

## Памятка для педагогов «Использование медиативных техник в работе классного руководителя»

Одним из важнейших компонентов профессиональной культуры учителя наряду с социально-педагогическими и психологическими аспектами является развитие его *медиативной культуры* как фактора обеспечения психологической безопасности и комфортности образовательной среды.

Чтобы управлять конфликтом, нужно: знать подробную информацию о конкретном конфликте. Управлять можно тем, что хорошо знаешь. Вмешательство в конфликт осуществляется компетентными людьми.

**Причины конфликтов:** На данном рисунке четко изображен целый ряд потребностей, которые играют важную роль в мотивации поведения каждого человека.



Рис. 1. Пирамида потребностей А. Маслоу

На низшем уровне находятся «физиологические потребности», если данные потребности не удовлетворяются, то и все остальные не имеют значения, т.к. может быть нарушена регуляция работы организма человека.

На следующем уровне находятся «потребности в безопасности», если они не удовлетворяются, то человек будет находиться в состоянии напряжения и стресса.

Третий уровень «потребность в принадлежности и любви», если на данном уровне отсутствует удовлетворение, то у человека нарушаются взаимоотношения с окружающими людьми. Не менее значимым является удовлетворение «потребности в уважении», поскольку отсутствие этого приводит к нарушению саморегуляции поведения

человека. Отсутствие удовлетворения «потребности в самоактуализации» приводит к тому, что человек не может развиваться как творческая личность.

В том случае, когда не удовлетворяются «познавательные потребности», то у личности может возникнуть конфликт тождества или как еще очень часто называют конфликт идентичности.

Что касается последнего уровня «эстетических потребностей», то его удовлетворения невозможно до тех пор, пока человек не может отождествлять себя с какой-либо группой.

Можно заключить, что предлагаемая нашему вниманию, пирамида имеет важное значение в обучении медиации, особенно при анализе причин возникновения конфликтов и различных споров.

### **Причины конфликтов:**

- 1) Значительные потери и искажение информации в процессе межличностных и межгрупповой коммуникации.
- 2) Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей. Общаясь каждый должен осознавать в каких ситуациях он в роли старшего, в каких на равных.
- 3) Иногда оппоненты болезненно относятся к критике их взглядов, что нередко является причиной межличностных конфликтов;
- 4) Психологическая несовместимость;
- 5) Межгрупповой фаворитизм, то есть предпочтение определенных членов коллектива.

### **Личностные причины конфликта:**

1. Оценка поведения другого, как недопустимого. Границы допустимого поведения бывают различными по отношению к разным партнерами. То, что позволено одному, могут не позволить другому;
2. Низкий уровень социально-психологической компетентности;
3. Нет достаточной психологической устойчивости к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия;
4. Недостаточная способность к эмпатии;
5. Завышенный или заниженный уровень притязаний.

### **Главные причины:**

1. Проблемы общения – например, отсутствия такта, вспыльчивость, нетерпимость к недостаткам других, завышенная самооценка, психологическая несовместимость.
2. Устаревшая административная система заведения, построенная по принципу начальник – подчиненный, в которой нет места для человеческого общения.

### **Стадии конфликта:**

1. Возникновение конфликтной ситуации - появляется противоречие.
2. Осознание ситуации.
3. Стадия конфликтного поведения (драка, открытая ругань, неприятие другого молчание)
4. Исход – конструктивный, деструктивный, замораживание.

### **Шаги при урегулировании конфликта:**

1. Представить общую картину конфликта и определить ее суть, исходя из анализа той информации, которой вы в данный момент располагаете. Оценить позиции и скрытые интересы обеих сторон.
2. Побеседовать с одним из оппонентов, позиция которого на данный момент кажется вам более оправданной. Узнать о его точке зрения на причины конфликта, чего он хочет добиться и чего опасается. Установить его мнение об основных интересах и опасениях второго оппонента.
3. Обязательно побеседовать со вторым оппонентом.
4. Побеседовать о причинах и характере конфликта наблюдателями конфликтной ситуации. Они дадут более объективную информацию о конфликте. В дальнейшем они же могут помочь в разрешении конфликта.
5. Понять главную причину конфликта и представить, что в конфликте участвуют не эти конкретные участники, а абстрактные люди.
6. Определить подсознательные мотивы, скрытые за внешними поводами. Точно понять скрытое содержание конфликта.

