошюры по данной теме.

Семинары

Семинары - это занятия в группах из 15-25 участников, на которых могут обсуждаться проблемы, информационные сообщения, дискуссии, беседы со специалистами. Семинары позволяют в активной форме передать информацию о проблеме, создать условия для того, чтобы участники задумались о проблеме и сформировали свое отношение к ней. Семинары позволяют создать атмосферу доверия, дают возможность обсудить волнующую тему со сверстниками, достичь психологического контакта с каждым из участников.

Иногда семинары для подростков проводятся по требованию взрослых людей - педагогов или родителей. В условиях принудительного участия сложно добиться доверия и личной заинтересованности подростков. Предотвратить такую ситуацию можно за счет предварительного пробуждения у молодежи интереса к обсуждаемой проблеме, актуализации темы путем опроса, предварительной презентации или яркой молодежной акции. Активность подростков можно стимулировать чередованием информационных и игровых блоков, вовлечением в дискуссию, расширением актуальных для молодежи тем семинаров.

Тренинги развития навыков

Тренинги развития навыков - это чаще всего серия групповых занятий, на которых используются разнообразные психологические методики. Цель тренингов - более глубокая проработка проблемы, формирование и отработка навыков уверенного поведения, общения, разрешения конфликтов, познания себя и пр. На тренингах в большей степени, чем на семинарах, используются ролевые игры, "мозговые штурмы", анализ реальных жизненных ситуаций.

Тренинги позволяют персонифицировать проблему, рассмотреть ее с различных точек зрения, отработать линию поведения в наиболее типичных ситуациях.

Проведение тренингов требует от ведущих высокой профессиональной подготовки и большой затраты сил. Поэтому их проводят специалисты - психологи, педагоги, квалифицированные тренеры.

Акции

Среди групповых форм работы особое место занимают акции - массовые, зрелищные, чаще всего единичные мероприятия, которые проводятся с целью привлечения внимания молодежи к какой-либо проблеме. В роли зрителей на акциях выступает целевая аудитория. Акции позволяют собрать большое количество участников, привлечь внимание широкой общественности, улучшить имидж организаторов, распространить среди зрителей тематические информационные материалы, иногда - провести сбор целевых финансовых средств. Несмотря на свою привлекательность, акции по ряду причин не всегда достигают поставленных задач. Часто разовые акции оторваны от системной профилактической работы; нередко ведущие акций и приглашенные лица недостаточно информированы о проблеме; зрителей может в большей степени интересовать выступление артистов, а не сама проблема. Если акция не встроена в целостную профилактическую программу (от информационных кампаний до оказания услуг), оценить эффективность ее проведения достаточно сложно.

Флешмобы

Флешмоб - это заранее спланированная массовая акция, в которой большая группа людей (мобберы) внезапно появляются в общественном месте, в течение нескольких минут они

выполняют заранее оговоренные действия абсурдного содержания (сценарий) и затем одновременно быстро расходятся в разные стороны, как ни в чем не бывало.

Психологический принцип флешмоба заключается в том, что мобберы создают непонятную, абсурдную ситуацию, но ведут себя в ней, как будто для них это вполне нормально и естественно: серьезные лица, никто не смеется, все находятся в здравом рассудке.

Флешмоб - это представление, рассчитанное на случайных зрителей, у которых возникают неоднозначные чувства: полное непонимание, интерес.

Театральные постановки

Театр - блестящее средство для привлечения внимания. Даже молодежь, у которой школьная программа и недостаточно зрелищные телевизионные передачи вызывают скуку, заинтересуются звуками живого театрального представления.

Образовательный театр, так же как и другие информационно-развлекательные формы, основывается на новаторских трудах Альберта Бандуры, отца теории социального обучения, или социального познания. Бандура установил, что люди учатся, как себя вести - и как изменять свое поведение, - наблюдая за другими людьми. В процессе “развлечения/обучения” для зрителей создается определенная модель поведения. Зрители видят персонажей, представляющих как позитивную, так и негативную поведенческую модель. Для образовательного театра, формирующего здоровый образ жизни, центральное значение имеет “переходная” модель: молодой персонаж, отказывающийся от рискованного поведения в пользу более безопасного, демонстрирующий молодежной аудитории, что перемена возможна, что молодой человек может и имеет достаточно сил для того, чтобы контролировать свое поведение и даже до определенной степени оказывать влияние на будущее.

Образовательный театр, пропагандирующий здоровый образ жизни, также использует в своей работе открытия, сделанные другими исследователями и теоретиками в области образования. В частности, как показали исследования, молодые люди склонны моделировать свое поведение по образцу тех, кого они воспринимают в качестве “ролевой модели”. Общеизвестно, что рискованное поведение кажется привлекательным юному поколению, и те, кто его демонстрируют, обладают в отношении молодежи притягательной силой. Понимание этого обстоятельства особенно полезно для создания “переходных”

персонажей. Тем, кто занимается обучением, формирующим здоровый образ жизни при помощи театра, необходимо создавать таких персонажей, которые, будучи носителями модных в молодежной среде взглядов и убеждений, придерживаются безопасного поведения.

