

**Казенное общеобразовательное учреждение Омской области
«Петропавловская адаптивная школа-интернат»**

Педагогический совет по теме «Медиация в образовании»

Виноградова Т.П. педагог-психолог

Первалова А.В. учитель

Мальцева Л.И. социальный педагог

Цель педсовета:

Поиск путей предотвращения и преодоления конфликтных ситуаций.

Задачи педсовета

- познакомить педагогов с деятельностью школьной службы медиации;
- изучить нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность школьной службы примирения;
- познакомить педагогов с понятием «восстановительная медиация» – технологией урегулирования конфликта.

Подготовительная работа: На школьном сайте petropkosh.ru, страничке «Служба медиации» для учителей выложить папку с нормативно-правовыми актами по работе ШСМ и предложить педагогам предварительно с ними познакомиться.

План педагогического совета

1. Школьная служба медиации - это...
2. Педагогические конфликты и способы их разрешения
3. Демонстрация ситуации конфликта и её разрешения методом ШСМ. Обсуждение.
4. Техники позитивного общения. «Я – высказывания».
5. Рефлексия

Выступление 1. Школьная служба медиации - это...

Представляет специалист службы медиации в сопровождении презентации Приложение 1.

Чтобы увеличить жизнеспособность цивилизации, повысить готовность к преодолению негативных эффектов глобальных экологических и социально-экономических изменений, необходимы разработка и внедрение новых принципов существования, реализующихся в свою очередь через принципиально новые, инновационные виды технологий.

В настоящее время на первых местах в мировой образовательной политике называются четыре цели образования:

- 1). *Научить жить вместе;*
- 2). *Научить получать знания;*
- 3). *Научить работать;*
- 4). *Научить жить.*

Гуманизация образования – это построение отношений участников образовательного процесса на основе взаимоуважения.

В тоже время в обществе растут или остаются стабильно высокими асоциальные проявления: детская наркомания, алкоголизм, безнадзорность и беспризорность, детская и подростковая преступность, правонарушения, совершаемые несовершеннолетними, проявление суицидального поведения.

Причины:

- социальное расслоение в обществе;
- усиление миграционных процессов;
- ослабление роли семьи как фундаментального общественного института.

Одной из попыток разрешить сложившуюся ситуацию стало создание *школьной службы медиации*.

Идея создания заимствована из-за рубежа. Такие службы есть в Северной Америке, Новой Зеландии, Австралии, практически во всех городах Европы.

Первые ШСМ в России были созданы при содействии центра «Судебно-правовая реформа»

Цель службы школьной медиации

- формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Медиация широко и успешно применяется в современном мире, особенно в странах с высокой правовой культурой и развитым гражданским обществом, практически ко всем видам споров - от семейных до коммерческих. Согласно общемировой статистике 60 - 70% случаев применения процедуры медиации завершаются достижением медиативного соглашения и более 85% медиативных соглашений исполняются сторонами добровольно.

Метод Школьная медиация совмещает в себе профилактическую работу, охватывающую всех участников образовательного процесса и восстановительную практику, одновременно, содействующую повышению эффективности мероприятий иных институтов, занимающихся детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, социально неблагополучными семьями, трудными подростками, несовершеннолетними правонарушителями и т.д.

Службы ШМ должны стать одной из основных опор в обеспечении защиты детей и их прав, создавая условия для формирования безопасного пространства, в котором происходит становление личности.

В России более 10 лет развивается медиация в образовательной сфере в форме «Школьных служб примирения», направленных на решение конфликтных ситуаций в правонарушениях несовершеннолетних.

Первая медиация, проведена 16 декабря 2002 года в школе № 464 г. Москвы, и эту дату можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России.

Служба школьной медиации в лицах

- Ц. Шамликашвили Научный руководитель Федерального института медиации <http://fedim.ru/services-of-mediation> глава «Научно-методического центра медиации и права», глав. ред. журнала «Медиация и право. Посредничество и примирение»
- Карнозова Л.М., Максудов Р. Общ. центр «Судебно-правовая реформа», «Всероссийская ассоциация восстановительной медиации»
- Коновалов А.Ю. Руководитель направления «Школьные службы примирения» в Общ. центр «Судебно-правовая реформа», МГППУ
- Лаврова Н.М. заведующая кафедры медиации института практической психологии «Иматон»
- Иванова Е.Н., НП «Лига медиаторов» (СПб)
- Кузьмин Г.С. Руководитель направления «Школьная медиация» НП «Лига медиаторов» (СПб)

Пункт 64.

Плана первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р

«В образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов».

Служба школьной медиации - это объединение участников образовательно-воспитательного процесса различных уровней, направленное на оказание содействия в предотвращении и разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе учебно-воспитательной деятельности, с помощью Метода ШМ и медиативного подхода.

Основными целями Службы ШМ являются:

- создание благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации личности, умеющей принимать решения и нести ответственность за свои поступки;
- воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном подходе, который базируется на таких общечеловеческих ценностях как признание уникальности каждой личности, взаимное принятие, уважение права каждого.

Задачи:

- профилактика агрессивных и асоциальных проявлений среди детей, профилактика преступности среди несовершеннолетних;
- координация усилий семьи и школы, а также других институтов, участвующих в работе с детьми и подростками, с целью предотвращения неблагоприятных сценариев развития жизни ребенка;
- повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательно-воспитательного процесса.
- распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);
- помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;
- организация в образовательном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.
- обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;
- организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о принципах и технологии восстановительной медиации.

В мире известны три основные формы урегулирования конфликтов:

- ✓ с позиции силы – военные действия, административные приказы, иное использование авторитета и власти;
- ✓ с позиции закона/права – урегулирование в суде, арбитраже или третейском суде;
- ✓ переговоры с позиции взаимного согласования интересов.

Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают свой конфликт.

Для поддержки проведения медиации в образовательном учреждении организуются Школьные службы примирения. Служба примирения стремится, чтобы максимальное количество ситуаций решались на программах

примирения, и чтобы сторонам конфликта в первую очередь была предложено самим найти решение ситуации.

Цель школьной службы примирения - развитие в образовательных учреждениях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения.

Модели организации школьной службы примирения

На данный момент существует три организационные модели школьной службы примирения.