7. Определить, в чем каждый из оппонентов прав, а в чем не прав. Поддержать в том, в чем они правы, и указать на слабые места в позиции каждого.

8. Оценить наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития событий. Определить, возможно ли, чтобы стороны сами пришли к компромиссу.

9. Продумать и разработать программу-максимум. Подготовить 3 - 4 варианта предложений приемлемого поведения в похожих ситуациях оппонентам совместных действий.

10. Попытайтесь разрешить конфликт, корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. Активно привлекать друзей, неформальных лидеров, при необходимости специалистов. Лучше разрешать конфликт их руками.

11. Обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате вмешательства в данный конфликт.

### **Медиативные техники**

Применение данных техник позволяет прийти к сотрудничеству, тем самым прийти к конструктивному разрешению конфликта

**«Петля понимания»** - уточнение правильности понимания того, что сказал собеседник через использование фраз: «Если я Вас понимаю, то...», «Правильно ли я Вас понимаю, имеется в виду...». Раскрывая детально то, что Вам сказали, используйте слова-синонимы.

Пример

- Как мне надоело эти уроки!!! Не хочу больше их делать!!!
- Правильно ли я тебя понимаю, что ты просто устал и хочешь отдохнуть.

**«Активное слушание»** - способ ведения беседы, при котором слушающий показывает, что он слышит, понимая чувства собеседника.

Пример: жестикулирует, смотрит в глаза, кивает головой, подкивает.

**«Я - сообщение»** - проговаривание своих эмоций и чувств, которые Вы испытываете в связи с конкретным поступком человека или событием с использованием местоимений «Я», «Мне», «Меня».

Пример: Меня очень огорчает; я расстроен.

**«Рефрейминг»** - изменение точки зрения на ситуацию для придания ей иного значения.

Пример: Посмотреть на происходящее с другой стороны.

**«Резюмирование»** - обобщение сказанного, выделение главного в сказанном.

Пример

- Как мне все надоело! Меня никто не любит, я никому не нужен! Вчера посуду не помыл, в комнате забыл убратся, с мамой поссорился, она у меня телефон забрала и сказала, что не отдаст больше. Меня никто не понимает! Я устал! У меня ничего не получается!
- Ты просто поругался с мамой и из-за этого у тебя плохое настроение. Попробуй просто помириться.

**«Парафраз» или отражение** – повторение сказанного собеседником своими словами

Пример

- Я ничего не успеваю!
- Тебе не хватает времени.

**«Открытые вопросы»** - использование вопросов, предполагающих свободный ответ

Пример

- Объясни мне, пожалуйста, за что ты получил двойку по физике?

- Что ты собираешься делать, чтобы исправить своё положение?

Для каждого возрастной группы предусматриваются определенные игры и тренинги.

### ***Игры для снятия напряжения (для начальной школы).***

#### ***«Горячая картофелина»***

Играющие стоят в широком кругу. «Горячей картофелиной» будет легкий шарф. Он «горячий», и поэтому его никто не может удержать. Как только один из играющих получит шарф, он должен передать его или бросить кому-нибудь в кругу. Одного игрока выбирают «водящим», он пытается поймать шарф в воздухе или дотронуться до человека с шарфом. Если ему удастся сделать это, тогда последний игрок, коснувшийся «горячей картофелины», становится водящим.

#### ***«Салки в патоке»***

Играется как в обычные салки (один водит и салит другого, который становится водящим). Отличие лишь в том, что все движения должны быть утрированно замедленными, как будто участники плавают в патоке.

