


Медиативные техники



Конфликтная КОМПЕТЕНТНОСТЬ



- Это интегративное качество личности, характеризующееся наличием в своей структуре когнитивного (познавательного), мотивационного, регулятивного компонентов.

Конфликты:



Конструктивные

Итог: полезен для сторон, принимавших в нем участие, они приобрели в нем что-то ценное для себя, остались удовлетворены его результатом.



Деструктивные

Итог: неудовлетворение одной или обеих сторон результатами этого конфликта, разрушение отношений, обиды, непонимание.

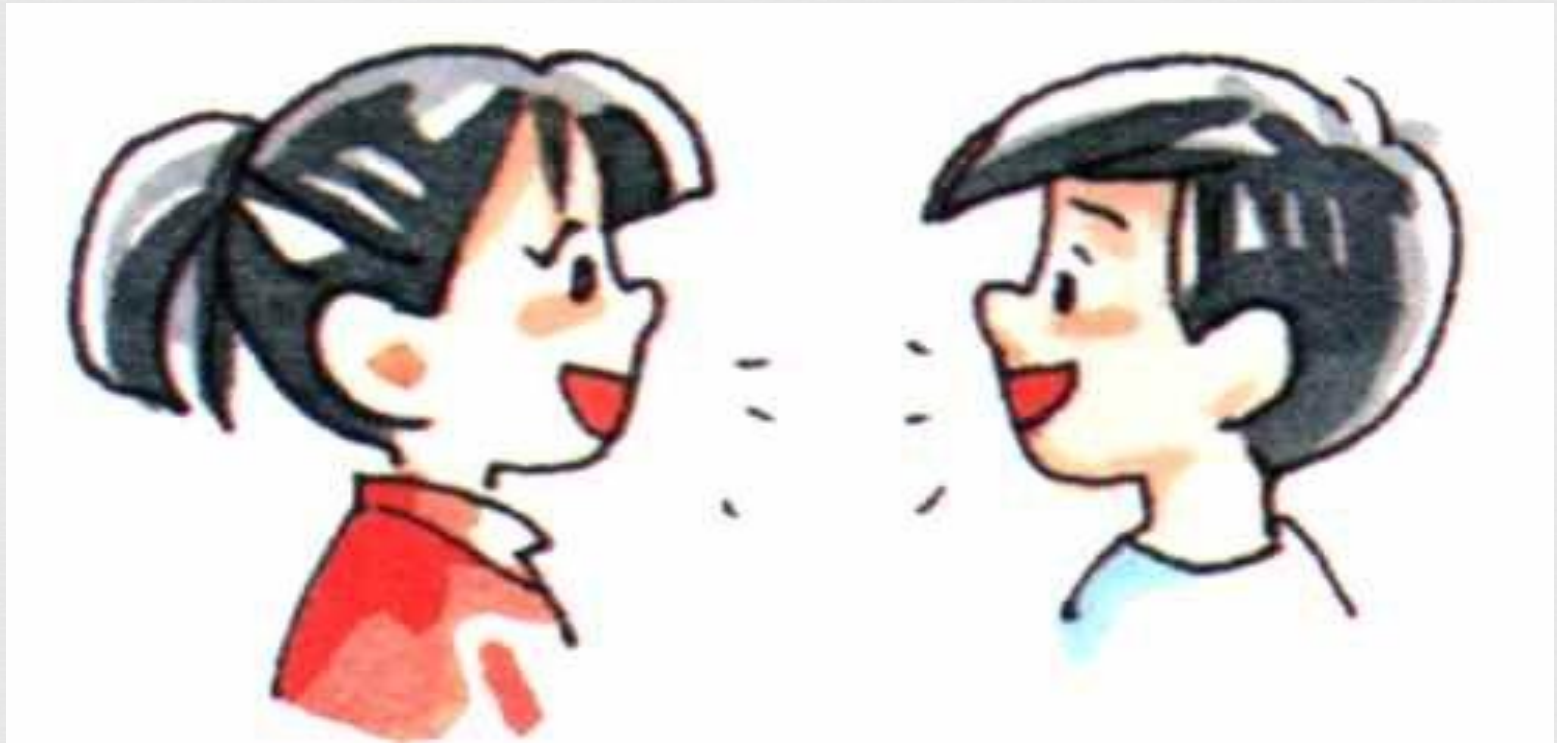
Для решения конфликта конструктивным способом нужно учитывать, то:

Как говорим
(построение фраз)

Что говорим
(содержание
речи, смысл слов)

Как мы слушаем
(создание условий для
говорения другого)

Как говорим?