К ним относятся:

- ✓ «профилактическая» модель;
- ✓ «воспитательная» (педагогическая) модель;
- ✓ «сервисная» модель.

ПРОФИЛАКТИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ

В рамках данной модели служба примирения призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников.

Служба примирения выступает элементом системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и приводит к организационному встраиванию службы в социально-педагогический блок школьной администрации. Служба примирения, в этом варианте, работает в единой системе с советом профилактики, социальным педагогом, психологом и другими школьными специалистами, занимающимися проблемами отклоняющегося (деленквентного) поведения.

Эффективность работы службы оценивается, в рассматриваемом контексте, по «производственным показателям»: количеству и сложности проведенных программ, снижению «уровня конфликтности» в школе.

В рамках «административно-профилактического» варианта заказчиком является администрация школы.

Именно её и обслуживает служба примирения, будучи встроенной в систему профилактики, подчинённую администрации школы. Это один из способов обслуживания администрации, заказавшей службе запуск процесса декриминализации школы и предоставившей ей для этого свои ресурсы.

Служба, в контексте «профилактического» подхода, работает с детской средой, выполняя по отношению к ней миссию преобразования.

Информационно-просветительская работа популяризация метода медиации и деятельности СШМ различными способами:

- ✍ сайт, выступления на педсоветах, родительских собраниях, круглые столы для учащихся и других участников образовательного процесса;
- ✍ через изменение отношения к медиации со стороны участников, прошедших через процедуру медиации (сарафанное радио);
- ✍ создание буклетов;
- ✍ проведение «дня медиатора»;
- ✍ конкурсы плакатов.

Деятельность служб школьной медиации направлена на формирование безопасного пространства (среды) не только для детей, но и для взрослых,

путем содействия воспитанию у них культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.

Комиссия по урегулированию споров или медиация

Процедура официальная, публичная	Процедура неофициальная, конфиденциальная
Обязательность участия, выполнения решений комиссии	Добровольность участия, выполнения соглашений
Контроль со стороны администрации ОУ	Основана на автономности участников
Выяснение поводов и обстоятельств	Прояснение интересов сторон
Ориентация на прошлое	Ориентация на создание взаимоприемлемого будущего
Использование слабости позиции другой стороны для собственного выигрыша	Принятие собственной слабости, и осознание необходимости привлечения другой стороны

Основные принципы восстановительной медиации:

Добровольность участия сторон

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

Информированность сторон

Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

Нейтральность медиатора

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

Самостоятельность служб примирения

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Конфиденциальность процесса медиации

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение

составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

Медиатор, передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию.

Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

Ответственность сторон и медиатора

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации.

Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

Медиабельность случая

- Есть инициатор, мотивированный на решение конфликта
- Стороны осознанно заинтересованы прекратить конфликт
- Стороны нуждаются в помощи третьего лица

Немедиабельность

- Высокий уровень эскалации конфликта снижает вероятность успеха
- Затяжной и повторяющийся конфликт
- Дефицит информации
- Возрастные ограничения

Медиативные технологии – способ разрешения разногласий и урегулирования конфликтов в повседневной, в том числе профессиональной сфере с целью сохранения/восстановления отношений с другой стороной и выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного, отражающего интересы обеих сторон, решения.

Три основные фазы медиации:

1. Предварительная фаза

(знакомство с конфликтом, встречи с каждой из сторон изучение, составление карты конфликта, подготовка совместных переговоров)

2. Фаза медиационной беседы

(работа с конфликтными сторонами, ведение переговоров)

3. Фаза осуществления

Условия успеха:

- Добровольность участия сторон
- Информированность о процедуре медиации
- Нейтральность медиатора
- Конфиденциальность процесса

- Ответственность сторон

Функционирование служб школьной медиации в образовательной организации позволит:

- ✓ сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются дети, а также их остроту;
- ✓ повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения обучающихся;
- ✓ сократить количество правонарушений, совершаемых несовершеннолетними, в том числе повторных;
- ✓ повысить квалификацию работников образовательной организации по защите прав и интересов детей;
- ✓ обеспечить открытость в деятельности образовательной организации в части защиты прав и интересов детей;
- ✓ создать условия для участия общественности в решении актуальных проблем и задач в части профилактики правонарушений несовершеннолетних;
- ✓ оптимизировать взаимодействие с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- ✓ оздоровить психологическую обстановку в образовательной организации.

Выступление 2. Педагогические конфликты и способы их разрешения

Представляет специалист службы медиации в сопровождении презентации Приложение 2.

Сл.1 К педагогическим конфликтам относят межличностные конфликты между воспитателем и воспитанником (учителем и учеником, родителем и ребёнком), а также межгрупповые конфликты, если они возникают между учителем и классом, например. Так же педагогические конфликты являются частью конфликта поколений. Педагогические конфликты отличаются и своими специфическими особенностями. Главная отличительная особенность педагогического конфликта состоит в противопоставлении социально-ролевых позиций. Позицию учителя можно условно выразить словами «Я призван тебя воспитывать!», позиция ученика отражена в классической фразе: «Я не хочу, чтобы меня воспитывали».

Характер педагогических конфликтов определяется статусом участников конфликта (вертикальный тип межличностного взаимодействия), наличием юридической, моральной и профессиональной ответственности администрации образовательного учреждения и педагогического коллектива за жизнь, здоровье учащихся и результаты учебно-воспитательной деятельности; существенными различиями в возрасте, жизненном опыте, гражданских правах (школьники — несовершеннолетние граждане), образованности учащихся и педагогов и др. специфическими чертами.

Сл.2 Конфликты – неотъемлемая часть современной жизни. Говоря о конфликтах, мы чаще всего ассоциируем их с агрессией, спорами, враждебностью. Однако многие конфликты способствуют принятию обоснованных решений, развитию взаимоотношений, помогают выявить скрытые проблемы. В любом случае конфликты должны разрешаться. Недостаточное внимание к разногласиям ведет к тому, что дети и педагоги перестают доверять друг другу, приписывают ответственность за непонимание личным качеств оппонента. Это ведет к взаимной враждебности и закреплению стереотипов конфликтного поведения.

