**«Методи розв’язання конфліктів за допомогою медіативних технік»**

**І.Вступ.Теорія конфліктів**

*Мозковий штурм* «Що таке конфлікт?». Обговорення

***Обговорення висловлювання* Христофа Бесемера** «Світ без конфліктів – це відірвана від реальності утопія, - і навіть неприємна: вона скоріше схожа на кладовище, ніж на «рай на землі»»!

Питання для обговорення:

1. Чи можливе існування людства, суспільства без конфліктів? Чому?

2. Хто є сторонами конфлікту?

3. Що таке привід і причина конфлікту? Це тотожні поняття чи різні?

4. Чи може конфлікт бути позитивним (виконувати позитивні функції?) Обґрунтуйте

свою думку.

**Перегляд відео «Конфлікт. Сірники».**

Питання для обговорення після перегляду мультфільму «Конфлікт»

1. Про що цей мультфільм? Чи є в цій ситуації ознаки конфлікту? Якщо так, то які

саме?

2. Що було приводом для конфлікту?

3. Що є істиною причиною конфлікту?

4. Хто є сторонами цього конфлікту?

*5.* Який це конфлікт? (*мається на увазі позитивний (конструктивний) чи негативний*

*(деструктивний)*

*6.* До якого типу конфліктів належить? (*це питання для того, щоб учасники прийшли до висновку, що часто міжособові конфлікти переростають у міжгрупові, а також те, що одна конфліктна ситуація може містити ознаки різних типів конфлікту)*

7. Як розвивався конфлікт? або Які ви відмітили стадії розвитку конфлікту?

8. На вашу думку, чи була можливість зупинити або вирішити конфлікт на якійсь із

стадій його розвитку? Якщо так, то що для цього можна було зробити? Якщо ні, то

чому?

9. Згадайте, що стало приводом для виникнення конфлікту? (сірникам було тісно у

коробці). Чи вирішив конфлікт це питання? (Так, місця стало багато) Якою ціною?

10. До яких наслідків призвів конфлікт?

11. Хто із сторін конфлікту став переможцем, а хто – переможеним?

12. Які важливі висновки з цього мультфільму ви зробили особисто для себе?

Зважаючи на різноманіття видів конфліктів і розбіжностей у їх визначенні, в першу чергу необхідно дати таку дефініцію конфлікту, яка була б спільною для всіх його видів. Це в свою чергу передбачає виявлення сутності конфлікту та його поняття.

Сьогодні у літературі з конфліктології існують різні визначення конфлікту (близько 100 дефініцій). Так, на Заході широко поширене поняття конфлікту, сформульоване відомим американським теоретиком Л. Козером. Під ним він розуміє боротьбу за цінності і домагання на певний статус, владу і ресурси, в якій цілями супротивника є нейтралізація, нанесення шкоди або усунення суперника. Це визначення розкриває конфлікт більшою мірою з соціологічної точки зору, бо його сутністю, на думку автора, виступає зіткнення цінностей і інтересів різних соціальних груп.

**Конфлікт-** це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій (потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок, планів тощо) у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях та міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей. (О. В. Винославська Психологія Навчальний посібник Київ)

**Конфлікт має сторони,** а сторони мають цілі. Коли цілі несумісні (суперечливі), виникають спірні питання з відповідними моделями ставлення і поведінки. Загальний результат усього цього - конфлікт.

**Вправа «Розіжми кулак»**

*Інструкція.* Об’єднатися в пари. Попросити кожного учасника/учасницю зжати руку в кулак.

Завдання: протягом 60 секунд вербальними шляхом впевнити розжати кулак.

Обговорення:

-Хто і яким способом впевнив розкрити кулак

- Хто не розкрив кулак, витягніть руки вперед. Завдання групі: допомогти переконати

свого партнера розкрити кулак

- Наведіть приклади позитивного вирішення конфлікту

**Вправа "За горами, за морями"**

*Інструкція*. Тренер на листі фліпчарту схематично малює айсберг.

Завдання: уявіть собі що ви мандруєте океаном. На шляху перед вами айсберг. Що ви

можете зробити, щоб обійти його та досягнути цілі подорожі?