Например, успешные постановки часто показывают персонажей, которые:

1. в струе современных модных тенденций;
2. говорят с использованием молодежного сленга, на языке молодежи;
3. стильно одеваются;
4. демонстрируют типы поведения, типичные для данной молодежной среды, в том числе они могут осознать свою склонность к поведению, связанному с высокой степенью риска, и даже могут уступать этому своему стремлению;
5. и все же показывают, как и почему они делают выбор в пользу наименее рискованного поведения и здорового образа жизни. При этом их мотивация очевидна и вполне реалистична.

Веревочные курсы, квест-игры

Веревочный курс, квест - это серия специально подготовленных занятий, психофизических упражнений для малых групп, а также индивидуальные занятия.

В процессе выполнения курса создается атмосфера творческого поиска, прорабатываются возможные варианты нестандартных решений, повышается взаимопомощь и поддержка в коллективе. На примере увлекательных, но довольно сложных упражнений группа учится решать общую задачу, вырабатывать тактику и стратегию ее решения. Участвуя в подобных играх молодые люди начинают преодолевать барьеры в общении, узнают друг друга ближе, благодаря этому происходит естественное и быстрое сплочение группы. Веревочный курс, квест - это программа взаимообучения, в которой участники познают все сами из собственного опыта, согласно своим действиям.

В рамках миротворческих программ веревочные курсы и квесты особенно эффективны - существует возможность передачи необходимой информации по здоровому образу жизни в рамках игры, что влияет на уровень восприятия, заинтересованность молодежи в получении определенных знаний.

Необходимо соблюдать все условия выполнения веревочных курсов и квестов.

Группа, которая проходит испытание, не должна превышать 12 человек.

Упражнения выполняются под руководством вожакого, хорошо знакомого с курсом.

Время на подготовку задания не ограничено.

Задание считается выполненным, если каждый безошибочно справится с поставленной задачей.

Если же хоть один участник допускает ошибку, группа возвращается на исходную позицию.

Программу желательно проводить на свежем воздухе.

Разминка - во время разминки участники знакомятся друг с другом и инструктором в процессе выполнения несложных заданий. Появляется опыт взаимодействия, первые победы.

Не обязательно делать сложные упражнения, все задания даются с учетом возраста группы.

И еще, ни в коем случае не забывайте, что курс можно проводить только в теплой, доброжелательной атмосфере.

Использование социальных сетей

Каждый день в сети Интернет миллионы людей рассказывают о себе. Интернет стер границы и сжал до предела время. Блоги - своеобразный опыт публичных выступлений и откровений - стали для многих новым способом самопознания и развития личности. Сетевой дневник стал важной частью жизни миллионов людей.

Популярные в России социальные сети:

1. ВКонтакте;
2. Одноклассники;
3. Мой мир;
4. Facebook;
5. Twitter;
6. Instagram;

Эти 6 социальных сетей в 2017 году покрыли 80% всей аудитории русскоязычных пользователей сети Интернет.

«Методики передачи информации»

Задачи:

- расширить знания участников по конкретным темам обучения по принципу «равный-равному», например, «медиация», «технологии разрешения конфликтов», «стороны конфликта», «возмещение ущерба» и т.д.;

- расширить возможности использования различных техник передачи информации по этим вопросам.

Введение.

Прописная истина – для работы с группой эффективнее использовать групповые методы. Конечно, можно вызубрить информацию наедине с учебником, но, скорее всего, это не приведёт к изменению поведения.

Можно замечательно знать теорию общения с людьми (прочитав всю психологическую литературу), но не суметь даже ответить по телефону.

«Не все йогурты одинаково полезны», как и не все методы работы с группой одинаково эффективны.

Человек усваивает информацию быстрее, если обучение проходит интерактивно, когда он имеет возможность одновременно с получением информации обсуждать неясные моменты, задавая вопросы, тут же закреплять полученные знания, формировать навыки поведения. Такой метод вовлекает участников в процесс, а сам процесс обучения становится легче, интереснее, эффективнее.

Приобретение собственного опыта является основой процесса познания во время тренинга.



Информационный блок «Мозговой штурм»

Время: 10 мин.

Это метод сбора идей, способов решения проблем. Его используют довольно часто, но не всегда корректно. Не всегда то, что именуется мозговым штурмом, на самом деле он и есть.

Существуют основные правила его проведения.

1. Все предложения заносятся на лист.
2. Никакой оценки во время процесса.
3. Все идеи равноправны.
4. Не существует безумных идей.
5. Безумные предложения способствуют генерации вполне нормальных.
6. Необходимо установить время окончания работы.
7. Самые гениальные предложения появляются в последние 10% отведенного на работу времени.