Сл.3 Можно по-разному относиться к конфликту. В обыденной человеческой жизни отношение к нему негативное. И это психологически можно понять: люди слишком устали от бесконечных конфликтов, войн, проблем и стрессов. Нормальный здоровый человек желает жить в спокойном, безоблачном мире, в ладу с собой и окружающими. Однако конфликты существовали всегда и, к сожалению или к счастью, существуют и будут существовать в дальнейшем.

Сл.4 Научить детей позитивному решению конфликтных ситуаций – важнейшая функция школьной образовательной среды. Заниматься своевременной диагностикой и профилактикой конфликтов в школьных коллективах крайне необходимо.

Сл.5 Во-первых, профилактика конфликтов, несомненно, будет способствовать повышению качества образовательного процесса. Ученики и

учителя станут тратить интеллектуальные и нравственные силы не на борьбу с оппонентами, а на свою основную деятельность.

Сл.6 Во-вторых, конфликты оказывают заметное отрицательное влияние на психическое состояние и настроение конфликтующих. Стресс, возникающий в ходе конфликтов, может быть причиной десятков серьезных заболеваний. Поэтому своевременные профилактические меры должны положительно влиять на психологическое и физическое здоровье учеников и учителей.

Сл.7 В-третьих, именно в школе у ребенка, подростка формируются навыки разрешения противоречий в межличностном взаимодействии, которые случаются в жизни каждого человека.

Сл.8 Конфликт – это столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, выраженное в обостренной, жесткой форме.

Сл.9 Следует различать понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация», разница между ними очень существенна.

Сл.10 По мнению ряда исследователей, конфликтная ситуация предшествует собственно конфликту, ее составляющими являются субъекты и объект конфликта со всеми их отношениями и характеристиками. Таким образом, конфликтную педагогическую ситуацию можно принять как совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в школьном социуме и создающих определенное психологическое напряжение, по причине которого ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий. Чтобы конфликтная ситуация переросла в конфликт, необходим инцидент. Инцидент – это повод для конфликта, конкретное обстоятельство, которое является «пусковым механизмом», порождающим развитие событий. Инцидент далеко не всегда является осознанным фактом. Он нередко выступает как повод к конфронтации. Именно инцидент способствует переходу конфликтной ситуации в конфликтное взаимодействие.

Сл.11 Рассмотрим причины школьных конфликтов. При всем их разнообразии, можно прийти к определенным представлениям о наиболее распространенных причинах.

Сл.12 По мнению специалистов, ими являются:

- Недостаточное умение педагога прогнозировать поведение детей на учебном занятии.

Сл.13 Действительно, учитель, планируя занятие, даже при богатейшей интуиции не может предсказать возникающие ситуации. Неожиданные поступки могут не только прерывать план урока, но и вообще привести учебный процесс к срыву. Это порождает раздражение и желание скорее решить проблему, чтобы вернуться к намеченному плану. При таком ходе событий объективно учитель должен быстро реагировать, располагая недостатком информации о причинах происходящего. Это не может не приводить к ошибкам, выбору неадекватного поведения и несоответствующих обстановке педагогических приемов; учитель оценивает, как правило, не отдельный поступок ребенка, а его личность. Такие личные оценки влияют и на

самооценку ребенка, формируя отношение к нему со стороны других людей (учителей и сверстников).

Сл.14 - Стремление педагога сохранить социальный статус, руководствуясь своим представлением о том, что предстало делать учителю, а что не позволительно или унизительно. Сохранить свой авторитет иногда для учителя оказывается более важным, чем последствия конфликта для детей.

Сл.15 - Часто оценка педагогом ребёнка строится на субъективном восприятии его поступка и недостаточном понимании его мотивов, индивидуально-типологических особенностей, условий и проблем в семье.

Сл.16 - Нередко педагог затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится наказать, считая, что излишняя строгость не повредит. Конечно, такие педагогические установки свойственны учителям, которые придерживаются авторитарного стиля общения с детьми.

Сл.17 - Определенные ситуации конфликта порождаются мерой несовместимости различных личных качеств (характера, темперамента) учащихся и учителя.

Сл.18 - Неординарное поведение ученика тоже может выступить причиной конфликтного отношения со стороны учителя.

Сл.19 - Отдельные черты личности учителя могут быть источником ряда конфликтов (например, общая конфликтность в общении с людьми, неадекватные формы реагирования в проблемных ситуациях: раздражительность, соперничество, неумение искать компромисс и сотрудничать и т.д.)

Сл.20- Причиной педагогических конфликтов может быть недостаточная профпригодность учителя, незнание основ конфликтологии, отсутствие необходимых коммуникативных способностей, зависимость от собственных проблем и настроения. Учителя нередко в силу низкого профессионализма оказываются в плену ошибочных педагогических заблуждений, упрекают детей, употребляют резкие слова, переходят на личность, высмеивают перед классом. Общеизвестные рекомендации по педагогическому такту далеко не всегда применяются на практике.

Сл.21 В школе мы сталкиваемся с самыми разнообразными конфликтными ситуациями, которые в зависимости от участников, могут быть разделены на следующие группы:

1. Конфликты между учителем и учеником.
2. Конфликты между учителем и группой детей (иногда целым классом).
3. Конфликты между учителем и родителем (родителями).
4. Конфликты между детьми.
5. Конфликты в педагогическом коллективе.
6. Внутрисемейные конфликты у ученика, последствия которых проявляются в его школьной жизни.

Сл.22 При этом по содержанию все эти конфликты могут быть деловыми или личными. В конфликтологии педагогические конфликты принято делить по основе содержания ситуации их возникновения на **конфликты деятельности, конфликты поведения и конфликты отношений.**

Сл.23 Конфликты деятельности возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или при плохом его выполнении. Это может происходить по различным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи ученику. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в усвоении материала, а также, когда учитель преподает в классе непродолжительное время и отношения между ним и учениками ограничиваются учебной работой. Таких конфликтов меньше на уроках классных руководителей и учителей начальных классов, когда общение на уроке определяется характером сложившихся отношений с учениками в другой обстановке. В последнее время наблюдается увеличение школьных конфликтов из-за того, что учитель часто предъявляет завышенные требования к учащимся, а отметки использует как средство наказания для тех, кто нарушает дисциплину.

