

Применение медиативных технологий в деятельности Школьной службы примирения на примере тренингового занятия «Урок эффективной коммуникации»

Загоскина Ирина Витальевна

Педагог-психолог

МАОУ гимназия №16 г. Тюмени

В рамках деятельности школьной службы примирения мы часто сталкиваемся с тем, что дети крайне редко обращаются за процедурами примирения. Это происходит в связи с отсутствием понимания не только самой процедуры, её сути и, конечно, возможностей. При этом медиативные технологии, которые используются в процедурах медиации являются важным компонентом в организации эффективного учебного процесса. В первую очередь потому, что неразрешенные конфликты оказывают негативное влияние на учебную деятельность; затяжные конфликты влекут за собой напряжение не только внутри классного коллектива, но и для каждого ребенка, в частности. Напряжение влечет за собой стресс, что часто снижает способность ребенка держать фокус на обучении.

Медиативные технологии — это не только способ разрешения конфликтных ситуаций, но и эффективный инструмент их профилактики, через отработку навыков эффективной коммуникации.

Опыт работы нашей школьной службы примирения показал, что медиативные технологии, представленные в игровой форме, являются для детей (6-8 класс) понятными и интересными.

Учитывая эти факторы нами, был разработан урок «Эффективной коммуникации», который направлен на профилактическую работу с межличностными конфликтами, а также на профилактику деструктивных психологических игр внутри коллектива и буллинга; а также на ознакомление и отработку навыков эффективного общения. Задачами данного урока, исходя из актуальной проблематики, является привлечение внимания к школьным службам примирения и вовлечение детей в волонтерскую деятельность школьных служб примирения, а именно в «группы равных».

Урок был разработан и проводился для учеников **6, 7 и 8 классов**. Выбор целевой аудитории определяется ведущей деятельностью в этом возрасте, а именно – межличностным общением.

Содержание и форма занятия были выбраны нами не случайно.

Во-первых – он удобен и доступен для детей за счет содержания игровых техник и легкой узнаваемости на основе прошлого опыта, что создает у большинства детей ощущение чего-то знакомого, известного, а следовательно, и безопасного, и значит и увеличивает лояльность к данному занятию со стороны подростков.

Во-вторых, мы включили в занятие простые и знакомые техники и упражнения для того, чтобы его мог без дополнительной подготовки провести любой педагог, что делает этот урок более доступным и, следовательно, позволяет охватить большее количество учеников.

При этом в эти простые упражнения включены медиативные технологии, такие как: активное слушание, резюмирование, я-сообщение, техники постановки вопросов.

Урок построен с использованием тренинговой модели Дэвида Колба и его Цикла Колбы. Иначе говоря, в начале занятия мы демонстрируем ребятам сложности и пробелы, которые существуют при неэффективной коммуникации и то, к чему это может привести, а после предлагаем им варианты того, как иначе по-новому, по-другому можно это общение выстраивать для того, чтобы оно было эффективным и конечно приятным.

Мы начинаем занятие с ребятами с обсуждением что такое общение и какое оно бывает и какие есть способы. Приводим к тому, что письмо - тоже способ общения и **предлагаем игру, в испорченный телефон** по сюжету которой Чукча получает письмо. С помощью этой игры мы наглядно демонстрируем детям как информация может исказиться при передаче из одного источника в другой. Делаем акцент на том, что именно так и рождаются сплетни. Можно спросить о том, сталкивались ли они в своей жизни с таким искажением информации, тем самым увеличиваем включенность в процесс за счет идентификации и после вместе с детьми делаем вывод из этого упражнения. **Основные мысли:** информация нужно получать из первоисточника. А еще важно внимательно слушать и слышать то, что говорит вам собеседник. Далее ребятам предлагается разминка и отработка навыка активного слушания по принципу всем знакомого Снежного Кома. Ребята встают круг и передавая друг другу мяч озвучивают своё имя и то, что они любят на первую букву своего имени. Например, Я Ира и я люблю Ирисы. Задача следующего человека – озвучить: Ты Ира ты любишь Ирисы, а я Аня и я люблю Ананас. И так далее. Таким образом мы предлагаем участникам обратить внимание на то, какие все они разные и какие разные у них интересы и симпатии. Указать на то, что общение с людьми, чьи интересы отличны от их интересов, помогает расширить свой кругозор, область знаний и просто узнать что-то новое.