*Обговорення.* Які ризики в запропонованих варіантах-шляхах?

Акцент. Айсберг – це асоціація з конфліктом. Треба знати історію конфлікту. «Треба

опустити воду для вирішення конфлікту»

**Щоб простежити, як формується конфлікт, поставте запитання: "Хто зацікавлений уцьому?" Пам'ятайте, що необхідно обстежити все, і вгорі і внизу, "за горами, за морями", поруч себе, зазирнути в минуле і майбутнє. Нехай вас не вводить в оману арена розгортання конфлікту. Корені конфлікту можуть бути де завгодно.**

Так само, як вирізняється відмінність між людиною і проблемою, слід розрізняти позицію і інтереси. Позицію, тобто усталені уявлення про те, як має бути вирішена проблема, часто не поєднанні один з одним, тому узгоджене рішення проблеми здається неможливим.Однак, лежать в основі лежать інтереси, - а, врешті-решт, важливі саме вони, - їх можна задовольнити різним чином. Якщо інтереси відкриваються , тоді знайти рішення, яке представляє загальний інтерес, часто стає можливим. Ключ до успіху – переключити дискусію від позицій сторін до їхніх потреб та інтересів.Запитати себе ЧОМУ?

 **Руханка «Фінські олені»**

Учасники стають в коло, і повторюють такі рухи: «Біжить фінський олень (легенько постукуємо долонями по колінах), інколи він перестрибує через колоду( стрибаємо ліворуч або праворуч), деколи оень лякається (відстрибуємо назад), коли олень бачить маму він говорить : «Маааааааам» (вигинаємося як кішка), коли він бачить фотографа, олень завмирає (одна рука зпереду, інша ззаду і завмираємо на декілька секунд). Тренер називає рухи в довільному порядку, учасники виконують все синхронно.

**ІІ. Дії під час конфлікту. Особливості поведінки**

*Інструкція.* Уявіть на столі один апельсин та дві людини, які хочуть цей апельсин.

Запропонуйте варіанти поведінки людей. *Обговорення.*

**Форми вирішення конфлікту:**

**Існує п'ять основних стилів вирішення конфлікту.** Вони описані і широко

використовуються в програмах психології та конфліктології, в основі яких лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод розроблений Кеннетом

У.Томасом та Ральфом Х. Кілменом у 1972 році).

Для елементарних конфліктів, як уже згадувалось, завжди варто визначити п’ять

можливих варіантів завершення, які стануть відправними точками для осмислення

конфлікту, вироблення стратегії та конкретних дій. Розглянемо їх:

[1] Перемога однієї чи одного: одна сторона домінує, інша втрачає;

[2] Перемога іншого чи іншої: домінує інша сторона;

[3] Відхід: обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на деякий час);

[4] Компроміс: обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають;

[5] Трансценденція (/співробітництва): ситуація визначається по-новому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

На найнижчому рівні знаходяться варіанти [1] та [2], коли домінує одна сторона

(незалежно від того, застосовувались насильницькі методи чи ні), а інша не одержує

нічого. Погане завершення.

Далі йдуть варіанти [3] та [4], відхід та компроміс. Адже загалом вони не вносять нічого нового у ситуацію. Відхід означає ―зачекайте хвилинку‖ (яка може тривати вічність), а компроміс, по суті, означає поділ чогось. Прихильники й прихильниці компромісу вважають, що це щось може бути поділеним.

Найвищу позицію займає [5] варіант, трансценденція, що означає привнесення чогось нового, а не того, чого прагнули досягти учасниці й учасники конфлікту. В ідеалі цей новий компонент змінює ситуацію таким чином, що обидві сторони в дійсності одержують набагато більше, ніж вони хотіли або здобувають щось таке, що робить те, за що вони спочатку змагались, менш цінним і привабливим.

***Визначення до якого типу вирішення конфлікту схильний кожен з учасників. Виконання тесту К.Томаса. Зачитування інтерпретації****.*

**Інформаційне повідомлення.** Різниця між «Ти-твердженням» і «Я-твердженням».

Перед початком роботи варто нагадати точку зору Р.Ассаджіолі, автора концепції

психосинтезу, про те, що недоліки та негативні прояви поведінки інших людей у

спілкуванні з нами дають нам можливість виробити у собі певні позитивні якості.