Фасилитатор регулирует процесс проведения, уточняет формулировки, записывает предложения и напоминает правила, так как часто возникает желание обсудить то, что предлагается.

Модификации мозгового штурма — это карточный штурм и групповой штурм.

Карточный штурм — все идеи записываются на отдельных карточках. Как правило, это 3–5 предложений от каждого участника. Затем все вывешивается на доску и можно приступить к процессу группировки. Удобно, если группа не очень большая или очень разнородна.

Групповой штурм — при таком подходе мозговой штурм проходит по группам из 5–7 человек, а затем каждая группа по очереди предлагает одну новую идею. Его лучше использовать, если число участников больше 15, и помещение не позволяет свободно услышать каждого участника.

Метод 6*3*5.

Это тоже метод генерации идей и предложений. Название произошло от следующего:

- 6 участников,

- 3 идеи,

- 5 минут.

Каждый пишет 3 идеи на листе бумаги, затем листы передаются по кругу. На полученном листе нужно дописать 3 новых идеи и передать дальше. Процесс заканчивается, когда новых идей не возникает. Чаще всего для этого достаточно одного круга.

УПРАЖНЕНИЕ

Это упражнение используется для того, чтобы помочь подросткам понять, на что им следует направить свои усилия для достижения выбранных целей.

1. Раздать каждому участнику копию рисунка "Карта моих целей"

2. Объяснить назначение "Карты целей".

Например, таким образом: эта карта может помочь составить план достижения своих целей. Представьте себе, что цель – это место куда вы стремитесь. "Остановки" на карте – это те места, которые вам придется посетить на своем пути.

3. Разбить участников на пары и попросить их обсудить, что бы они хотели получить в результате изменения своего поведения. Пусть каждый запишет это вверху рисунка рядом со словом "цель".

4. Собрать группу участников и спросить каждого, какую цель он себе выбрал. Когда они будут рассказывать об этом, помогите им определить, какие остановки необходимо сделать на пути к главной цели. Попросите их нанести эти остановки на карту целей и обсудите способы, которыми они будут отмечать свое продвижение к финишу.

Информационный блок «Презентация».

Время: 5 мин.

Презентация, как дополнение к лекции, позволяет использовать больше наглядного материала: слайды, прозрачки, компьютерные программы.

Презентация — это также представление результатов индивидуальной или групповой работы.

Презентация проводится обычно по следующей схеме:

- Выступление основного спикера.
- Дополнение группы.
- Вопросы к выступающему.

Время для презентации зависит от количества вопросов. Оптимальная длительность не более 10 минут, включая ответы.

Роль ведущего состоит в том, чтобы придерживаться регламента и темы и не дать презентации превратиться в хаос.

Упражнение «Живая презентация»

Цель: наглядно показать участникам тренинга навыки публичного выступления с сопровождением визуализации

Участникам раздается лист флип-чарта или альбомный лист А4 и дается время составить собственное резюме для поступления на работу

Разминка «Зип-Зеп-Зап».

Время: 5 мин.

Станьте в круг. Кто-то начинает, показывая на другого человека в круге и говоря «ЗИП!». Этот человек показывает на другого и говорит «ЗАП!». Тот в свою очередь показывает на третьего и говорит «ЗОП!».

Слова должны быть произнесены именно в таком порядке: «ЗИП!, ЗАП!, ЗОП!». Если кто-то ошибается, выбывает из игры. В конечном счете, круг сужается до 2-х человек, которые, уставившись друг на друга, орут «ЗИП!, ЗАП!, ЗОП!» пока один из них не ошибётся.

Информационный блок «Использование ролевых игр»

Введение.

Преподаватель сначала отмечает важность навыков актерского мастерства в обучении по принципу «равный-равному». Скажите, что это занятие будет посвящено методике ролевой игры. В последующие пять дней ролевая игра будет часто использоваться в качестве техники обучения, и участники будут иметь возможность развивать свои актерские навыки.

Ролевая игра - многофункциональная техника в обучении по принципу «равный-равному». Многие образовательные программы используют ролевую игру для иллюстрации трудностей и моделирования важных навыков. Хорошие постановки действительно увлекают сердца и умы аудитории и служат мотивацией для того, чтобы они начали менять свое поведение.

Планируя ролевую игру для проигрывания участниками, важно обратить внимание на следующие руководящие принципы:

1. Обычно двум или более участникам предлагают взять на себя определенную роль и разыграть сцену, концентрируя внимание на определенной ситуации. Иногда участникам

дают исходные данные о том, как развивается ситуация, а дальше их просят придумать и проиграть конец самостоятельно.

2. Не заставляйте играть тех ребят, которые этого не хотят. Некоторые молодые люди, возможно, стесняются принимать участие в игре. Если участник кажется застенчивым и поэтому не хочет играть, подбодрите его — мягко, не настойчиво — к тому, чтобы он попытался сыграть роль.