Сл.24 Конфликт поведения. Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если учитель ошибся при анализе поступка ученика, не выяснил его мотивы или сделал необоснованный вывод. Ведь один и тот же поступок может быть продиктован различными мотивами. Учитель пытается корректировать поведение учеников, порой оценивая их поступки при недостаточной информации о причинах, их вызвавших. Иногда он лишь догадывается о мотивах поступков, не вникает в отношения между детьми – в таких случаях возможны ошибки при оценке поведения. Как следствие – вполне оправданное несогласие учеников с таким положением.

Сл.25 Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, затяжной характер. Эти конфликты приобретают личностную окраску, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие.

Сл.26 По типу поведения в конфликте возможно выделить три принципиально различных подхода:

- 1) изменить ситуацию;
- 2) изменить отношение к ситуации;
- 3) измениться самому.

Сл.27 Эти три типа взаимодействий осуществляются в рамках **стилей** поведения в конфликте, выделенных американскими учёными У.Томас и Х.Килмен. Они различают следующие стратегии поведения педагога в конфликтной ситуации:

Сл.28 1. Уход от конфликта. Эта стратегия может быть полезна, когда проблема представляется учителю несущественной, не достойной внимания, и он предпочитает сберечь время, силы и другие ресурсы на решение более важных, на его взгляд, задач. С другой стороны, она же может привести к существенному обострению конфликтной ситуации. Даже если учитель отстраняется от конфликта, игнорирует его, скорее всего, из опасения конфронтации, вероятна ответная реакция учащихся в виде того же ухода от возникшей проблемы, что исключает возможность влияния педагога на ход развития ситуации, совместной выработки решения. Иногда выбор учителем

именно такой стратегии является попыткой наказать учащихся или изменить их отношение к конфликту, однако подобные действия редко приводят к позитивным результатам. Существуют различные формы ухода от конфликта:

- молчание;
- демонстративное удаление ученика из класса;
- отказ от проведения урока (как вариация – «обиженный уход»);
- затаенный гнев;
- депрессия;
- игнорирование конфликтогенов со стороны учащихся (слов, жестов, действий);
- переход на сугубо формальные отношения, показное безразличие; ведение урока «сквозь скрежет зубов» и т. д.

Сл.29 Эта стратегия достаточно распространена, в том числе и среди педагогов. В ее основе лежит механизм «вытеснения», описанный в психоанализе. Аналогично тому, как человек старается вытеснить из сознания все беспокоящее, непонятное, пугающее, вызывающее резко отрицательные эмоции, так и в своей реальной жизни он пытается уйти от необходимости решения сложной проблемы с непредсказуемыми последствиями, от риска, напряжения, беспокойства.

Сл.30 2.Противоборство Данная стратегия направлена на удовлетворение исключительно собственных целей и интересов без учета целей, и интересов другой стороны. Применение такой стратегии может дать положительные результаты при организации учителем различных конкурсов, соревнований или в случае какой-либо острой ситуации, когда учитель должен навести порядок ради всеобщего благополучия. Однако при разрешении межличностных конфликтов стратегия противоборства приводит обычно к негативным последствиям, и тогда противостояние приобретает деструктивный характер («победа любой ценой»). Предпочтение этой стратегии объясняется подсознательным стремлением многих учителей обезопасить себя (боязнь потерять авторитет, власть над учащимися, проявить слабость и т. д.). В соответствии с названной стратегией учителями используются следующие тактические приемы: угрозы, запугивание наказаниями, которые будут отменены, если ученики согласятся с требованием учителя; настойчивые убеждения; выставление негативной отметки; задержка ученика после уроков, высмеивание ученика перед другими и т. п. Особый интерес представляет тактика чередования приемов по принципу «плохой и хороший полицейский». В этом случае один работник школы (учитель, завуч, директор) по отношению к конкретному ученику использует угрозы, резкую критику, различного рода наказания, а другой – напротив, пускает в ход личное обаяние, упрощает, уговаривает принять выдвинутые условия. Эти две роли могут быть совмещены и в одном лице.

Сл.31 При реализации второй стратегии следует учитывать, что ее эффективность крайне низка, наиболее вероятный результат ее применения – эскалация конфликта. В психоанализе стратегия противоборства соответствует механизму регрессии, при котором человек переходит на более примитивные

уровни мышления и поведения (жажда мести, агрессия, стремление к превосходству, к власти над людьми, эгоизм и др.).

Сл.32 3. Стратегия уступок. При разрешении конфликта учителя могут использовать в рамках данной стратегии следующие тактики: приспособление, компромисс, достижение «статус-кво», привлечение посредника (представителя администрации, родителя, другого учителя или ученика и др.).

Сл.33 Для приспособления характерны уступки интересам другой стороны, вплоть до полного подчинения ее требованиям. Уступки могут восприниматься по-разному: как демонстрация доброй воли (в этом случае возможны ослабление напряженности в отношениях и перелом ситуации в лучшую сторону) или как проявление слабости (может привести к эскалации конфликта). Данная стратегия обычно используется, когда учителя либо не уверены в собственных силах, либо безразличны к учащимся и результатам своего труда (так называемый попустительский стиль руководства), либо в крайне острой ситуации стремятся снизить накал страстей.

Сл.34 Компромисс требует определенных навыков ведения переговоров, позволяющих прийти к учету интересов участвующих в конфликте сторон, их взаимных уступок. В идеале компромисс представляет собой удовлетворение интересов каждой из сторон, что называется, «по справедливости». Однако в реальной ситуации кому-либо из противников, как правило, приходится идти на большие уступки, что в дальнейшем может привести к новому обострению отношений. Поэтому зачастую компромисс является лишь временной мерой, поскольку ни одну из сторон практически не удастся удовлетворить полностью. Чаще всего в качестве компромисса используется так называемый нулевой вариант, или «статус-кво», когда конфликтующие стороны возвращаются на исходные позиции. Привлечение в качестве посредника представителя администрации в редких случаях приносит позитивные плоды в деле урегулирования школьных конфликтов. Учителя, прибегнувшие к этой тактике, в большинстве своем теряют авторитет в глазах учащихся, представляются им некомпетентными, слабыми, не способными самостоятельно решать проблемы. Однако в системе учитель – родитель – ученик посредничество может оказаться плодотворным.