Наприклад, спілкування із імпульсивними і нестриманими людьми тренує нашу витримку,терпіння; надзвичайно говіркі люди тренують наше уміння слухати тощо.

Учасникам пропонується інструкція: важливим моментом поліпшення взаємодії є

вияв ваших почуттів та інтересів таким чином, щоб вони не сприймалися партнером як погроза у його адресу. Для цього рекомендується перейти від «Ви (Ти)-тверджень», «Ви(Ти)-висловлювань» до «Я-тверджень», «Я-звернень». Якщо у фразі, яку ви використали, на першому місці стоїть «Ви(Ти)», складається враження, ніби ви вважаєте, що лише ви самі маєте рацію, а ваш опонент помиляється, що ви звинувачуєте його у чомусь, вимагаєте від нього пояснення чи виправдання : «Ти не так поводишся», «Ти не повинен був цього робити», «Ти завжди робиш по-своєму», «Ти ніколи не…». Такого типу висловлювання спричиняють відхилення від суті проблеми і перенесення уваги на особистості того, кого вважають неправим.

Більш конструктивною формою висловлювання є «Я-твердження» (за Дж.- Г.

Скотт), що є складнішими за конструкціє, проте є більш ефективними у спілкуванні.

Наприклад:

«Ви-твердження» (звинувачують, доводять неправоту і т. п.) Чому ви завжди мене

перебиваєте? Ви надокучили мені вашими запитаннями! «Я-твердження» (проявляють почуття, інтерес, орієнтують на результат). Я був би дуже вдячний, якби ви потерпіли, поки я закінчу, звичайно, крім тих випадків, коли ви вважаєте свої слова настільки важливими, що сказати їх необхідно зразу. Я був би вам вдячним, якби ви свої запитання поставили у більш слушний час. Спробуйте переформулювати висловлювання, змінюючи їх модальність:

Ти повинен добре вчитися!Ти повинен поважати старших! Ти маєш думати про майбутнє! Ти повинен слухати вчителів та батьків! Ти повинен на уроці сидіти спокійно і уважно слухати!

**Обговорення:** при обговоренні учасники висловлюють своє ставленні до використання наказової модальності у спілкуванні вчителя і учня, визначають ефективність використання «Ви (Ти)-висловлювань» та «Я-тверджень»

***Робота в групах***

Використовуючи «Я-твердження» обговорити наступні ситуації.

*1. Після повернення з роботи ви застаєте дитину в своїй кімнаті, в якій розкидані*

*речі та голосно грає музика.*

*2.Вам на кухні потрібна допомога, але дитина не реагує на прохання вам допомогти.*

*3. Ваша дитина багато часу приділяє віртуальним іграм,спілкуванню в соціальних*

*мережах.*

*4. Дитина мало часу приділяє спілкуванню з Вами, часто приходить пізно додому.*

**Формула «Я-твердження»**

***Я почуваюся***…(власні почуття і переживання стосовно ситуації),

***коли ти***… (опис конкретних дій співрозмовника, які викликають негативні емоції),

***тому що***… (пояснення, чому дії співрозмовника викликають такі емоції,

висловлення власних інтересів),

***ось чому я хочу/бажаю/хотіла б***… (бажані зміни в діях співрозмовника)

На виконання завдання відводиться 5-7 хв. Далі кожна група представляє свої

варіанти вирішення зазначеної ситуації, аргументуючи їх. При цьому бажано акцентувати увагу на використаних «Я-твердження».

**Запитання для обговорення**

Чи важко вам було оперувати «Я-твердженням»?

Що ви відчували, коли до вас зверталися з «Я-повідомленнями»?

Які висловлювання ми переважно використовуємо у повсякденному житті?

**ІІІ. Відновні підходи в конфліктних ситуаціях**

**Відновний підхід** у процесах прийняття рішень, переговорах та конфліктних ситуаціях полягає у досягненні **консенсусу** – результату, який максимально задовольняє інтереси усіх зацікавлених сторін, відновлює довіру між ними та дозволяє вибудувати ефективні партнерські стосунки у довгострокові перспективи. До **технологій побудови консенсусу** належать:

• медіація,

• фасилітація (зокрема, Коло) та

• переговори.

