Конспект мастер-класса на тему:

«Медиация – как коммуникативная практика

в разрешении конфликтов»

Дата проведения: 29.11.2020 г.

Добрый день, уважаемые коллеги!

Тема нашего сегодня мастер-класса «Медиация – как коммуникативная практика в решении конфликтов». Прежде чем мы перейдем к определению, что же такое конфликты и как медиативные техники помогают их решить, мы бы хотели выполнить с вами упражнение-разминку. (Приложение 1. Кошка-Собака).

*Проводится упражнение – разминка, согласно Приложению 1.*

***Конфликт, что это???***

Как вы его понимаете, буквально по одному слову от каждого участника.

*Обсуждение участниками, что же такое «Конфликт».*

Конечно, каждый ответ правильный.

Конфли́кт ([лат.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *conflictus —* [*столкнувшийся*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%82%D1%8B%D1%87%D0%BA%D0%B0)) — наиболее острый способ разрешения [противоречий](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B8%D0%B5) в интересах, [целях](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A6%D0%B5%D0%BB%D1%8C), [взглядах](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B7%D0%B3%D0%BB%D1%8F%D0%B4), возникающих в процессе [социального взаимодействия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D0%B5), заключающийся в противодействии участников этого [взаимодействия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D0%B5) и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

В чем же причины конфликта, каковы его плюсы и минусы?

*Участники мастер-класса делятся на 3 подгруппы. Первая подгруппа думают над причинами конфликта, Вторая подгруппа отвечает на вопрос «Каковы минусы конфликта?», Третья подгруппа отвечает на вопрос «Каковы плюсы конфликта?».*

**Причины конфликта.**

**Причины конфликтов можно объединить в пять групп в соответствии с обусловливающими их факторами:**

1) Информационные факторы*:* неполные и неточные факты, слухи, что дезинформирует партнеров по общению; подозрения в умышленном сокрытии информации или ее обнародовании; сомнения в надежности и ценности источников информации; спорные вопросы законодательства, доктрин, правил порядка действий и т.д.

2) Структурные факторы: вопросы собственности, социального статуса, властных полномочий и отчетности, различные социальные нормы и стандарты, традиции, системы безопасности, поощрения и наказания, географическое положение (добровольная или вынужденная изоляция, либо открытость, интенсивность контактов), распределение ресурсов, товаров, услуг, доходов.

3) Ценностные факторы (принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем): общественные, групповые или личностные системы убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрассудки, опасения), идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности и нужды.

4) Факторы отношений связаны с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия. При этом важно учитывать основу отношений (добровольные или принудительные), их сущность (независимые, зависимые, взаимозависимые), баланс силы, значимость для себя и других, взаимоожидания, длительность отношений, совместимость сторон в отношении ценностей, поведения, личных и профессиональных целей и личной сочетаемости, вклад сторон в отношения (надежды, деньги, время, эмоции, энергия, репутация), различия в образовательном уровне, жизненном и профессиональном опыте.

5) Поведенческие факторы неизбежно ведут к конфликтам, если ущемляются интересы, страдает самооценка, возникает угроза безопасности (физической, финансовой, эмоциональной или социальной), если создаются условия, вызывающие негативные эмоциональные состояния, если в поведении людей проявляется эгоизм, безответственность, несправедливость.

Конфликты имеют ряд положительных свойств:

* В споре рождается истина, выясняются разные точки зрения. В этой ситуации можно найти лучший или более приемлемый вариант действия.
* В современном обществе много факторов раздражителей, что приводит к стрессу и негативным эмоциям. Но вовремя появившийся конфликт поможет решить проблему, ведь конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции и снять напряжение.
* Также конфликт – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное. Ведь, во время конфликта вы можете услышать много различных точек зрения и «намотать на ус».
* Если в их организации произошел конфликт, то он вскрывает «слабое звено».
* А также конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Но, к сожалению, в конфликте есть и отрицательные стороны.

* Отрицательные эмоциональные переживания, которые мы испытываем при конфликте, могут привести к различным заболеваниям.
* Есть вероятность, что конфликт перерастёт в открытую конфронтацию и физическим воздействиям.
* Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.
* Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины.
* В целом ухудшается социально-психологический климат.

Медиация(от лат. mediare — посредничать) — это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Коммуникативные навыки Медиатора:

1. Умение слышать и анализировать. Отделять факт – интерпретация – оценка.
2. Давать обратную связь.
3. Задавать вопросы.

Умение слышать и анализировать. Отделять факт – интерпретация – оценка.

Факт (от лат. factum – сделанное, совершившееся) – событие, результат; нечто реальное; конкретное, единичное.

Задание: Давайте попробуем описать человека с помощью фактов.

[Оценка](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9E%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B0_(%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%8F)&action=edit&redlink=1) — способ установления значимости чего-либо для действующего и познающего субъекта.

[Интерпретация](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BF%D1%80%D0%B5%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_(%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5)) — истолкование с целью понимания.

Важно слушая человека уметь отделять одно от другого.

*Участникам мастер-класса предлагается прочитать предложенный текст (Приложение 2). И самостоятельно из текста определить: факт, интерпретацию и оценку.*

Обратная связь.

**Обратная связь** - это отклик на речевое высказывание: ответ на вопрос, согласие или несогласие.

Обратная связь - это вербальные и невербальные сообщения, человек преднамеренно или непреднамеренно посылает в ответ на сообщение другого человека.

В работе медиатора обратная связь – это пересказ, изложение текста, отделяя факт – интерпретация – оценка. То есть, вы возвращаете человеку им же сказанную мысль в виде уточняющего вопроса («я вас правильно поняла).

Это делается с помощью следующих слов: вы считаете, вы почувствовали.

*Участникам мастер-класса предлагается прочитать предложенный текст (Приложение 3). И самостоятельно дать обратную связь.*

Умение задавать вопросы.

Типы вопросов

* Закрытые (Да, Нет).
* Открытые (как.., каким образом..).
* Вопросы-дефиниции (уточняющие).
* Вопросы-шкалы.
* Системные вопросы (циркулярные).
* Вопросы – чудо.
* Парадоксальные вопросы, интенции (разрядка ситуации…).
* Вопросы – гипотезы (представим, что…).
* Адвокат-дьявола.
* Вопросы, ориентированные на решение (как бы для Вас выглядело хорошее решение).
* НЕЛЬЗЯ задавать - Вопросы-убеждения.

*Участникам мастер-класса предлагается потренироваться задавать вопросы, на примере игры «Угадай, что в сумке?». В ходе игры, на примере задаваемых вопросов, разобрать какой вопрос, к какому типу относится.*