- Специалисты работающие с детьми, пытаюсь информировать ребенка о своем недовольстве, зачастую допускают несколько ошибок

1: Скрывают свое недовольство, маскируя его под что-либо иное.

-
- Чаще всего предпочитают не говорить. Однако важно понимание: ребенок видит, чувствует, что взрослый чем-то не доволен.
 - Идентифицировать, чем точно не доволен взрослый ребенок не может в виду своей незрелости (социальной, психологической) и переносит недовольство взрослого на себя:

«Я-плохой и поэтому он(а) недоволен(а)»



Итог: ребенок чувствует себя некомфортно, защищается и начинает противостоять взрослому:

злиться

ругается

«закрывается»

уходит



□ В такой ситуации ребенок не способен принять то, что ему говорит **взрослый!!!**

2. О своем недовольстве говорят в деструктивной форме



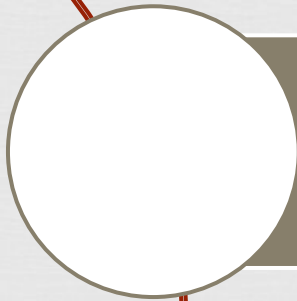
Обвиняя ребенка («Ты неряха...»)



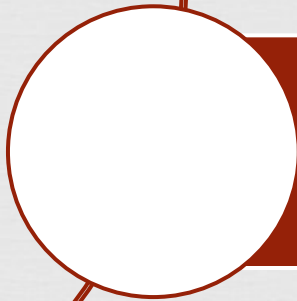
Жестоко критикуя («у тебя не хватает ума
решить эту задачу»)



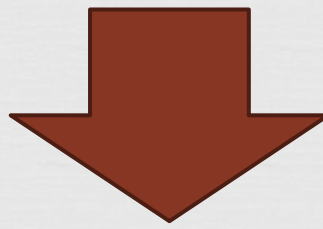
Оскорбляя («Ты debil...»)



Используя манипуляции («Я плохо себя чувствую, а ты ...»)



Используя психическое и физическое давление (крик, физическую угрозу и др.).



Два варианта реакции на поведение


взрослого

Ребенок начинает
защищаться:

- Крик в ответ
- Плач
- Ответные оскорбления
- Ответное манипулирование
- «Уход в себя»
- Уход физическом смысле
- И т.д.

*Вымещение
накопленного от
общения со взрослым
недовольства на
кого-либо другого*

- Другие члены семьи
- Окружающие дети
- И т.д.



Нарушение потребностной сферы (*в данном случае это нарушение потребности в безопасности*) приводит к тому, что *ребенок должен компенсировать свое некомфортное состояние:*

- либо вымещением его на ком-либо*
- либо саморазрушением*

3. Использование «Ты – подхода»

Воспринимается ребенком как оскорбительный, даже если взрослый использует дружелюбный тон.

Прежде всего данный подход обиден тем, что изначально, используя его, мы всегда переходим на личности, обсуждая не поступок ребенка, а его личность.

Изначально категоричен в определении того, что ребенок «виновен», он не ориентирован на диалог с ребенком

Создает барьер общения и препятствует дальнейшему взаимодействию



- **«Ты-сообщение»** - говорящий упоминает только поступки оппонента. Обвиняет только другого человека, заставляет его защищаться автоматически делая врагом.



- **«Я – сообщение»** передает человеку ваше безоценочное отношение к определенному предмету, событию, ситуации, делает упор на ваши мысли и чувства.

Техника «Я-сообщение»



□ *Цель* → принятие
ребенком информации, которую
до него хочет донести взрослый



- Взрослые (учителя, родители) зачастую обвиняют детей в том, что они «не слышат», «пропускают мимо ушей» и т.д.