Ці технології працюють у бізнесі, управлінні, системі правосуддя, освіті, громадському та державному секторах, у міжособистісних та між групових стосунках тощо. Секрет їхньої ефективності та виконання досягнутих домовленостей залежить від характеру взаємодії між учасниками. Учасники процесу прийняття рішень найпродуктивніше співпрацюють один з одним, коли вважають цей процес **справедливим.** Справедливий процес характеризується активним **залученням** учасників, сприяє **взаєморозумінню** усіх сторін та чітко визначає **відповідальність** всіх учасників (Kim and Mauborgne, Harvard Business review, 1997). До основних характеристик справедливого процессу відносяться:

• **Залучення** – включення тих, кого стосується рішення, що має бути прийняте, в процес; вислухування їхньої точки зору та щире прийняття до уваги їхніх поглядів на проблему і запропонованих варіантів рішення.

• **Сприяння розумінню** – роз’яснення причин, через які було прийняте те чи інше рішення, кожному, хто був залучений чи кого воно стосується.

• **Чітке визначення відповідальності** – переконання в тому, що кожен чітко зрозумів прийняте рішення, а також, відповідно, що від нього очікується в майбутньому.

Практика застосування відповідного підходу до прийняття рішень та побудови стосунків в багатьох сферах суспільних відносин, у бізнес-стосунках, в проектних командах, в організаціях, у школах, громадах тощо підтвердила ефективність. Потрібно додати лише один принцип, якого бракує у цьому переліку:

• **Турбота** – ті, кого стосується рішення, повинні відчувати неформальне та небайдуже ставлення до процесу та до питань, що вирішуються, з боку тих, хто приймає рішення.

Наявність саме цього принципу додає прозорість та пояснює випадки, коли вищезазначені «справедливі процеси» начебто не спрацьовували в організаціях, коли нібито усе було враховано. Але, якщо люди відчувають цинізм чи байдужість тих, хто робить вигляд, що принципи «справедливого процесу» враховані, жодне вислуховування, розуміння чи усвідомлення відповідальності не гарантуватиме довіри чи прийняття з боку тих, хто фактично став об’єктом маніпуляції. Отже, підсумовуючи усе сказане, **відновними практиками** є такі процеси, що залучають групи, команди або тих осіб, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах **поваги, розуміння, турботи та відповідальності**. Таким чином, ці чотири головні умови і є тими загальними цінностями, на яких базується відповідний підхід.