Сл.35 4. Сотрудничество. Сотрудничество – удовлетворение интересов обеих сторон. Для этой стратегии характерны стремление к сближению позиций, целей и интересов, нахождение наиболее приемлемого для учителя и учащихся решения, выработка которого укрепляет и улучшает взаимоотношения с учениками, необходимы интеллектуальные и эмоциональные усилия сторон, время и другие ресурсы. Для реализации данной стратегии следует:

- определить интересы и потребности всех участников;
- предпринять возможные действия по их удовлетворению;
- признать ценности других, равно как и свои собственные;
- стремиться к объективности, отделяя проблему от личности;
- искать творческие неординарные решения;
- не щадить проблему, щадить людей.

Сл.36 Стратегия сотрудничества в большей мере соответствует в психоаналитической теории механизму сублимации (в широком смысле). Если человек сможет энергию своих негативных эмоций и инстинктивных стремлений (возмущение, гнев, обида, жажда мести, превосходство, агрессия и т. д.) направить на поиск и реализацию общих идей, интересов, ценностей, то он достигнет на этом пути максимального эффекта.

Основные **рекомендации** педагогам по управлению конфликтами с учащимися могут сводиться к следующим психологическим правилам:

Сл.37 Правило 1.

Научитесь акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности ученика. Характеризуя поведение ученика, используйте конкретное описание того поступка, который он совершил, вместо оценочных замечаний в его адрес.

Например:

«Ты что, глупый совсем, так себя ведешь?» — оценочное высказывание, представляет угрозу для самооценки ученика, не содержит информации о том, что именно он делает не так, а, следовательно, не знает, что нужно изменить.

«Мне не нравится, что ты бросил тетрадь на пол» — высказывание содержит описание поведения, сообщает информацию ученику, что именно не нравится учителю и что школьнику нужно изменить в своем поведении.

Сл.38 Правило 2.

Займитесь своими негативными эмоциями. Если вы чувствуете, что не можете справиться с гневом, то выдержите паузу, которая необходима для того, чтобы с ним справиться.

Эффективным средством, позволяющим справиться со своим гневом является юмор. Посмотрите на ситуацию с другой стороны, отметьте для себя ее абсурдность. Посмейтесь над ней.

Сл.39 Правило 3.

Не усиливайте напряжение ситуации. К усилению напряжения могут привести следующие действия учителя:

- чрезмерное обобщение, навешивание ярлыков: «Ты всегда...»;
- резкая критика: «Ты опять меня не слушаешь»;
- повторяющиеся упреки: «Если бы не ты...»;
- решительное установление границ разговора: «Всё, хватит. Сейчас же прекрати!»
- угрозы: «Если ты сейчас же не замолчишь...».

Сл.39 Правило 4.

Обсудите проступок позже. Например, можно обсудить случившееся после урока. Это позволит исключить присутствие «зрителей» в лице других учеников, что, например, в случае демонстративного поведения важно, так как лишает нарушителя дисциплины внимания публики к своему проступку: «Подойди ко мне после урока, мы сможем всё подробно обсудить».

Сл.40 Правило 5.

Позвольте ученику «сохранить лицо». Не следует требовать публичного раскаянья от ученика в своем поступке. Даже если он понимает свою

неправоту, признаться в этом публично сложно даже взрослому человеку. Задача учителя — не доказать «Кто здесь главный!», а найти способ разрешить возникшую ситуацию. Поэтому уместным будет высказывание учителя: «Сейчас садись на место и выполни задание, а случившееся обсудим позже».

Сл.41 Правило 6.

Демонстрируйте модели позитивного поведения. Спокойное, уравновешенное поведение и доброжелательное отношение педагога вне зависимости от ситуации является лучшим средством обучения учащихся тому, как нужно вести себя в конфликтных ситуациях.

Сл.42 Изучив приведенные рекомендации, можно проследить схожесть их конструктивного разрешения. Обозначим его еще раз.

- Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это спокойствие.
- Второй момент — анализ ситуации без превратности.
- Третьим важным пунктом является открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.
- Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу — выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели достичь.
- Последним, пятым пунктом станут выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Сл.43 Итак, что же такое конфликт? Добро или зло? Ответы на эти вопросы кроются в способе решения напряженных ситуаций. Отсутствие конфликтов в школе — явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Сл.44 Конструктивное решение тянет за собой доверительные отношения и мир в классе, деструктивное — копит обиды и раздражение. Остановиться и подумать в тот момент, когда нахлынуло раздражение и гнев — важный момент в выборе своего пути разрешения конфликтных ситуаций.

Сл.45 Именно поэтому **от педагогического такта учителя**, умения вовремя разглядеть проблему (в учёбе, воспитании, общении и т.д.), найти нужное слово, увидеть личность в каждом ученике, зависит психологический климат классного коллектива и установление контакта с детьми и родителями учащихся. Волшебным ключиком к разрешению любого, самого сложного и самого запутанного конфликта является утверждение: **«Понимание - начало согласия»**.

Сл.46 В конфликтах учеников с учителями чаще всего неправы последние. Житейский опыт ученика, объём его знаний, мировоззрение, навыки общения с окружающим миром гораздо меньше, чем у учителя. Педагог должен оставаться выше конфликта и разрешать естественные и неизбежные проблемы во взаимоотношениях с учениками без негативных эмоций.

Выступление 3. Демонстрация ситуации конфликта и её разрешение методом ШСМ. Обсуждение.

Участвуют три специалиста ШСМ проигрывая ситуацию перед аудиторией с пояснениями, затем происходит совместное обсуждение.

Педагогический конфликт:

«Опытный учитель средней школы Марья Ивановна обладает своим видением преподавания литературы, которое абсолютно не совпадает с мнением молодого специалиста учителя Ольги Николаевны. Однажды, Марья Ивановна позволила себе строго покритиковать открытый урок Ольги Николаевны в присутствии учеников.