- Ребенок не слышит взрослого чаще всего потому, что взрослый не может доступно и понятно донести до ребенка информацию.

Для достижения этой цели необходимо решение нескольких задач




1. Необходимо понимание взрослым того, что в данном случае есть конфликт (он возникает у самого взрослого, когда он не понимает того, что сделал ребенок) и стремление к цивилизованной конфронтации

2. Понимание необходимости высказывания ребенку своего отношения к какому-либо его действию, к возникшей ситуации в необходимой для него форме

3. Сказать о своем недовольстве ребенку так, чтобы можно было продолжить взаимодействие с ребенком дальше, не нарушив уже созданных доверительных отношений и возникшего эмоционального контакта

4. Быть услышанным ребенком с тем, чтобы сказанная ему информация была им принята. Для этого необходимо сохранить спокойствие и быть доброжелательным и контролировать свои эмоции



5. Освобождение от негативных эмоций, возникших в результате негативно воспринимаемого поступка или действия, совершаемого ребенком.

Здесь необходимо понять механизм возникновения тех или иных эмоций и возможности управления ими.



- Осознание и проговаривание своего эмоционального состояния и причин возникновения тех или иных эмоций, чувств позволяет снизить эмоциональный накал, нейтрализовать негативные эмоции для выстраивания дальнейшего конструктивного взаимодействия с ребенком и предупреждения своего профессионального сгорания.



□ Правила
«Я-сообщения»


1 правило: Если вы недовольны какими-либо действиями или поступком ребенка, скажите ему об этом.



- Говорить нужно от себя о тех чувствах, которые вы испытываете тогда, когда ребенок так поступает, так делает. Важно сообщить ему об этом через обозначение своих чувств и эмоций.

2 правило: Используйте местоимения «Я», «Мне», «Меня».



- Для того, чтобы сообщить о своих чувствах и эмоциях, необходимо говорить от первого лица в единственном числе.
- Нарушением равновесия во взаимодействии ребенка и взрослого является ситуация усиления своей позиции взрослым посредством использования местоимения «Мы»  Это приводит к последствиям деструктивного варианта взаимодействия, т.к. ребенок вынужден защищаться.

3 правило: высказывайте только собственные эмоции и чувства, которые испытываете в связи с поступком ребенка, в связи с его какими-либо действиями,

- *«Я расстраиваюсь...», «Меня огорчает...», «Мне обидно...» .*
- Ошибка обозначать не эмоции и чувства, а их последствия: *«Мне неприятно...», «Мне не нравится...»*
- В результате взрослый выстраивает барьер взаимодействия, прикрывая свои эмоции их следствием.

4 правило: высказывайте собственные эмоции и чувства относительно поступка, действия ребенка, а не его личности

- Взаимодействие строится на обсуждении предмета взаимодействия:
 1. плохие отметки в школе;
 2. опоздание в школу;
 3. плохой дисциплины и т.д.

- Не строится на обсуждении друг друга с позиции *«Ты – плохой, а я – хороший»*

5 правило: нужно проговорить то действие или поступок, который вызвал недовольство (причины недовольства).

- Нужно сказать о причинах, вызвавших данные чувства.
- При этом важно выразить свое недовольство не оппонентом в целом, а конкретным его действием:

«Я очень расстраиваюсь, когда люди, пообещав, что придут домой вовремя, опаздывают на два часа» /

«Ты все время не выполняешь обещания».

6 правило: действие или поступок должно быть максимально конкретизировано



- Дети мыслят конкретно, им сложно воспринимать абстрактную информацию.
- Не понимая фразы «*Ты ничему не научился в школе*», ребенок начинает защищаться, бунтовать.

«Я недовольна, что ты плохо учишься»/

«Я расстраиваюсь, что мой сын в этой четверти получил три двойки по географии».

Важно!!! После выражения своего недовольства поставить «точку»!



□ Т.е. не перейти на нотации, нравоучения, морали 

1. Заставляет человека защищаться. Состояние защиты не способствует пониманию того, что ему говорят;

2. Активность внимания подростка ограничена 8 минутами, дальше оно ослабевает.