**ІV. Медіація у вирішення конфлікту.**

**Медіація** – це добровільний і конфіденційний процес, в якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себевідповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Залучення авторитетних людей до виконання ролі посередника відоме з давніх часів. У Стародавньому Китаї, Стародавній Греції, Персії, в арабських країнах існувала традиція звернення до авторитету, щоб подолати розбіжності, вирішити конфлікт. Світські володарі, які здійснювали правосуддя в своїх володіннях, вважали полагодження спору між своїми васалами в певних випадках більш бажаним, аніж винесення вироку. У книзі Ксенофонта «Кіропедія» так описано посередництво Кіра між вірменами та халдеями, які постійно воювали. Халдеї – це гірський народ, землі якого межували з землями вірменів. Кір завдав їм військової поразки, а тоді запропонував їхнім послам угоду, за якою халдеям надавалося право обробляти землю у Вірменії за умови сплати податків вірменському царю. Царя ж він спитав, чи згоден той надавати халдеям землі, які не обробляються вірменами, на зазначених умовах. Обидві сторони погодилися. Також Кір запропонував халдеям надавати свої гірські пасовиська вірменам для випасу худоби за умови справедливої плати. Проти цього вірмени та халдеї також не заперечували. Залишилося ще питання, хто контролюватиме фортеці в горах. Обидві сторони не довіряли одна одній, тому Кір постановив, що контроль над гірськими фортецями здійснюватимуть його воїни, з чим обидві сторони погодилися. Пізніше один із халдеїв зауважив, що серед його народу багато войовничих людей, які не звикли до мирної праці. Ці люди або наймалися до когось у військо, або займалися нападами і грабунком. Кір запропонував цим людям вступити найманцями до його війська. Нерідко про виконання посередницьких функцій просили служителів церкви (досить поширеною така практика була серед перших християн). У мусульманстві існувала практика арбітражу (тахкім), посередництва (васата), а також примирення (сульх), започаткована ще за часів пророка Мухаммада, про що є згадка у Корані: «Якщо ви боїтеся розриву між обома (подружжям), то пошліть суддю із його сім і і суддю з її сім'ї; якщо вони побажають примирення, то Аллах допоможе їм». У середні віки посередниками у міжнародних і внутрішніх чварах були папи, імператори, папські легати, єпископи. У конфліктах між і всередині родин часто посередниками були священики. Наприклад, знаменитий проповідник-домініканець Вінсенте Феррер (бл. 1350/57-1419) – припиняв суперечки і примиряв ворогів, а нотаріуси, які його супроводжували, оформляли акти про припинення спорів. У багатьох народів Європи, зокрема у німців, поляків, українців, була традиція «відновного правосуддя», яка закріплювалася у кодексах звичаєвого права. У Східній Україні вона трималася до середини XIX ст., а в Західній Україні (особливо в Карпатах і Прикарпатті) звичаєве право діяло до 1939 p., тобто до приходу радянської влади. Реалізувалося звичаєве право в діяльності зборових (копних) судів, які проводилися двічі на рік і в яких участь брало все доросле населення (або тільки чоловіки). Метою зборових судів було встановлення справедливості та підтримання миру в громаді, тому примирення сторін віталося. У 1859 р. в Росії було введено посаду «мирового посередника» для уладнання поземельних відносин між поміщиками і селянами й нагляду за селянськими сільськими органами громадського управління. Посередники призначалися Сенатом із місцевих дворян. Також посередництвом займалися адвокати, які готували мирові угоди своїх клієнтів. В Іспанії в 1845 р. були утворені Хунти Суду Справедливості (Las Juntas decisoras de Juicios de equidad), одним з аспектів діяльності яких стало посередництво у врегулюванні трудових конфліктів. У 1908 р. в Іспанії прийнято Закон про поради щодо примирення та арбітражу. У зв'язку з розвитком робітничого руху в США у 1888 р. прийнято Акт про арбітрацію (за яким трудові спори мали вирішуватися шляхом звернення до третьої сторони). У США в 1973 р. було зареєстровано перше професійне об'єднання медіаторів. У цій країні, де медіація вперше оформилась у самостійний вид професійної діяльності, більшість медіаторів має юридичну освіту. Початок поширення альтернативних процедур у судовій системі США пов'язують із прийняттям у 1990 р. Акта про реформу цивільного судочинства (Civil Justice Reform Act). Він передбачав створення у кожному федеральному судовому окрузі спеціальних рекомендаційних комітетів (Advisori Committees) щодо розробки заходів, пов'язаних з альтернативним розв'язанням спорів. У 1996 р. затверджено Акт, за яким усі урядові організації США запровадили програму "альтернативного вирішення конфліктів" для службовців. Відповідно в американських державних агенціях (аналог наших міністерств) було створено відділи із запобігання конфліктам та розв'язання їх. У 2002 р. в США прийнято Акт про медіацію, що впорядкував низку питань щодо статусу медіатора, зокрема встановив, що він працює без ліцензування. Сьогодні докладаються подальші зусилля до поширення медіації в США. У деяких штатах (наприклад, у Техасі), адвокат зобов'язаний інформувати особу, яка звернулася до нього, про можливість вдатися до послуг медіатора. Треба відзначити, що Україна має традиції регулювання конфліктів, зокрема у структурі Центральної Ради існував "відділ конфліктів", що надавав допомогу в залагодженні конфліктів між працівниками і працедавцем. Архівні документи свідчать, що відділ брав участь у залагодженні колективних і індивідуальних трудових спорів, а одним із дієвих методів залагодження конфліктів були так звані «примирні камери», де зводилися сторони конфлікту

***Медіатор*** – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

Медіатор:

• уважно слухає і не перебиває;

• дуже чітко висловлює свою думку;

• задає питання, що сприяють розумінню ситуації;

• ставиться до кожного учасника ситуації з повагою;

• дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони;

• не надає ніяких порад і не висловлює свою точку зору;

• не шукає, хто правий, а хто винуватий;

• допомагає учасникам процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми,

що спричинила конфлікт чи суперечку.

