

Практический семинар для молодых педагогов «Школьные конфликты: продуктивное разрешения».

Семинар разработан на основе методики ненасильственного общения Маршала Розенберга и техник "Решение любого конфликта". Также в основе теоретической части семинара заложена система коммуникаций с людьми в кризисных состояниях автор Екатерина Курбатова.

План работы:

- 1. Рассадка в круг. Приветственные слова** от ведущих мероприятия с актуализацией темы встречи.
- 2. Начинаем со знакомства.** (Участник сообщает свое имя, далее имя прилагательное, характеризующее человека. Далее участнику предлагается ответить на вопросы: 1. Расскажите о себе то, что считаете нужным и важным. 2. Что хочется получить от встречи? Следующий участник повторяет имя и прилагательное предыдущего и говорит свое имя и прилагательное. Также немного рассказывает о себе)
- 3. Трансляция видеоряда** с ситуацией и комиксом. https://lyc1krsk.gosuslugi.ru/roditelyam-i-uchenikam/novosti/novosti_136.html
- 4. Теоретическая часть.**

Инструкция коммуникации в конфликтной ситуации.

Существует определенная структура коммуникации с людьми в кризисных состояниях. Когда человек находится в сильных чувствах с ним бывает крайне сложно выстроить диалог, он просто не в состоянии адекватно воспринимать информацию. В такие моменты общение с ними затрудняется из-за чувств, которые кипят внутри и характеризуют три основных эмоциональных состояния: 1. **Чувство одиночества** ("Я устал с этим справляться один" или "Нет никого, кто поможет"). 2. **Ощущение, что его никто не понимает** ("Никто не знает, как мне плохо, как я страдаю" и т.д.). 3. **Чувство беспомощности.** ("С этим не справится или это никак не решить"). В результате окружающим сложно вести конструктивный диалог с человеком в таком состоянии.

Я предлагаю вам некую систему коммуникации, которая может помочь приглушить вспышку недовольства, гнева и т.д. и предотвратить скатывание к новому конфликту, выработать тактику решения конфликтной ситуации.

Эта система коммуникации состоит из трех частей –

Поддержка

Сочувствие

Правда. А также Понимание и Настойчивость.

Фаза Поддержки. Требуется личного выражения озабоченности. «Я искренне обеспокоен тем, как вы себя чувствуете» — это пример проявления Поддержки. «Я действительно переживаю за Вас». Упор здесь делается на собственные чувства говорящего.

Сегмент Сочувствия предполагает попытку признать многогранность чувств, которые испытывает человек. «Должно быть, Вы чувствуете себя ужасно». «Я вижу, как вам плохо/тяжело сейчас и мне не все равно». Здесь важно не путать сочувствие с жалостью

(«Мне вас так жаль...»), в противном случае это может спровоцировать злость из-за кажущейся снисходительности. Кроме того, Сочувствие должно выражаться естественным образом, с минимальными отсылками к собственным чувствам говорящего. Утверждение типа «Я знаю, как вам плохо» вызывает насмешливое возражение — нет, вы на самом деле не знаете — и только обостряет конфликт.

Утверждение, представляющее **Правду или реальность**, подчеркивает, что личность несет конечную ответственность за происходящее и попытки других помочь не могут ее заменить! Правда признает существование проблемы и обращается к практической и объективной стороне: как ее решить? «И что Вы будете с этим делать?» — вот основная реакция фазы Правды. Другие характерные для Правды выражения касаются действий, которые говорящий вынужден предпринять в ответ на импульсивное поведение, причем говорить здесь нужно по существу, в нейтральном стиле («Вот что произошло... Последствия таковы... Вот что я могу сделать... Что Вы будите делать?»). Однако нужно избегать обвинений.

Правда — это самая важная часть системы, которую в деструктивном состоянии труднее всего принять, потому что человек в таком состоянии не готов оценивать реальные последствия. Коммуникация тогда должна по возможности включать все три названные фазы. Когда один из этих уровней недостаточно ясно выражен или «не был услышан», можно ожидать предсказуемых реакций. Например, когда выпадает фаза Поддержки человек обычно обвиняет другого в том, что ему все равно, или что он не хочет с ней связываться. Обычно после этого он не обращает внимания на последующие этапы, считая, что другому на него плевать, и может даже желать собеседнику зла. Звучащие обвинения вроде «Тебе все равно!» обычно означают, что выражение Поддержки не было воспринято.