#### ***«Вы мне нравитесь, но я просто не могу улыбнуться»***

Человек, который водит, сидит на стуле с мрачным выражением лица. Один за другим игроки пытаются его рассмешить. Водящему запрещается смеяться. Вместо этого он на все попытки его рассмешить отвечает словами: **«Вы мне нравитесь, но я просто не могу улыбнуться»**.

Произнося это, он в свою очередь смешит другого игрока. Если водящий засмеялся, он выбывает из игры, а тот, кто его рассмешил, занимает место водящего. И так продолжается, пока не рассмеются все.

### ***Коммуникативная игра «Знакомство» (для средней и старшей школы).***

Это игра направлена на развитие партнерских взаимоотношений, в ней каждый ребенок может представить классу другого человека. В начале игры каждый может удовлетворить свое любопытство, узнав особенности своего партнера по игре. Затем каждый ученик должен запомнить и удержать в памяти основную информацию о партнере, чтобы составить из нее маленькое сообщение классу. В этой игре подчеркивается индивидуальность каждого ребенка. Никто не остается без внимания, и у каждого появляется приятное чувство, что кто-то заботится о нем. Это прекрасная игра для начала совместной работы. Вы можете через сравнительно большие промежутки времени повторять эту игру с иным заданием — попросите детей выяснить, что нового появилось в жизни его партнера за время, прошедшее с предыдущей беседы. Эта игра способствует развитию у детей способности ясно и развернуто формулировать и излагать свои мысли. При работе с детьми более старшего возраста Вы можете увеличить время, отведенное для беседы, примерно на десять минут.

Сегодня мы постараемся поближе узнать друг друга. Встаньте, пожалуйста, и выберите того одноклассника, которого вы хуже всего знаете... Выберите себе место, где вы спокойно можете поговорить друг с другом. Один из вас начинает и проводит пятиминутное интервью. Постарайтесь выяснить, как живет ваш собеседник, сколько у него братьев или сестер, с кем он дружит, какой у него характер... Выслушайте очень внимательно все, что он расскажет о себе. Через пять минут я подам вам сигнал того, что время прошло. После этого вы поменяетесь ролями... (10 минут.)

А теперь все вернитесь и сядьте в один большой круг. Пусть каждый представит классу своего партнера. Встаньте позади него, положите руки ему на плечи и расскажите все, что смогли запомнить. В конце каждого рассказа спрашивайте у представляемого, достаточно ли корректен был рассказ, и хочет ли он что-нибудь добавить к сказанному.

Рефлексия. Понравилась ли тебе вопросы твоего партнера? Твой партнер на самом деле испытывал любопытство и с интересом расспрашивал тебя? Что тебе было приятнее: спрашивать или отвечать? Кто из вас двоих сам выбирал себе партнера, а кто был выбран? О ком из остальных детей ты узнал что-то интересное для тебя? Как ты теперь чувствуешь себя в классе? Домашнее задание: подготовить устное сообщение (презентацию) о разных способах приветствия народов мира.

### ***Развивающая игра «Камушек в ботинке»***

Эта игра представляет собой творческое переложение одного из правил взаимодействия в команде: «Проблемы — на передний план». В этой игре мы используем простую и понятную детям метафору, с помощью которой они могут сообщать о своих трудностях, как только те возникают. Время от времени имеет смысл проводить игру «Камушек в ботинке» в качестве группового ритуала, чтобы побудить даже самых стеснительных детей рассказывать о своих заботах и проблемах. Поощряйте детей спонтанно применять ритуальную фразу «У меня в ботинке камушек!» всякий раз, когда они испытывают какие-либо трудности, когда им что-то мешает, когда они на кого-нибудь сердятся, когда они обижены или в силу каких-либо иных причин не могут сконцентрировать свое внимание на уроке.