3. Предложите мужчинам время от времени играть женские роли и наоборот, чтобы у них была возможность поставить себя в ситуации, с которыми сталкивается противоположный пол.

4. Присматривайтесь к работе малых групп, которые готовят ролевую игру. Убедитесь в том, что их сценка не будет длиться больше 5-7 минут, и что все члены группы принимают в ней участие.

5. Позаботьтесь о том, чтобы малая группа не тратила все время, отведенное для данного упражнения, на разработку сценария — им необходимо отрепетировать свою сценку!

Упражнение «Карьера», «судьба» и «успех».

Предложите участникам поразмыслить над словами «карьера», «судьба», «успех».

Разделите участников на три группы, каждой группе выдайте лист бумаги и маркеры двух-трех цветов. 1-й группе предложите поработать с понятием «судьба», 2-ой – «карьера», 3-ей – «успех».

Группы должны рассмотреть данные понятия по двум направлениям:

1. Что это такое?
2. Из чего это складывается?

Дайте на работу в группах 10 минут. Затем каждая подгруппа представляет результаты работы, остальные делают дополнения.

Представление работы идет в таком порядке – «судьба», «карьера», «успех».

Ниже дана информация для тренера для работы по этим понятиям. Помните, что на эти вопросы нет правильных или неправильных ответов, есть мнение личности, которое надо уважать.

Предложите каждому участнику индивидуально подумать над следующими вопросами по понятию «успех» (5-7 минут):



В чем для меня заключается Успех в жизни?	Что у меня есть, чтобы быть успешным?	Что мне еще необходимо для этого?

После индивидуальной работы предложите желающим представить свои размышления, обсудите в группе.

Вопросы тренера:

1. В чем для меня заключается Успех в жизни? (Это какое-либо достижение, правильный путь, счастье, успешная карьера?)
2. Что у меня есть, чтобы быть успешным? (Есть ли цель, желание ее достичь, необходимые знания, умения, помощь друзей, родных, сила воли?)
3. Что мне еще необходимо для этого? (Какие знания, опыт, личные качества дополнительно нужно?)

Упражнение «Передай маску».

Задачи: упражнение помогает участникам снять зажим, зарядиться энергией и еще больше сплотиться. Это упражнение помогает расслабиться, позволяя себе казаться глупыми, общаясь друг с другом, и подучатся.

Время: 10 мин.

Процесс

Попросите всех участников встать в круг, лицом друг к другу. Объясните, что каждый человек получит «маску», которую она или он передаст следующему человеку в группе, а тот, в свою очередь, сделает новую маску и передаст ее дальше, и т.д.



Скажите следующее: «Сейчас я изобразю «маску» на лице и установлю контакт глазами с человеком слева от меня. Она или он должен постараться скопировать эту маску, как бы глядя в зеркало. [Покажите]

Затем она или он повернется налево и сменит первую маску на новую, чтобы передать ее следующему человеку. Мы будем «передавать маску» по кругу. Давайте попробуем, и помните, необходимо установить контакт глазами и дать человеку достаточно

времени точно скопировать маску на своем лице. Не спешите, дайте достаточно времени скопировать вашу маску точно.»

Завершение.

Группа может обсудить впечатление от игры.

Упражнение «Критерии и способы набора волонтеров-равных преподавателей» (10 мин.).

Задачи: дать участникам понимание того, какими критериями они могут руководствоваться для успешного отбора и удержания волонтеров-преподавателей.

Материалы: Листы Флипчарта, маркеры, скотч.

Время: 10 мин.

Процесс.

Разделите участников на четыре группы и попросите каждую группу обсудить один из следующих вопросов:

1. Какими критериями отбора волонтеров стоит руководствоваться, когда набираешь будущих преподавателей по принципу «равный-равному»?

2. Каковы ключевые черты личности сильного преподавателя по принципу «равный-равному»?

3. Какие стратегии можно использовать, чтобы объявить о наборе волонтеров?

4. Какие методы можно использовать, чтобы выбрать равных преподавателей?

После того, как каждая малая группа обсудит между собой, попросите их представить свои обсуждения общей группе.

Убедитесь, что каждая группа отразила наиболее распространенные ответы на вопросы. После того, как каждая группа представит результаты своего мозгового штурма, обсудите преимущества и недостатки каждой из представленных стратегий.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ТРЕНЕРА:

Критерии отбора:

- является равным для представителей целевой аудитории;
- может соответствовать конкретным целям проекта (может быть различным в разных проектах).

Ключевые черты личности:

- «равные» его или ее уважают;
- неосуждающее отношение;
- Сдержанность, благоразумие и тактичность;
- Толерантность;

- Уверенность в себе и лидерский потенциал;
- Наличие времени, энергии и мотивации для выполнения этой работы;
- Наличие потенциала/возможности быть ролевой моделью для своих сверстников.