Составляющие «Я- высказывания»

□ Я



(говорим о событии или проблеме
которые не нравятся)

□ Я



Мои чувства и ощущения по
этому поводу



□ Я ХОЧУ

- Предпочитаемый исход
(мне бы хотелось, чтобы...)

Формула



**Событие + Я-чувство +
Объяснение**

Примеры «Я-сообщений»

- *Неверно:* «Ты меня не любишь» / *Верно:* «Мне важно проявление твоих чувств»
- *Неверно:* «Почему ты все время перебиваешь меня» / *Верно:* «Мне сложно концентрировать внимание. Дослушай до конца и задай желаемый вопрос»
- *Неверно:* «Для чего ты грубишь» / *Верно:* «Некорректное обращение приводит к унижению личности. Уважай меня, я постараюсь быть терпеливой»

Задание:

Представленные «Ты-сообщения» перефразируйте
в «Я-сообщения»



□ *Ты – сообщение:* «Ты ужасен в своем поведении»

Я – сообщение: _____

□ *Ты-сообщение:* «Ты без разрешения пользуешься моими вещами»

Я – сообщение: _____

□ *Ты - сообщение:* «Ты живешь своей работой»

Я – сообщение: _____

□ *Неверно:* «Ты меня не слушаешь»

Я – сообщение: _____

Как говорить!



- Смотрите собеседнику в глаза
- Демонстрируйте уверенные:
 - позу
 - жесты
 - тон голоса
 - выражение лица
- Сохраняйте адекватную дистанцию между вами и собеседником



Ошибки «Я-сообщений»



- 1. **Обвинения.** Если Вы сначала говорите о чувствах, а потом начинаете обвинять собеседника, техника полностью теряет смысл.
- 2. **Обобщения.** Это пагубная привычка многих людей – навешивать на собеседника неприятные ярлыки.
- 3. **Оскорбления.** Их присутствие в Я-сообщениях сводят на нет весь эффект метода.
- 4. **Выражение своих эмоций в грубой форме.**

Что говорим?



□ Содержание речи и
СМЫСЛ СЛОВ

- Конкретизация
- Периодичность
- Объем
- И др. уточнения

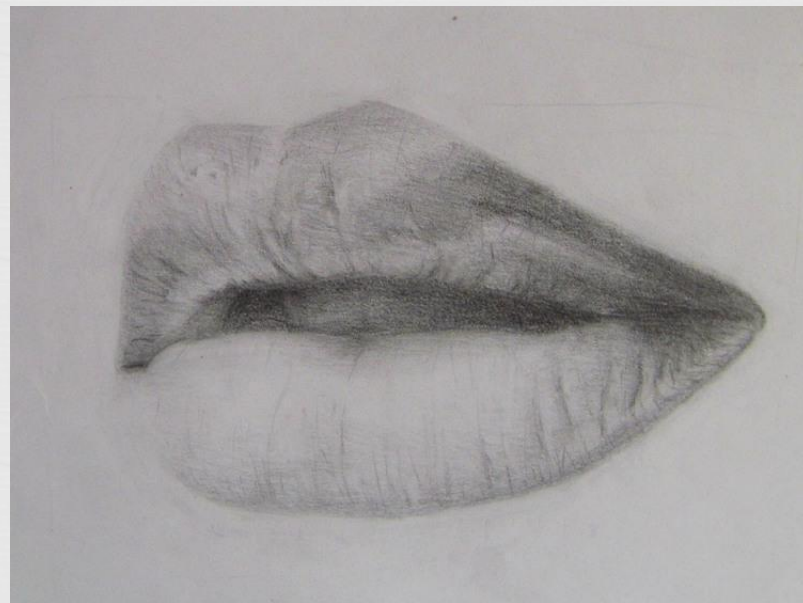
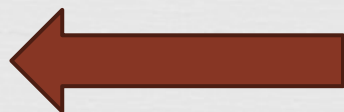
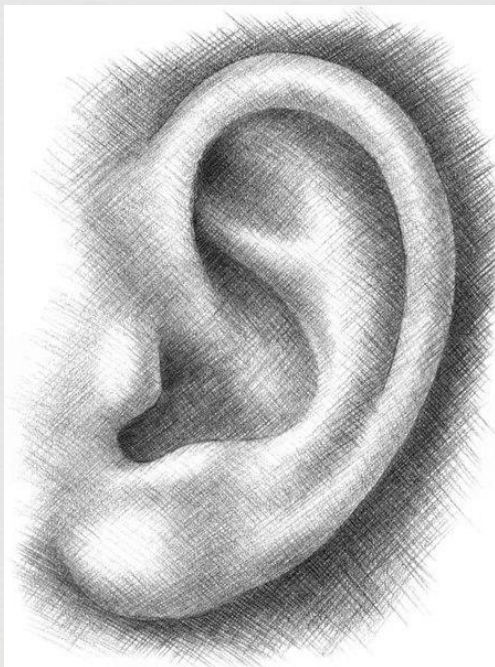