Сядьте, пожалуйста, в один общий круг. Можете рассказать мне, что происходит, когда в ваш ботинок попадает камушек? Возможно, сначала этот камушек не сильно мешает, и вы оставляете все как есть. Может быть, даже случается и так, что вы забываете о неприятном камушке и ложитесь спать, а утром надеваете ботинок, забыв вытащить из него камушек. Но через некоторое время вы замечаете, что ноге становится больно. В конце концов, этот маленький камушек воспринимается уже как обломок целой скалы. Тогда вы снимаете обувь и вытряхиваете его оттуда. Однако на ноге уже может быть ранка, и маленькая проблема становится большой проблемой. Когда мы сердимся, бываем чем-то озабочены или взволнованы, то сначала это воспринимается как маленький камушек в ботинке. Если мы вовремя позаботимся о том, чтобы вытащить его оттуда, то нога остается целой и невредимой, если же нет, то могут возникнуть проблемы, и немалые. Поэтому всегда полезно как взрослым, так и детям говорить о своих проблемах сразу, как только они их заметят. Если вы скажете нам: «У меня камушек в ботинке», то все мы будем знать, что вам что-то мешает и сможем поговорить об этом. Я хочу, чтобы вы сейчас хорошенько подумали, нет ли в настоящий момент чего-то такого, что мешало бы вам. Скажите тогда: «У меня нет камушка в ботинке», или: «У меня есть камушек в ботинке. Мне не нравится, что Максим (Петя, Катя) смеется над моими очками». Расскажите нам, что еще вас удручает. Дайте детям поэкспериментировать с этими двумя фразами в зависимости от их состояния. Затем обсудите отдельные «камушки», которые будут названы.

#### ***Учебная игра «Спустить пар».***

В данной игре мы работаем с гневом и обидами, которые возникают во взаимоотношениях между детьми, а также между детьми и учителями. Эта игра больше подходит школьникам постарше, тем, кто уже в состоянии брать на себя ответственность за свое поведение. Ее полезно время от времени применять для поддержания психологического климата в группе, чтобы отношения между детьми оставались открытыми и естественными, чтобы в классе не образовывались противостоящие друг другу кланы и группировки. Особенно важно применять эту игру в группах, где царят враждебность и агрессивность, ведь в ходе нее можно дать другому ребенку негативную обратную связь, и каждый уже может самостоятельно решать, насколько он будет изменять свое поведение в соответствии с недовольством одноклассников.

Сядьте, пожалуйста, в один общий круг. Я хочу предложить вам игру, которая называется «Спустить пар». Играют в нее так. Каждый из вас может сказать остальным, что ему мешает или на что он сердится. Пожалуйста, обращайтесь при этом к конкретному человеку. Например: «Алена, мне обидно, когда ты говоришь, что все мальчишки придурковаты»; или: «Федя, я выхожу из себя, когда ты назло мне сбрасываешь вещи с моей парты». Пожалуйста, не оправдывайтесь, когда на вас будут жаловаться. Просто внимательно выслушайте все, что вам хотят сказать. До каждого из вас дойдет очередь «спустить пар». Если кому-то из вас будет совершенно не на что пожаловаться, то можно просто сказать: «У меня пока ничего не накопилось и мне не нужно «спускать пар». Когда круг «спускания пара» завершится, дети, на которых жаловались, могут высказаться по этому поводу.

Рефлексия. А теперь подумайте о том, что вам сказали. Иногда вы можете изменить в себе то, что мешает другим, иногда вы не можете или не хотите ничего менять. Услышали ли вы о чем-то таком, что можете и хотите изменить в себе? Если да, то вы можете сказать, например: «Я не хочу больше называть всех мальчишек придурками... Я больше не хочу сбрасывать твои вещи с парты».

Также другие игры по профилактике и урегулированию конфликтов представлены в программе тренинга «Классные встречи или Школа медиации»: Учебно-практическое пособие / Самсонова Н.В., Кухоренко Н.В.- Калининград: ФГАОУ ВО «БФУ им. И. Канта», 2018. - 118 с. (Ссылка).