Медіатор не покликаний давати будь-яких порад.

Медіатор створює атмосферу, сприятливу для переговорів і пошуку інтересів

кожної сторони суперечки, щоб у результаті допомогти цим сторонам відшукати

взаємоприйнятне для кожної зі сторін суперечки розв’язання конфлікту.

***Медіатор несе відповідальність за процес, а не за рішення! (слайд)***

Завдання медіації – задовольнити інтереси сторін, знайшовши оптимальний вихід з

ситуації, яка склалась, з мінімальними негативними наслідками.

Під час проведення процедури медіації усі сторони повинні пам’ятати про певні правила та обв’язки, яких необхідно дотримуватися – ***основні принципи медіації:***

• **Добровільність** – кожна з сторін добровільно приймає рішення щодо участі у переговорах і усвідомлює, що рішення може бути досягнуте тільки шляхом співробітництва; можливість добровільного припинення процесу на будь-якому етапі.

• **Розподіл відповідальності** – сторони несуть відповідальність за прийняття рішення та його виконання, медіатор – за дотримання правил та принципів процедури.

• **Нейтральність, безпристрасність** – під час процесу медіатор не займає позицію однієї з сторін, не оцінює їх, а в рівній мірі допомагає обом. Медіатор є нейтральним по відношенню до конфлікту (не «втягується» у суперечку) і, в той же час, щиро прагне допомогти сторонам знайти найкраще для обох рішення.

• **Конфіденційність** – усе, що відбувається на медіації не розголошується ні медіатором, ні сторонами. За винятком ситуацій, коли сторони планують завдати шкоди собі чи комусь.

• **Прийняття відповідальності за наслідки конфлікту**

Вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

**Правила медіації:**

• Слухати іншого і не перебивати його, навіть якщо з ним не згоден, щоб у кожного була можливість визначитися і бути почутим.

• Не ображати один одного, щоб всі відчували себе в безпеці.

• Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати оточуючим, що відбувалося на зустрічі (тільки про досягнуту домовленість).

• Кожен учасник може при необхідності зробити перерву, запропонувати перенести зустрічі на інший день.

• Кожен учасник може відмовитися від медіації/ медіатора

• Медіатор може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник з медіатором

• Медіатор може перервати медіацію

**V. Комунікативні навички медіатора.**

**Навички активного слухання**

**Вправа «Зіпсований телефон»**

Чи вміємо ми з вами слухати і чути один одного. Для цього доведеться пригадати

гру з дитинства «Зіпсований телефон». Мені потрібні п’ять учасників.

*Інструкція для тих, хто виходить:* Я буду запрошувати по одному, і пропонувати

вам завдання після того, як увійдете до аудиторію. Попрошу вийти учасників з аудиторії.

*Інструкція для інших учасників*: фіксуйте помилки, спотворення сенсу, що з’являються у кожного наступного учасника.

Прошу увійти першого ( ходить перший учасник) Послухайте мене, будь ласка. Я

зараз зачитаю Вам текст, а Ви повинні будете переказати тому, хто увійде наступний.

*Текст передачі:* «У березні в дитячому садку № 15, який знаходиться на перехресті

вулиць Регенераторська та Щастя, відбулася незвичайна подія: з раковини в приміщенні старшої групи виліз крокодил. Коля Чуб, побачивши крокодила, взяв мольберт і почав малювати. Іванко Мазур став відбирати крокодила, намагаючись засунути його в куртку Маші Петренко. Тато Віри Милої, який прийшов в цей час за своєю донькою від 2-го шлюбу, з переляку забув взяти її додому і запізнився в суд, в результаті чого його майбутня дружина виявилася без чоловіка, без прописки, а 1-а дружина - без аліментів. На крик прибігли співробітники дитячого садка. Хтось встиг подзвонити за телефоном 911. Але коли приїхала рятувальна команда, діти сиділи за столом і пили ароматний чай». Входить другий учасник . Перший повідомляє йому той текст, який чув. Потім заходить третій, другий повідомляє йому те, що чув . Потім четвертий вислуховує те, що повідомляє йому попередній учасник.