Как слушаем?



- Для того чтобы успешная коммуникация состоялась она должна быть двухсторонняя

**Цель: дать другому
высказаться**



Техника «Задавание вопросов»



- Часто за время разговора медиатор почти не произносит утвердительных предложений, а общается через точно сформулированные вопросы разных типов.

Открытые вопросы



- Требуют развернутого ответа или объяснения.
- Начинаются со слов «Как..?», «Кто ...?», «Почему ...?» «Каково Ваше мнение?», «Что бы Вы хотели в результате этого?» и пр.

Возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать.



- Особенно сложно отвечать подросткам на вопрос:
«Что ты тогда чувствовал?»
 1. подросток мог испытывать одновременно много разных чувств и эмоций (страх, злость, радость и т.д.)
 2. подростку не простор идентифицировать и перенести в слова свои эмоции и чувства
 3. его словарного запаса обычно не хватает на перечисление лишь нескольких сильных эмоций и чувств

Закрытые вопросы



- Предполагают однозначный ответ «да» или «нет»
- Проясняют некоторый факт
н/р: «Вы обиделись на его слова?»

Это сокращает время разговора, но может вызвать ощущение допроса.

Кроме того, вместо размышления и внутреннего изменения может возникнуть внешнее согласие со всем что говорит медиатор (поскольку это проще)

Альтернативные вопросы

- Это нечто среднее между закрытыми и открытыми вопросами и предлагают несколько вариантов ответов

Что дают?

Возможность
рассказывающему
согласиться с каким-то
из предложенных
вариантов

Оставляют вопрос открытым

«Вы почувствовали гнев? Обиду? Огорчение?
Растерянность? Или что-то еще?»

Вопросы переформулирования и резюмирования

- ***Переформулирование*** – почти дословное краткое повторение высказанных партнером мыслей и чувств:
- - Я правильно Вас понял, что...
- Насколько я вас понял, Вы...
- Поправьте меня, если я ошибусь, Вы сказали...
- Проконтролируйте меня, правильно ли я Вас услышал, что ...



- Если собеседник отвечает: «**Да, Вы поняли правильно, НО...**» – значит, медиатор не совсем понял или исказил информацию. Тогда уместно задать вопрос:

«А как будет правильно, еще раз скажите, пожалуйста?»



- Когда Вы повторяетесь без искажений то, что сказал человек, он слышит себя со стороны и может отнестись к своей собственной мысли.
- При этом человек сам понимает, что высказанное им не совсем точно отражает произошедшее (состояние или стремление человека) и начинает менять, корректировать свою позицию в более конструктивную сторону.
- Это важнейшее изменение у участников конфликта

Резюмирование -



это краткая формулировка важнейших мыслей собеседника.