Возможно, ситуация закончилась бы обычной обидой молодого специалиста, если бы не случилось продолжения. Один из учеников рассказал родителям о некомпетентности недавнего студента-педагога. Бдительные родители добрались до администрации школы с жалобой на непрофессионализм молодого педагога. Администрация школы поручила службе медиации подключиться и разобраться в данной ситуации»

Предварительная фаза

Медиатор идет к «пострадавшей» стороне:

Медиатор: -Здравствуйте, Ольга Николаевна, меня зовут Людмила Ивановна, я из службы медиации, в нашу службу передают информацию по разным конфликтным ситуациям, когда есть вероятность того, что стороны могут встретиться друг с другом и каким-то образом договориться, понять друг друга и решить свою ситуацию самостоятельно. В данном случае я пришла по поводу Вашей ситуации, которая произошла между Вами и Марьей Ивановной, я сразу скажу, наша встреча предварительная, это означает, что по результатам нашего обсуждения только от Вас зависит какое решение Вы примите, я как медиатор не буду Вас учить или обвинять, я буду лишь помогать Вам разговаривать друг с другом и попытаюсь предоставить каждому равные возможности для высказывания. Наш разговор конфиденциален, он не выйдет за пределы этой комнаты, и так как для меня очень важно Ваше мнение, то могли бы Вы мне рассказать о случившемся?

Ольга Николаевна: - А что рассказывать, опозорила меня перед всем классом, мне очень обидно, урок ей видите ли мой не понравился, раз такая опытная, пусть покажет как надо. Я работаю так, как меня научили. Да ещё и родители теперь в курсе всего, считают меня некомпетентной, вообще нет настроения ни работать, ни на уроки идти, как мне теперь ученикам в глаза смотреть, конечно, она всю жизнь в школе проработала, считает, что имеет право судить других, мне теперь только осталось уволиться, уважение ребят не так-то просто заслужить

Медиатор: - Если я Вас правильно понимаю, Вы сейчас чувствуете обиду, досаду по поводу случившегося, Вы ведь готовились к открытому

уроку не один день, и Вам очень неприятно, что родители и ученики в курсе всего происходящего, правильно ли я Вас поняла, в этом Вы считаете виноватой Марью Ивановну? Хотелось бы Вам, чтобы она извинилась перед Вами?

Ольга Николаевна: Да, Вы правильно меня понимаете, из-за неё у меня столько неприятностей, и мне бы хотелось чтобы она извинилась

Медиатор: Мне понятны Ваши чувства, Ольга Николаевна, я думаю, что для Вас очень важным является услышать не только извинение в свой адрес, но и восстановить утраченную репутацию?

Ольга Николаевна: Да, именно так

Медиатор: Для решения этой ситуации есть хороший вариант: было бы неплохо Вам и Марье Ивановне разработать и провести совместный открытый урок в том же классе, с присутствием желающих родителей, таким образом Вы бы смогли реабилитироваться не только в глазах детей, но и засомневавшихся родителей, а также обменяться опытом с коллегой. Как Вы на это смотрите?

Ольга Николаевна: Да я-то не против такого варианта, но я хочу, чтобы Марья Ивановна извинилась...

Медиатор:- Я правильно понимаю, что Вы готовы принять извинения от Марьи Ивановны и обсудить выход из сложившейся ситуации?

Ольга Николаевна: Да, верно

Медиатор: Тогда я предлагаю встретиться всем вместе и обсудить ситуацию, но нужно будет соблюсти некоторые условия встречи: не перебивать, не оскорблять, не говорить неправду, о месте и времени встречи я сообщу Вам дополнительно

Медиатор идет к «обидчику» :

Медиатор: -Здравствуйте Марья Ивановна, меня зовут Людмила Ивановна, я из службы медиации, в нашу службу передают информацию по разным конфликтным ситуациям, когда есть вероятность что стороны могут встретиться друг с другом и каким-то образом договориться, понять друг друга и решить свою ситуацию самостоятельно. В данном случае я пришла по поводу Вашей ситуации, которая произошла между Вами и Ольгой Николаевной, я сразу скажу, наша встреча предварительная, это означает, что по результатам нашего обсуждения только от Вас зависит какое решение Вы примите, я как медиатор не буду Вас учить или обвинять, я буду лишь помогать Вам разговаривать друг с другом и попытаюсь предоставить каждому равные возможности для высказывания. Наш разговор конфиденциален, он не выйдет за пределы этой комнаты, так как для меня очень важно Ваше мнение, то могли бы Вы мне рассказать о случившемся?

Марья Ивановна: - О чем тут говорить? Ничего особенного не случилось, подумаешь раскритиковала урок, ничего страшного не случилось, нечего обижаться, я сказала то, что думаю, пусть сначала отработает столько сколько я опыта наберется, а потом обижается, я ничего такого не сказала, да я и не хотела никого обидеть, я просто высказала свое мнение об уроке.

Медиатор: - Правильно ли я Вас поняла, что Вы не хотели обидеть Ольгу Николаевну, а всего лишь хотели показать, что урок не так хорош как бы этого хотелось с Вашей точки зрения?

Марья Ивановна: Да, совершенно верно, я никого не хотела обидеть, просто я хотела сказать, что мне не понравился ход урока, да и новая методика, которая использовалась, по моему мнению, не эффективна, я бы все сделала по-другому... конечно, зря я это при ребятах высказала.....

Медиатор: Как я понимаю - Вы сожалеете о случившемся ?

Марья Ивановна: Да, неприятно вышло...

Медиатор: Как Вы думаете, какие чувства испытывает Ольга Николаевна?

Марья Ивановна: Думаю, переживает, но я готова принести ей свои извинения...

Медиатор: - Марья Ивановна, безусловно, Вы очень опытный педагог, о Вас очень хорошо отзываются коллеги и родители учеников, в школе уважают Ваше мнение, Марья Ивановна, у вас есть возможность не только извиниться перед Ольгой Николаевной, но и поделиться Вашим богатым опытом с ней

Марья Ивановна: Каким образом?

Медиатор: - Я, предлагаю Вам и противоположной стороне разработать и провести именно в этом классе совместный открытый урок, на который можно пригласить желающих родителей, таким образом Вы сможете продемонстрировать свою компетентность и показать молодому поколению имеющийся багаж методических знаний, возможно и Вы для себя отметите что-то новое, если вы согласны на встречу, то можем обсудить место и время встречи. Но нужно будет соблюсти некоторые условия встречи: не перебивать, не оскорблять, не говорить неправду, Вы согласны?