Общие стратегии набора:

- Интернет, электронная почта;
- Привлечение друзей и знакомых уже работающих волонтеров.

Методы отбора:

- Предложение волонтерами;
- Интервью;
- Отборочный/пробный семинар.

Информационный блок «Создание команды волонтеров – равных преподавателей».

Время: 10 мин.

После привлечения и обучения группы волонтеров – равных преподавателей, очень важно составить с ними соглашение об ожиданиях, можно даже более формально подписать контракт, договорившись, что группа будет следовать положениям этого соглашения.

Контракт необходимо разработать при участии всей группы, и отразить ожидания всех, участвующих в программе (включая группу тренеров). В любом случае контракт должен включать положение относительно посещаемости (например, предупредить, если будешь отсутствовать по уважительной причине) строго следования установленным основным правилам, и т.д. Участники должны понимать, что если они пропустят некоторые встречи, они будут нести ответственность за сбор необходимой информации, которую они пропустили. Объясните, что частые отсутствия или опоздания могут послужить основанием для пересмотра соответствия какого-то участника данной группе, и участники получат предупреждение, если продолжение их обучения стоит под вопросом.

Все члены группы должны иметь определенные базовые навыки, хотя некоторые из них могут быть талантливыми специалистами в определенной области. Опыт показывает, что многие группы, работающие по принципу «равный-равному», имеют правило полагаться на одних и тех же людей, на то, что они будут выполнять одни и те же вещи. Например, группа может слишком полагаться на одного или двух преподавателей, которые должны давать научную/медицинскую информацию. Но если эти «специалисты» вдруг не смогут участвовать в занятии, другие могут оказаться некомпетентными или неквалифицированными для проведения занятия. Поэтому важно сделать так, чтобы каждый волонтер - преподаватель в группе мог повысить свою уверенность и компетентность, чтобы он мог чувствовать уверенно во всех аспектах тем, изучаемых

группой. Как мы можем быть уверенными, что так и будет? В идеальном случае вы доводите группу до такого уровня, когда вы произвольно «вытягиваете из шляпы» любой учебный раздел или тему, которую преподают ваши волонтеры, и просите их показать ведение темы или упражнения сразу, без подготовки. Вы можете дать им понять с самого начала обучения, что они несут ответственность за изучение всего, что требуется по программе, введя аттестационный/ квалификационный тест, к которому они будут готовиться. Ваша группа может оценить получение сертификата, поскольку это означает их завершение обучения, то есть то, чем они могут гордиться, и что повысит их самооценку. Как тренер, вы, возможно, будете осуществлять мониторинг того, как волонтеры ведут себя по отношению друг к другу. Как и в любой группе, здесь тоже может возникнуть межличностная напряженность. Часто среди сверстников формируются группировки. Если программа правильно организована с самого начала, использование упражнений на создание доверия и командное сплочение должны быть на протяжении всего обучения.

Для групповых упражнений преподаватель должен произвольно распределять участников по группам с тем, чтобы они как можно больше общались друг с другом. Это может помочь уменьшить напряженность в малых группах и затруднит формирование группировок. Если у волонтеров больше возможностей узнавать друг друга, у них будет меньше желания формировать группировки, выбирать «врага» или «удобного» козла отпущения».

Завершение.

Поясните, что какой бы способ набора вы не использовали, программа должна отражать свою целевую аудиторию и стратегии набора, таким образом, прежде всего определяются конкретными задачами проекта. Поэтому зачастую, при отборе необходимо обращать особое внимание на гендерный баланс, равную степень уязвимости, и возрастные рамки.

Обратите особое внимание на то, что уже при наборе волонтеров, они должны хорошо себе представлять, что от них ожидается, это поможет сократить текучку волонтеров. Кроме того, необходимо привлекать в проект харизматичных личностей, ответственных работников, скромных наблюдателей и людей, умеющих чувствовать подводные камни общения.

Информационный блок «Структура тренинга»

Информационный блок «Структура проведения тренинга».

Время: 5 мин.

Как бы тренер не сгруппировал задания, он должен учесть (выделить время) проведение общих блоков упражнений для образовательного курса, которые при грамотном использовании значительно увеличивают результативность занятий. К ним можно отнести:

- знакомство (5% времени);
- определение ожиданий участников (5 % времени);
- выработка правил работы (5 % времени);
- оценка информированности (10 % времени);
- актуализация проблемы (10 % времени);
- информационный блок (25 % времени);
- приобретение практических навыков (35 % времени).
- рефлексия (5 % времени).