*Ведучий.* Ви все виконали, що від вас потрібно. А тепер послухайте, що було

сказано першому. Читається текст.

*Обговорення.*

- Яке враження справила ця вправа

- Що заважало слухати уважніше

- Які моменти запам’яталися краще і чому

- Ви звернули увагу на те, що мало того, що ця історія видозмінилася, так ще й був

загублений сенс. Як ви думаєте чому? (велику увагу до деталей, нездатність

структурувати інформацію).

**Висновок**: тому, що у кожного з нас інформація переробляється по різному, кожен

щось «додумує », доповнює, виходячи зі свого досвіду зі своїх відчуттів, зі свого

сприйняття і поглядів на деякі речі, так як ми вважаємо, що ніби добре розуміємо, що самемає на увазі, про що думає наш співрозмовник, коли говорить ту чи іншу фразу.

Тому, дуже важливо дотримуватися правил активного слухання.

**Інформаційне повідомлення** «Активне слухання»

Учасники знайомляться з інформаційним повідомленням

Активне слухання – це не просто мовчання, це активна діяльність, своєрідна робота, якій передує бажання почути, інтерес до співрозмовника. Те, як людина реагує на повідомлення іншого, залежить від багатьох чинників. Існує кілька рівнів активного слухання:

1 рівень – найпростіший. Він передбачає, що слухач вставляє у монолог свого співрозмовника слова «ага», «так» чи повторно проговорює те, що почув, - свого роду «відлуння», що свідчить про увагу до співрозмовника.

2 рівень – у процесі спілкування партнер не просто повторює, а й може підвести певну риску під почутим, що теж дає змогу уникнути непорозуміння. Найвідоміші прийоми цього рівня – перефразування, підсумування.

Прийом перефразування полягає в тому, що потрібно своїми словами переповісти сказане співрозмовником. Наприклад: «Якщо я правильно тебе зрозумів, то...». Пояснення дає змогу здобути більше інформації, полегшити співрозмовникові розуміння іншої точки зору. Сам прийом полягає в тому, щоб якомога більше перепитувати, використовуючи різні запитання. 3 рівень – пов’язаний з розвитком ідей, які ви почули від співрозмовника. Але, перш ніж розвивати ідеї, ви маєте дати належну оцінку почутому. Прийом належної оцінки допомагає показати співрозмовникові, що його думка *е* важливою, та оцінити його зусилля. Наприклад: «Я ціную твоє бажання вирішити проблему»; «Радий, що ти так серйозно підійшов до цієї справи»; «Дякую за твої зусилля». Після інформаційного повідомлення доцільним видається висновок: ефективність процесу спілкування залежить від багатьох чинників і неодмінно – від усіх елементів комунікації: відправника, того, хто приймає інформацію, та середовища. Секрети ефективного спілкування: *Говори так, щоб тебе почули. Слухай так, щоб зрозуміти, про що йдеться. Створюй умови для того, щоб ситуація навколо процесу спілкування сприяла комунікації.*

**Перегляд ролика «Люди в білому»**

Пропонуємо учасникам переглянути ролик і порахувати скільки разів люди в

білому передають один одному м’яч.

**Коментар після ролика:** Наша увага вибіркова. Зазвичай ми зосереджуємося на

деталях, які цікавлять нас, і упускаємо картину цілого. Хоча наш мозок сприймає всі

сигнали з навколишнього світу, до нашої свідомості доходить лише частина з цих

сигналів. Ми помічаємо лише те, на що звертаємо увагу. Другий момент: навіть якщо ми щось бачимо і чуємо, але в нашій «картині світу» цього немає, то ми це і не помічаємо.Як сказав Леонардо да Вінчі: «Звичайна людина дивиться, але не бачить, слухає, але не чує, торкається, але не відчуває, їсть, але не відчуває смаку, пересувається, але не відчуває тіла, вдихає, але не відчуває запахи, і каже , не думаючи ... ".

**Навички формулювання запитань**

Зловив Дракон у лісі Вовка, каже йому:

– Дивись, записую: «Вовк, сірий, одна штука». Сьогодні прийдеш до мене на обід,

я тебе з’їм. Зрозумів?