Марья Ивановна: Хорошо, я согласна

Фаза медиационной беседы (примирительная процедура)

(участники: Медиатор, Ольга Николаевна, Марья Ивановна)

Медиатор:-Здравствуйте, уважаемая Марья Ивановна, здравствуйте, уважаемая Ольга Николаевна, я рада Вас приветствовать, я понимаю, что может быть кому-то непросто было сюда прийти, но тем не менее вы здесь и на мой взгляд это очень хорошо. Мне не нужно представлять вас друг другу поскольку вы работаете в одной школе и хорошо знаете друг друга. Я напоминаю, что моя задача помочь вам понять друг друга и договориться. Кроме того я напоминаю, что у нас есть правила: не перебивать, чтобы каждый мог высказаться до конца, избегать оскорблений, по желанию одной из сторон можно прекратить переговоры или сделать перерыв, говорить только правду и то, что здесь происходит, должно оставаться внутри, что называется конфиденциальность. Вынесен вовне будет только ваш договор или решение, которое вы подпишите.

Кто хотел бы начать? (обе молчат) Если вам трудно решиться, то я напомню, что на предварительной встрече каждая из сторон высказала свое мнение по поводу случившегося и я озвучу, если вы не против, а вы сможете дополнить или уточнить какие-то моменты. Марья Ивановна имела неосторожность негативно высказаться об открытом уроке Ольги Николаевны в присутствии всего класса, что повлекло за собой череду неприятных последствий : падение рейтинга учителя в глазах всего класса и их родителей, снижение его самооценки, и желание уволиться.

Ольга Николаевна (в адрес Марьи Ивановны): совершенно верно, кроме как уволиться, мне больше ничего не остается делать, конечно, я не против критики, но не таким же образом, если я молода и неопытна, то можно при детях меня унижить? Я работаю так как меня учили, а опыт ко всем приходит с годами.

Марья Ивановна: Ольга Николаевна, я совсем не хотела Вас обидеть, я лишь высказала свою точку зрения, для этого я и была приглашена на урок, чтобы потом дать оценку, я как опытный педагог имею на это право, конечно, я понимаю, что допустила ошибку в том, что высказалась при детях, но я приношу свои извинения и готова помочь Вам в дальнейшей работе.

Медиатор: если я правильно понимаю, то Марья Ивановна извиняется перед Вами, Ольга Николаевна, готовы ли Вы принять извинения и помощь с её стороны и считать инцидент исчерпанным?

Ольга Николаевна: да я принимаю извинения и хотела бы в свою очередь принять Вашу помощь как более опытного коллеги

Медиатор: уважаемые Марья Ивановна и Ольга Николаевна, итогом нашей встречи может стать договоренность между вами о совместной разработке и о проведении открытого урока в том классе, где произошел конфликт, можно пригласить желающих родителей, как вы на это смотрите?(обе соглашаются)

Медиатор: но есть одно условие: раз уж свидетелями этой ситуации оказались дети и их родители, то во время проведения урока Марья Ивановна должна завуалированно дать понять всем присутствующим, что горда и рада взаимодействию с таким талантливым молодым педагогом как Ольга Николаевна, таким образом совместная деятельность поможет скрепить союз учителей молодого и более старшего поколения, произойдет обмен опытом, конфликт будет исчерпан и извинения принесены за доставленные переживания молодому педагогу. Вы согласны? (обе соглашаются)

Фаза осуществления (составление соглашения)

Медиатор: предлагаю заключить договор о том, что будет проведено совместное мероприятие, т. е. открытый урок с соблюдением всех условий, которые мы обговорили раньше, договор можно заключить письменно или устно? (устно). Я благодарю вас за то, что вы сюда пришли, за понимание и в дальнейшем со своей стороны я буду следить за ситуацией, мы можем ещё раз

встретиться и подвести итог того как были соблюдены все условия по договору. До свидания.

Выступление 4. Техники позитивного общения. «Я – высказывания»

Представляет специалист службы медиации в сопровождении презентации Приложение 3, раздаточный материал Приложение 4, буклет Приложение 5

Схема Я - высказывания

Слово – могучая сила, это всем известно. Одним словом можно полностью изменить отношение человека к себе, наладить дружеское общение или превратить в злейшего врага. Одной из такой секретных связей считается «Я» и «Ты», которые в одной и той же ситуации могут работать абсолютно по-разному.

Я-высказывание – это психологический термин, подразумевающий особенную формулировку словесной реакции на действия другого человека с помощью упора на свои мысли и чувства. В противовес им идут Ты-высказывания, когда говорящий упоминает только поступки оппонента.

В чем принципиальная разница этих двух способов?

Когда мы говорим о своем недовольстве через Ты-высказывания, мы обвиняем человека, заставляем его защищаться, автоматически делая «врагом». Он не сможет понять точку зрения собеседника, поскольку изначально поставлен в позицию противника.

— Ты уделяешь мне слишком мало внимания!

— А ты тратишь слишком много денег на шмотки!

Если попытаться выразить то же самое не через обвинения, а через выражения своих эмоций, вызванных теми же событиями, можно значительно смягчить удар и избежать конфликтов.

— Я очень расстраиваюсь оттого, что постоянно сижу дома одна и не вижу тебя. От скуки и одиночества мне приходится хоть как-то развлекаться, чтобы занять себя – например, шоппингом. Для меня было бы намного приятнее провести это время с тобой.

Сформулировать миролюбивое Я-высказывание сложнее, чем бросить в лицо короткое обвинение, но последствия от скандала ощущаются намного дольше, да и разгребать их неприятнее. Кроме того, эта техника помогает достучаться до собеседника, прорвать тот кокон эмоциональной защиты, в который он вынужден был закутаться.

Как правильно выстроить Я-высказывание?

Техника Я-высказывания содержит в себе пять последовательных этапов.

1. Эмоции и чувства. Вначале необходимо выразить свои эмоциональные реакции. Собеседник еще не знает, о чем пойдет речь, но уже настроен помочь и поддержать вас, ведь вы обращаетесь к нему за помощью.

Я расстроился.