В процессе рассказа и понимания ситуации у медиатора формируется некоторое предположение, что для человека в ситуации является важным:

- *Как я понял, основной сложностью для Вас является...*
- *Больше всего вас волнует...*
- *Самым важным для Вас является...*

- Если медиатору удалось понять и резюмировать наиболее важные для человека аспекты конфликтной ситуации, образуются вопросы и темы, которые станут основой повестки примирительной встречи:



- *Я правильно понял, что для вас важно, чтобы обидчик почувствовал боль, которую он вам принес и принял на себя ответственность? Могу ли я записать в качестве темы, что вы скажете ему о своих переживаниях, а я попрошу его выслушать не перебивая. Вторым пунктом я записал, что вы обсудите, какую ответственность за решение ситуации он готов на себя принять?*

Рефрейминг



Примеры обращений



Не торопись!	Ты успеешь
Я кому говорю!	Услышь меня, пожалуйста
Закругляйся!	Пора заканчивать. Время вышло.
Сколько тебе говорить?	Выполни мою просьбу, пожалуйста.
Я уже не знаю как с тобой говорить?	Давай найдем решение, которое устроит нас двоих.
Ты что, глухой?	Услышь меня, пожалуйста.
Ты что, слепой?	Обрати внимание на это, пожалуйста.
Тебе не стыдно?	Подумай о своем поступке.
Как ты разговариваешь?	В нашей семье так никто не разговаривает
Я же говорила, что так будет!	Извлеки из этой ситуации урок, и больше не повторяй ошибок.

Рефрейминг – упражнения

□ *«Другой эпитет».*

Упражнение в группе из 3 – 4 человек.

- *Пример,* Ока- плохая машина, зато очень экономичная
- Цель группы найти противоположный по смыслу рефрейминг к каждому качеству, например: обжора – гурман, любящий вкусно покушать, знающий толк в еде.

Задание



Обжора – гурман, любящий вкусно покушать, знающий толк в еде

- Ленивый –
- Жадина –
- Зануда –
- Агрессивный -
- Необщительный –
- Сварливый –
- Авантюрист –
- Высокомерный -

«Я СЛИШКОМ...»



- На листке бумаги надо выписать не менее 10 своих качеств, которые кажутся недостатками, например: «Я слишком... ленив / доверчив / чувствителен / раздражителен».



- Написать напротив каждого утверждения новое с положительным аспектом (поместить качества в другое обрамление).
- Проанализировать, что изменилось в восприятии.

«Я должен – я выбираю»

- Напишите фразы, которые начинаются словами Я «должен» в отношении разных сфер своей жизни, где Вы кому-то что-то должны:

 1. Как профессионал (на работе)
 2. Как супруг/супруга
 3. Как родитель (для своих детей)
 4. Как сын/дочь (для своих родителей)
 5. Как подруга/ друг (для своих друзей)



- А теперь – переписываем: Замените все слова **«Я должен»** на **«Я выбираю»**.
- Прочитайте все эти фразы вслух, с выражением.
- Скажите, что Вы почувствовали при этом?



- У человека всегда есть право выбора - этому учит нас и биология, и философия, и психология, и все религии.
- Даже когда человек поставлен перед очень жёстким выбором (выбрать из двух зол - наименьшее) он всё равно может выбирать.
- Однако люди, которым хочется манипулировать окружающими, любят внушать этим окружающим ложную мысль о том, что «выбора у них нет» или выбор у них только - один (какой они скажут).
- Подарить свободу человеку (свободу выбора в частности) это рассказать ему о том, что на самом деле у него всегда есть выбор, а значит он всегда - свободен.

- **Поэтому неправильно строить фразу «Я должна одна воспитывать своих детей» или «Я должен жить в браке с моей женой».**
- **Правильно и терапевтично будет всегда строить свои фразы так:**
«Я выбираю воспитывать своих детей одна» и «Я предпочитаю выбрать - остаться в браке с моей женой».

«Мне надо!» – «Я хочу!»



- Придумайте несколько фраз, начинающихся со слов «Мне надо» или как вариант «Мне необходимо».

Например, «Мне надо мыть посуду», «Мне необходимо выполнить домашнюю работу».

- 1. Что Вам необходимо делать на работе.*
- 2. Что Вам необходимо делать дома.*



- Далее перепишите все эти фразы так, чтобы они начинались словами «Я хочу».
- Проанализируйте, что изменилось в восприятии.

Успешной коммуникации!