А Следующим этапом с помощью подвижной игры Молекулы с задачей объединиться по общему признаку - предлагается обратить внимание ребят на то, что при всей этой разности у них очень много общего.

Демонстрация различий и далее сходств помогает понять участникам, что те или иные признаки или интересы не являются поводом для споров и конфликтов, а скорее являются поводом для общения.

Следующий этап – это отработка важного коммуникативного навыка – это формулировка Я - сообщений или Я-высказываний.

Им предлагается упражнение в формате Незаконченные предложения. По инструкции они формируют два круга внутренний и внешний и образуют пары. Их задача: продолжить предложения с использованием Я высказываний, внимательно выслушать своего партнёра и пересказать то, что он услышал в точности, не добавляя ничего от себя. Затем они меняются ролями. Таких предложений может быть от 3 до 5 в зависимости от динамики группы и времени. Здесь снова можно напомнить им об игре в испорченный телефон, с которым они имели дело в начале занятия.

Примеры предложений: Я часто думаю о, я мечтаю о, в людях я ценю, в школе мне не нравится и тд. Внимательно слушая высказывания детей, можно узнать много интересного и важного, а также ценного для последующей работы.

Технику Я сообщений резюмируется фразами: «для того, чтобы понять, о чем человек говорит, важно слушать, слышать, уточнять, переспрашивать. А для того, чтобы человек правильно понял вас – важно прямо и четко доносить свои мысли. Только в этом случае человек услышит то, что вам действительно важно, что нужно, что нравится, а что нет».

Следующим этапом детям предлагается поразмышлять на тему того, как ещё они могут понять, что нравится другому человеку. Или то, о чем, человек думает. Здесь в шуточной форме выбирается доброволец, который встаёт и начинает активно думать о чем-то, а ребятам предлагается прочитать его мысли. Разумеется, это не получается и вот тогда важно спросить: «А как можно узнать, о чем сейчас думает человек? На этом этапе ребята уже понимают и говорят, что достаточно спросить».

После чего мы кратко озвучиваем информацию о типах вопросах, о том, что существуют **закрытые и открытые** вопросы и чем они отличаются. Информация закрепляется в игре. Детям предлагается игра ДАНЕТКА. Игра, где задача участников – задавать ведущему **закрытые вопросы** для того, чтобы выяснить что же произошло в предложенной истории. Простая и веселая.

В завершении мы еще раз резюмируем всё то, что узнали за время урока. Обычно дети к этому времени уже отвечают хором. Основные мысли урока эффективной коммуникации: **Люди не способны читать мысли и потому:**

- Чтобы узнать точную информацию у человека, нужно его спросить.
- Важно обращаться к первоисточнику.
- Чтобы понять, о чем человек говорит, важно слушать, слышать, уточнять.
- Чтобы вас поняли, нужно говорить от своего имени, прямо и четко.
- А ещё важно помнить, что все мы разные, но при этом у нас много общего.

В самом конце урока детям предлагается вспомнить игру в Молекулы и объединиться тем, кто учится в 7В классе (например). На этой позитивной ноте, когда они собираются все вместе, мы и завершаем занятие.

Урок Эффективной коммуникации реализуется в гимназии с декабря 2022 года. За это время он был реализован в 8 классах. С начала реализации тренингового занятия в школьную службу примирения обратились 7 учеников (6 и 7 классов), а 3 ученика (7 класс) привлечены в школьную службу примирения в качестве волонтеров. Сейчас проект находится на стадии активной реализации, урок продолжает проводиться на представленных параллелях. Кроме того, нам видится возможное дальнейшее развитие проекта в рамках волонтерской деятельности школьных служб примирения, через создание «группы равных».

Программа тренингового занятия: «Урок эффективной коммуникации».