Я в растерянности.

Мне очень неприятно.

Мне так стыдно.

Я готова расплакаться.

Я сержусь.

2. Что вызвало эти эмоции? Теперь нужно рассказать о событии или своем состоянии, которое повлекло за собой эту реакцию. Формулировать эту часть нужно также через форму «Я».

Я так долго прождал тебя под дождем.

Я ждала тебя, не зная, что ты не сможешь приехать.

Я опоздала на работу, потому что убирала разбросанные вещи.

Я все выходные занимался ремонтом поцарапанного автомобиля, и я не смог поехать на пикник.

3. Пояснение, почему это действие вызвало такую реакцию.

Для меня это событие было очень важным.

Я потратил на это много усилий.

Я очень устаю и необходимость делать дополнительную работу выматывает меня еще больше.

4. Выражения пожеланий и просьб. Конечно, человек услышавший столь подробное описание чувств, должен знать, что ему делать, дабы такое не повторялось. Намерен он воспользоваться этими рекомендациями или нет – только его личный выбор, демонстрирующий истинное отношение.

Я бы хотел, чтобы ты выходила немного раньше.

Давай договоримся, что будем мыть посуду по очереди, через день.

Я тебя прошу звонить и сообщать мне, если у тебя меняются планы.

5. Предупреждение о своих намерениях. Этот шаг не обязателен, но в некоторых ситуациях придется им воспользоваться.

К сожалению, я больше не смогу одалживать тебе машину.

Если ты забываешь об этом, я буду почаще напоминать тебе.

Ошибки в Я-высказываниях

Я-высказывания – не панацея от всех проблем, и их неправильное употребление не спасет от назревающего скандала. Чтобы эта техника работала, нужно избегать некоторых неверных действий.

1. Обвинения. Я-высказывания направлены на избавление от них. Но если вы сначала говорите о своих чувствах, а потом начинаете обвинять собеседника, техника полностью теряет смысл. Вспомните примеры из пункта № 2. А теперь давайте посмотрим, как мы чаще всего комментируем эти ситуации.

Ты опоздала на свидание.

Ты не предупредил меня, что не приедешь вечером.

Ты оставил после себя беспорядок.

Ты поцарапала автомобиль, который я тебе одолжил.

2. Обобщения. Это пагубная привычка многих людей – навешивать на собеседников неприятные ярлыки.

Я очень расстроен оттого, что ты так плохо водишь. Не зря говорят, что женщина за рулем – это обезьяна с гранатой... Я все выходные ремонтировал машину, которую ты поцарапала. К сожалению, я больше не смогу одалживать ее тебе.

Вроде бы Я-высказывание построено по всем правилам – но насколько оно обидно и неприятно.

3. Оскорбления. Их присутствие в Я-высказываниях сводят на нет весь эффект метода.

Я сержусь, когда ты тратишь много денег на эти дурацкие безвкусные шмотки. Мне приходится тяжело работать, чтобы обеспечить семью. Я бы просил согласовывать со мной свои покупки.

Как видите, высказывание сконструировано правильно – но битые тарелки все же будут.

4. Выражение своих эмоций в грубой форме.

Я в бешенстве!

Я готов тебя убить!

Мне не хватает слов от возмущения!

Начиная предложение таким высказыванием, вы сразу же настраиваете собеседника на эмоциональный и, скорее всего, неприятный разговор.

Запомните, что Я-высказывание не должно нести скрытых упреков или унижений, ведь тогда оно превращается в опасное невидимое оружие.

Почему мы привыкли выражаться Ты-высказываниями?

Еще с детства нас учат, что «якать» — некрасиво. Скромность – главное достоинство человека. А вот выпячивать свое мнение – проявление гордыни, хвастовства, самолюбия и прочих некрасивых качеств. Вот и привыкли мы, что «Я» нужно говорить как можно реже. Из-за этого и не умеем выразить свои настоящие чувства, и даже не всегда понимаем их.

Представьте себе, что вы очень ждали поздравления с днем рождения от близкого друга, а он забыл об этой дате из-за каких-то своих дел. Вы будете себя накручивать, думая, что совсем не важны для него, что он дружит с вами только из-за своей выгоды или что он просто эгоист. В итоге вы выпалите: «Ты вечно забываешь о моем дне рождения! Ты думаешь только о себе! Наверное, в это время с какими-то девчонками кутил!»

Ссора готова, друг обижен, и даже не понял толком, за что именно его так отругали – то ли за забывчивость, то ли за надуманный эгоизм, то ли за несуществующих девчонок. Но если покопаться в своих чувствах и выразить их как есть, то получится совсем другое: «Я огорчился, что не получил твоего поздравления. Я его ждал, поскольку считаю тебя своим лучшим другом и для меня важно, чтобы ты обо мне помнил. Поставь себе, пожалуйста, «напоминалку» в календаре, чтобы я больше не расстраивался».

Применение Я-высказываний будет полезно для любого общения – и семейного, и дружеского, и делового. Но для бизнесменов они имеют особенное значение, ведь выразить свои пожелания клиентам или

сотрудникам, не становясь при этом их врагом – искусство из разряда производственной необходимости. Научившись технике Я-высказываний, можно стать настоящим мастером дипломатии, научиться более безболезненно разрешать конфликты и не обижать коллег упреками и обвинениями.

Рефлексия

Участвуют все присутствующие заполняя предложенную анкету.

Анкета

1. Полезно ли, на ваш взгляд, проведение такого рода педагогических советов.

- Очень полезно
- В целом полезно
- Не очень полезно
- Бесполезно
- Затрудняюсь ответить

2. Как вы оцениваете общую организацию данного педагогического совета.

- Отличная
- Хорошая
- Не вполне хорошая есть некоторые проблемы
- Плохая есть много организационных проблем

3. Как вы оцениваете содержательное наполнение педагогического совета.

- Очень содержательный
- В целом содержательный
- Не очень содержательный
- Совершенно не содержательный

Краткий комментарий (по желанию) _____

4. Что дал педсовет лично вам (можно выбрать несколько ответов)

- Новый взгляд на проблему
- Ранее не известную информацию
- Практический опыт
- Новые педагогические и методические решения
- Ничего не дал
- Свой вариант _____