Когда коммуникация заходит в тупик, такая система поможет сфокусироваться на информации, которую не удастся донести до слушателя. Для эффективной коммуникации требуются так же **Понимание и Настойчивость**. Понимание лежащей в основе динамики коммуникации и потребностей партнера усиливает принципы коммуникации. Настойчивость необходима, чтобы добиться изменений.

Для большинства импульсивных людей присутствие в их жизни последовательной невозмутимой фигуры (педагога, друга, врача) может быть одним из важнейших требований для изменения. Даже если такая фигура не вносит никакого вклада, кроме своей последовательности и принятия (несмотря на частые провокации), она все же являет собой модель постоянства в хаотичном мире импульсивной личности.

Важно здесь не поддаваться панике и сохранять терпение. Необходимо понимать, что сейчас происходит с человеком, какого его состояние и мотивы. И искренне хотеть ему помочь.

5. Делим участников на группы. В данном случае было 4 гр. Предлагаем разыграть ситуации выстраивания коммуникаций на основе полученных теоретических знаний. Для этого в каждой группе участникам необходимо выбрать и решить, кто будет играть маму, а кто педагога. Педагоги и мамы не должны друг друга слышать при подготовке! Каждому участнику, играющему маму, выдается описание линии поведения в диалоге с учителем.

Варианты мамы:

1. Мама-хамка.

Образование среднее. Хамовата в своих высказываниях, может нагрубить. Недовольна тем, что ее пригласил педагог на беседу. Легко выходит на эмоции и конфликт. Постоянно говорит что устает, воспитывает детей одна. Многодетная мать маленьких детей, остальные дети младше сына, о котором идет речь. Сын обычный ребенок, школьная дисциплина сильно страдает, учебная мотивация низкая.

2. Мама всезнайка или "Яж мать"

Тон разговора "с высока", на лице надменная улыбка. Все знает лучше всех – как учить, как тетради проверять, как в столовой должны кормить, как педагоги должны воспитывать детей и т. д. Считает, что все кругом глупые, а она умная. Периодически пишет жалобы в разные инстанции. Ее сын самый лучший ребенок и Вы с ним работать просто не умеете. Гиперопекает сына и потакает любым прихотям (лучший телефон, дорогая одежда и т.д.). Ей сложно принять и согласится то, что у ребенка есть серьезные проблемы в поведении.

3. Просто мама.

Среднестатистическая мама. Много делает для ребенка в силу своих возможностей. От этой ситуации связанной с поведением сына и трудностями в школе устала, как быть не знает - "Мне самой с ним трудно, я сама не знаю что делать". Обращается за помощью, водит ребенка по психологам. Есть представление, что кто-то должен ее ребенка исправить каким-то волшебным способом. Отец в воспитании сына участие принимает редко, чаще занимает позицию "Пусть мать воспитывает". Часто делится с коллегами на работе о школьных ситуациях, ожидая услышать слова поддержки или советы.

4. Мама трудоголик – карьеристка.

Имеет высокую руководящую должность – директор машиностроительного завода. Приветлива, обходительна, что активно транслирует педагогу. Но при этом постоянно на телефоне, контролирует свой рабочий процесс и во время беседы с педагогом. Несколько раз во время разговора отвлекается на телефонный звонок. Дико за это извиняется. Все время на работе, у нее нет времени ходить в школу разбираться. Менять ситуацию времени нет, пришла на встречу после длительных звонков от учителей и администрации. Всех выслушала, со всем согласна. Сына очень любит, но укладывать сына спать, читать что-то на ночь, устраивать совместные ужины с сыном, совместные семейные просмотры фильмов – времени нет. Уходит на работу рано утром и возвращается поздно вечером. Материально обеспечивает семью сама, мужа нет. Несколько раз в неделю за сыном присматривает няня. Контакт с ребенком поддерживает в основном через телефон, звонит и интересуется поел ли, сделал ли уроки, как себя чувствует и т.д.

6. На основе теории разыгрываем ситуации.

7. Рефлексия. Участникам предлагается ответить на вопросы: С чем уходите?; Что готовы применить на практике?; Что лично для вас стало полезным?; Что бы хотелось добавить. Предлагаем участнику, который исполнял роль мамы высказаться про чувства которые испытал во время беседы с педагогом. А педагог высказывается про действия (насколько

сложно/легко было применять теоретическую базу "Инструкция коммуникации в конфликтной ситуации")

8. Далее участники на стикерах пишут свои впечатления о семинаре и приклеивают их на доску.

9. Прощание с участниками. Благодарности за работу.

Педагог-психолог Верещагина А.В.