Сама структура тренинга состоит в следующем:

- 1.Ритуальные тренинговые процедуры
- 2.Интерактив (обсуждение лекционного материала)
- 3.Упражнения
- 4.Разминки
- 5.Ритуальные тренинговые процедуры

Большинство тренинговых программ идут по одному и тому же сценарию:

- 1.Сбор ожиданий и опасений участников
- 2.Знакомство
- 3.Принимаются правила, по которым будет работать группа
- 4.Содержательная часть тренинга
- 5.Завершение дня или всего тренинга

Соответственно, с самого начала все садятся в круг. Тренер представляется, рассказывает о себе.

Ожидания/Опасения:

В начале тренинга следует поговорить об опасениях и ожиданиях, которые есть у участников, чтобы снять напряжение, чтобы еще больше сплотить группу за счет того, что все немного раскроются, осознают свои чувства, эмоции, ожидания и опасения. Какие-то конкретные опасения можно прокомментировать и успокоить участников.

ЗАМЕТКА: Кроме того, это дает вам понимание того, зачем участники пришли на тренинг.

Что такое упражнение: ключевая идея

Упражнение — повторное выполнение действия с целью его усвоения

Упражнения могут иметь две цели:

1. Упражнения на ОСОЗНАНИЕ ВАЖНОСТИ НАВЫКА (например, как наше неумение делегировать сказывается на эффективности выполнения задачи). Осознание зоны развития (необходимости развития навыка) – это моделирование ситуации для осознания зоны развития и анализ этой ситуации с помощью ОС.

2. Упражнение на НАРАБОТКУ НАВЫКА (обычно это серия упражнений)

Часто начинающие тренеры путают понятия ОСОЗНАНИЕ и НАРАБОТКА. Им кажется, что если участник осознал отсутствие у себя какого-либо навыка, то уже само это даст ему возможность самому начать нарабатывать навык. Часто тренеры увлекаются процессом осознания, процессом «указания на ошибки».

Надо научиться не увлекаться «тренерской властью», так как цель любого тренинга – НАРАБОТКА нового навыка.

Как строится упражнение:

Любое упражнение имеет четкую структуру:

Цель – об этом не всегда говорят участникам, но у каждого упражнения должна быть цель – ЗАЧЕМ мы это делаем

Инструкция – она должна быть ЧЕТКО прописана. Если инструкция написана некорректно, то может возникнуть агрессия участников.

Дебрифинг – вопросы, которые задаются после упражнения и являются основной важностью упражнения и должны сочетаться с целью.

Планируемый инсайт – то запланированный вывод из упражнения, который должны будут сделать участники.

Тренинговые методы и процедуры

Разминки

ЗАЧЕМ НУЖНЫ В ТРЕНИНГЕ РАЗМИНКИ?

Разминки выполняют несколько функций. Главная заключается в том, что они способствуют групповой динамике, сплоченности группы, снимают напряжение, позволяют участникам раскрепоститься, дают возможность переключаться с одной темы на другую, не уставать и поддерживать хорошее рабочее состояние в течение всего дня, а также сделать тренинг веселым занятием, а не нудной учебой.

Разминки в тренинге обычно проходят каждые час-полтора.

Разминка может проводиться после серьезного упражнения в качестве отдыха, в качестве перехода к новой теме, для концентрации внимания и повышения активности.

Лекция – идеально построенная лекция, которая использует вопросы в качестве возможности включить участников в процесс обсуждения. Участники могут быть вовлечены в проблематику тренинга;

Вопрос – модерация обсуждения (+ визуализация) – вовлечение

Ролевая игра – активизация участников. Р.И. предполагает, что существуют участники, у которых есть роли. Роли в идеале должны быть прописаны.

• Часто для участников используют скрытые инструкции;

- Хорошая ролевая игра строится на одной проблеме;
- Четко заданный формат;
- Сфокусируйте внимание группы за чем смотреть?
- Важно снимать роль и делать это сознательно;
- И для ролевой игры очень важно дальнейшее обсуждение

В ролевой игре неуспех запускает мотивацию обучения у взрослых людей. Ролевая игра тактического свойства

Кейсы – цель кейса – научить людей через совместное обучение. Важно, чтобы кейс был с нужным для нас выводом. Внутри компании кейсы можно строить на материалах компании, или по материалам участников. Самый хороший кейс – это кейсы, сделанные на нашем материале. Но: если мы берем рабочие ситуации, может возникнуть синдром генерала, готовящего армию к вчерашней войне.

Дискуссия

- Выносятся вопрос, который является дискуссионным. Это может быть вопрос, который предполагает полярные точки зрения;
- Мы предполагаем, что будет искра, т.е. тема может заинтересовать группу;
- Тезис – антитезис – синтез;
- Если нет синтеза, мы можем сделать вывод, что бывает и так и так.

Дискуссию имеет смысл, когда полярность очевидна. Не стоит устраивать просто провокации там, где ответ очевиден.

Упражнение «Необходимые ресурсы».

Разделите участников на несколько малых групп. Предложите задание – определить количество всех необходимых материалов и ресурсов для проведения трёхчасового занятия по принципу «равный-равному».