– Зрозумів.

– Є питання?

– Ні.

Пішов Вовк понурий.

Йде далі Дракон по лісі. Зловив Лисицю.

– Дивись, Руда, записую: «Лисиця, руда, хвостата, одна штука». Сьогодні прийдеш

до мене на вечерю я тебе з’їм. Зрозуміла?

– Зрозуміла.

– Питання є?

– Ні.

Пішла Лисиця, засмутилась.

А Дракон далі йде. Зловив Зайця, каже:

– Дивись, Куцохвостий, записую: «Заєць, сірий, вуха довгі, одна штука». Завтра

прийдеш до мене на сніданок, я тебе з'їм. Зрозумів?

– Зрозумів.

– Питання є?

– Є.

– Став!

– А можна не приходити?

– Можна. Ви-крес-люю!

**Правила постановки запитань:**

1) запитання мають бути максимально чіткими і лаконічними;

2) запитання мають бути прямими і недвозначними;

3) запитання мають містити слова, фрази, вислови людини;

4) питома вага відкритих запитань має бути значно більшою.

**Навички перефразування**

**Техніки рефлексивного слухання**. 1) ехо-техніка; 2) перефразування (парафраз); 3) резюмування.

**Ехо-техніка** – повторення окремих слів чи словосполучень людини. Вона виконує роль запитань і спонукає людину продовжувати розповідь. Ця техніка досить популярна в психотерапевтичній практиці, особливо на стадії збирання інформації. **Правила використання ехо-техніки**: 1) повторювати ті слова людини, які несуть найбільше емоційне навантаження; 2) повторювати слова, які людина сама підкреслює і всіляко виділяє в процесі бесіди;3) чергувати ехо-техніку з іншими техніками.

**Перефразування** – **переказ іншими словами того, що сказала людина.** Призначення цієї техніки – показати людині, що медіатор уважно його слухає і розуміє його.

**Є два види перефразування**: 1-й відображає зміст сказаного людиною (застосовується для спонукання людини продовжувати розповідь, уточнення того, наскільки медіатор правильно його розуміє); 2-й відображає емоції і почуття людини (спонукає людину розповідати про її внутрішній стан, дає змогу показати їй, що вона має право на всі почуття, в т.ч. гнів, лють, злість тощо, допомагає їй краще усвідомити ці почуття, побачити їх очима медіатора). Перефразування зазвичай починається словами «Як я Вас зрозумів…», «Ви сказали, що…», «Якщо я зрозумів Вас правильно, то…».

**Правила перефразування**: 1) переповідати вислови людини своїми словами; 2) не інтерпретувати ці вислови і не вносити в них нових смислів; 3) чергувати перефразування з іншими техніками.

 **Резюмування** – підбиття підсумків медіації чи її окремих частин, яке об’єднує основні думки і почуття людини. Для цього застосовуються такі слова і вислови: «Я отримав від Вас чимало інформації, але хочу пересвідчитися, що зрозумів Вас правильно. Якщо я припущуся неточностей чи помилок, виправте мене, будь ласка. Отже, Ви сказали, що…»; «На минулій зустрічі ми з Вами говорили про…» «Нашу зустріч завершено, і я хотів би підбити підсумки…».

**Правила резюмування**: 1) говорити лаконічно і зрозуміло; 2) включати в резюме слова і вислови людини; 3) не давати оцінку сказаного людиною;

**Вправа «Вислухай-поверни»**

Учасники, встановлюючи контакт очима, об’єднуються у пари (партнер А та

партнер Б). Партнер А розповідає все, що він хотів би повідомити на цей момент про себе (3 хв.).Партнер Б слухає і, по закінченні відведеного часу, переказує все, що почув, говорячи: «Я почув, що ти...». На «повернення» інформації партнеру Б також відводиться 3хв. Далі партнери міняються ролями (партнер Б розповідає партнеру А, а партнер А переказує почуту інформацію партнеру Б). Партнери по черзі переповідають один про одного.

**Запитання для обговорення**

Які почуття у вас викликало завдання?

Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?

Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?

**Відео Вірш Б.Ступки**