Время: 15 мин.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ТРЕНЕРА

- просторное непроходное помещение, в котором можно будет провести подвижную игру и на стены которого можно скотчем наклеить ватман;
- раздевалка или вешалка для верхней одежды;
- стулья по числу участников плюс два-три в резерве (не лавки и не табуреты, а именно стулья со спинками);
- магнитно-маркерная доска или флип-чарт;
- ватманы или блок бумаги для флип-чарта (от 20 до 30 листов);
- маркеры четырех-шести цветов – 8-12 штук;
- скотч широкий – две штуки;



- упаковка цветных бумажных стикеров;
- бумага писчая формата А4 – одна упаковка (500 листов);
- ручки шариковые;
- бейджи – нагрудные визитки с именами участников и тренера.

Технические средства

Наличие проектора электронных презентаций и компьютера позволит сделать тренинг более разнообразным и интересным.

Упражнение «Составляющие тренинга».

Время: 20 мин.

Задание для малых групп (по 4-5 человека в группе)

1. Составьте приглашение на вечерний 1,5-часовой тренинг для участников слёта добровольцев, предварительно обсудив с друг другом место, время проведения тренинга, а также размер и состав предполагаемых участников вашего тренинга.
2. В дальнейшем идёт презентация «приглашений» и групповое обсуждение.

Упражнение «Составляющие групповой динамики».

Время: 10 мин.

Предложите участникам вместе выработать определение групповой динамики. Запишите определение на флипчарте.

Групповая динамика – развитие отношений между участниками, совокупность всех процессов, происходящих по мере развития и изменений группы.

Любая группа или коллектив, независимо от того, трудовой он, учебный или по интересам, в ходе совместной деятельности претерпевает изменения. Прежде всего, меняются отношения среди участников группы/коллектива. Из чего же складывается групповая динамика? По каким критериям и показателям мы можем оценивать то, на каком этапе групповой динамики находится тот или иной коллектив? Предложите участникам сделать предположения и поразмышлять на эту тему. Коротко записывайте предлагаемые составляющие на флип-чарте.

Составляющие групповой динамики

Развитие доверия

Участники чувствуют себя свободно, включаются в процесс и работают. Это идеальный вариант. На самом деле степень доверия у членов группы может быть различной. Не

ждите, что подростки с первого момента станут доверять вам и остальным членам группы. Будьте терпеливы, если встретите сопротивление. Помните, что доверительная обстановка возникает в группе не сразу; для нее требуются внимание и усилия тренера.



Групповая сплоченность (или чувство сплоченности)

Показатель прочности, устойчивости отношений между участниками.

Это сотрудничество, позитивный настрой и желание работать.

Групповая сплоченность возникает только после совместных действий, откровенных обсуждений. Будет ваша группа сплоченной или нет? В половине случаев это зависит от вас, вашей подготовленности. Но очень часто имеют значение и другие обстоятельства, в частности, индивидуально-психологические характеристики членов группы. Если у вас что-то не получается, можете обратиться к группе и честно рассказать о своих чувствах и переживаниях.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ТРЕНЕРОВ

Мы уже говорили, что любая группа изменяется в ходе совместной деятельности.

Представьте участникам одновременно групповую динамику команды при долгосрочной совместной деятельности (например – команда волонтеров) и динамику отношений внутри группы, принимающей участие в произвольном тренинге.

Этапы групповой динамики

Команда при долгосрочной совместной деятельности

Группа при участии в тренинге

1. Создание команды (начальная стадия);
2. «Кризис» (переходная стадия);
3. Стабилизация (рабочая стадия).
4. Работа (Завершение).

Знакомство участников с этапами становления команды/групповой динамики в тренинге и задачами тренера на каждом из этапов. Рассматриваются две линии: первая – этапы становления команды как длительный процесс командообразования; вторая – этапы групповой динамики в тренинге. Первая линия важна для участников как для руководителей команды добровольцев, вторая – как для тренеров.

Упражнение «Разработка тренинга по равному преподаванию».

Задача: обсудить различные модели и стратегии обучения равных преподавателей.

Материалы: бумага для флипчарта, маркеры, скотч.

Время: не менее 40 мин.

Процесс

Для начала, скажите, что существует много различных программ по подготовке волонтеров-равных преподавателей (как и собственно программ, по которым они потом работают с целевой аудиторией). У всех есть свои преимущества и недостатки. В некоторых программах используется интенсивный план, рассчитанный на несколько полных дней; другие продолжаются несколько недель или месяцев, но короткими занятиями.

Эффективная модель программы подготовки волонтеров требует последовательности со стороны обучающихся, например, чтобы посвящать один вечер в неделю такому обучению на протяжении всего календарного (или академического) года.

Преимуществом использования данной модели программы является то, что многие участники, учащиеся днем, смогут учиться и работать.

Программа позволяет избежать некоторых затруднений, связанных с теми программами, где требуется, чтобы группа занималась целый день. При выборе модели необходимо учитывать особенности занятости ваших потенциальных волонтеров.

Во многих программах предусматривается полная неделя занятий на начальном этапе. Такие модели обучения часто бывают очень успешными и широко используются. Одним из их преимуществ является то, что равные преподаватели могут начать работу намного раньше. Такие программы также предоставляют возможность для более интенсивного сплочения команды. Такие модели не дают возможность новым волонтерам присоединиться к обучению после нескольких первых встреч.

Теперь, поделите участников на малые группы для 15-минутного мозгового штурма, в котором участники должны предложить 1,5-часовой тренинг по трём основным темам: «Толерантность», «Умение говорить и слушать» и «Конфликты в нашей жизни».

Задание-минимум. Зачёт (стандартный сертификат волонтера программ, действующих по принципу «равный-равному») получают те участники, которые смогли представить дидактическую карту 1,5-часового тренингового курса по предложенным тематикам.

Дидактическая карта тренингового занятия

№ п/п	Название этапа тренинга	Время	Содержание	Деление действий между тренерами	Методы	Средства, используемые в тренинге
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

Колонка 1. Помогает уложиться вовремя, отведенное для одной сессии.

Колонка 2. Показывает, сколько времени занимает каждое действие.

Колонка 3. Основная активность (деятельность) в указанный промежуток времени.

Колонка 4. Кто что проводит в ходе семинара. Эта колонка особенно полезна, когда одновременно работают несколько человек.

Колонка 5. Методы, которые будут использованы в ходе семинара. Чередование различных приемов делает семинар более насыщенным, позволяет достичь большего в короткий промежуток времени. Приемы зависят от числа участников, их первоначальной подготовки, готовности участвовать в работе, длительности семинара. Один и тот же блок может быть проведен по-разному для разной аудитории.

Колонка 6. Материалы и другие технические ресурсы, необходимые для проведения семинара. Эта колонка особенно полезна тем, кто страдает склерозом.

Задание-максимум (за рамками тренинга). Зачёт (дополнительный сертификат начинающего тренера) получают те участники, которые смогут провести 1,5 часовой тренинг в рамках слёта добровольцев.

Завершение.

Подведите группу в выводу, что нет **ЕДИНСТВЕННО ВОЗМОЖНОГО** варианта проведения обучения волонтеров. Необходимо адаптировать свою программу, чтобы она стала наиболее эффективной в конкретной ситуации.

Анкета

Обратной связи участников тренинга « _____ »

Фамилия, имя _____

Контактный e-mail _____

Пожалуйста, оцените каждый из перечисленных аспектов тренинга от 1 до 5 баллов (1 – низший балл, 5 – высший балл);

Актуальность темы тренинга ____

Работа ведущего тренинга ____

Насколько оправдались Ваши ожидания от тренинга ____

Удовлетворены Вы результатами тренинга в целом ____

Ваши

комментарии: _____

Как Вы считаете, Ваш уровень практических умений, непосредственно связанных с темой тренинга (отметьте галочкой)

Осталось прежним

Возросли

За время тренинга изменилось ли Ваше отношение:

галочка

Комментарии

К теме/проблеме

К себе

К коллегам

Часть тренинга, которая оказалась....

- наиболее интересной

_____ ;

- наименее интересной

_____ ;

- наиболее полезной для Вашей практической деятельности

_____ ;

- наименее полезной для Вашей практической деятельности

_____ ;

Ваше внутреннее состояние на этом тренинге было:

_____ ;

Что необходимо учесть (изменить, скорректировать) при составлении программ тренингов в будущем

Что Вы еще хотите довить, прокомментировать, высказать по поводу прошедшего мероприятия (эмоции, замечания, вопросы и т.д.)

Рефлексия итогов тренинга

Попросите всех участников подумать в течение пяти-шести минут и высказаться по следующим вопросам:

- Сбылись ли ваши ожидания от тренинга?
- Что особенно понравилось/не понравилось?
- Было ли трудно, некомфортно, неудобно во время тренинга? В какие моменты?
- Была ли, на ваш взгляд, представленная информация полной?
- Был ли тренинг полезен практически?
- Что для вас стало основным результатом тренинга, что вы для себя из него «вынесете»?

Церемония закрытия и вручения сертификатов.

Необходимо оставить достаточно времени для церемонии закрытия. Эта часть должна включать поздравления со стороны ведущей организации, тренеров, а также дать время участникам выразить себя. Кроме того, необходимо вручить профессиональные сертификаты успешного участия.

Эти сертификаты очень ценны для профессиональной карьеры, что будет достаточной наградой их тяжелой работы в предыдущие шесть дней.



***Основы подготовки волонтера-
медиатора и куратора службы медиации***

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Ставрополь, 2022