Медиативные технологии являются важным компонентом в организации эффективного учебного процесса. В первую очередь потому, что неразрешенные конфликты оказывают негативное влияние на учебную деятельность; затяжные конфликты влекут за собой напряжение не только внутри классного коллектива, но и для каждого ребенка, в частности. Напряжение влечет за собой стресс, что часто снижает способность ребенка держать фокус на обучении. Медиативные технологии — это не только способ разрешения конфликтных ситуаций, но и эффективный инструмент их профилактики, через отработку навыков эффективной коммуникации. Знакомств с медиативными техниками детей видится нам необходимым исходя из следующих целей:

Цель:

- 1) Создание условий для профилактики межличностных конфликтов внутри школьного коллектива

Задачи:

- 1) Ознакомление школьников с навыками эффективной коммуникации.
- 2) Отработка навыков эффективной коммуникации по средствам простых техник в игровой форме.
- 3) Демонстрация медиативных технологий и акцент на том, что именно эти технологии применяются в работе ШСП
- 4) Привлечение внимания к деятельности ШСП
- 5) Привлечение волонтеров «группы равных»

Участники: ученики 6, 7 и 8 классов

Время проведения: 45 минут

Ход занятия:

Приветствие. Знакомство с тренером.

Ведущий (тренер) представляется и озвучивает название тренинга, основные правила группы (подготовлены на флип чарте заранее) и проводит короткий опрос класса на тему общения и коммуникации.

Вступительная беседа (2-3 минуты)

Возможные вопросы для беседы:

Как вы думаете, что самое важное в общении? Чем отличается эффективное общение от неэффективного? Как вы считаете, как проявляются проблемы в общении? Часто ли в вашем классе случаются ситуации неэффективного общения?

Продолжение беседы и возможное подведение к упражнению:

А какие способы общения бывают? А какие самые популярные сейчас? Скажите, а письмо – это тоже способ общения?

Сейчас я предлагаю вам к прочтению одно письмо. Для этого я попрошу 7 добровольцев выйти за дверь и очень тихо подождать, когда я их приглашу.

Упражнение 1. «Письмо Чукче» (испорченный телефон) (15 минут)

Инструкция:

Ведущий просит 7 добровольцев из класса выйти за дверь. Остальным участникам он зачитывает вслух письмо Чукче, который написал другой Чукча. Далее ведущий просит одного добровольца пересказать услышанное письмо. Ведущий приглашает одного человека из тех, что стоят за дверью. Задача пересказчика донести максимально подробно услышанную информацию, а задача слушателя – внимательно слушать и, далее пересказать то, что услышал следующему. И так, все 7 человек. Задача зрителей слушать внимательно, следить за тем, как искажается информация и не подсказывать. После того, как последний доброволец перескажет письмо, письмо снова зачитывается ведущим.

«Письмо»

Чукча, переехавший в город, пишет письмо на родину: «Здравствуй, брат! Я пишу медленно, т.к. помню, что ты не можешь читать быстро. У меня все хорошо. В доме, где я поселился, есть стиральная машина, только странная, однако. Я загрузил в нее одежду, дернул за цепочку... и началось бурление. И вдруг все исчезло. На этой неделе погода стоит хорошая – дождь шел всего два раза: сначала три дня, потом четыре дня. У жены скоро родится ребенок, но мы еще пока не знаем - мальчик или девочка, так, что пока непонятно - станешь ты дядей или тетей. До свидания, твой старший брат.

P.S. Я хотел прислать тебе в письме немного денег, но уже запечатал конверт».

Вопросы для рефлексии: как вы считаете, что демонстрирует данное упражнение? Именно так рождаются слухи, кто-нибудь в своей жизни сталкивался с подобным искажением информации? Как вы считаете, что нужно делать, чтобы получить максимально точную и правдивую информацию?

Основные мысли: информация нужно получать из первоисточника. А еще важно внимательно слушать и слышать то, что говорит вам собеседник.

Упражнение 2. «Мы разные» (снежный ком) (8 минут)

Инструкция:

Ведущий просит класс встать в круг. Далее по кругу ребята передают друг другу мяч и называют своё имя и то, что любят на первую букву своего имени. Например: Я Ира и я люблю Ирисы. Следующий участник повторяет как зовут предыдущего, что он любит, а затем называет своё. Пример: Тебя зовут Ира и ты любишь Ирисы, а меня зовут Таня и я люблю томаты. И так далее пока не выскажутся все участники.

Вопросы для рефлексии: много нового узнали о своих одноклассниках? А что вас особенно удивило?

Основные мысли: общение с людьми, чьи интересы отличны от ваших интересов, помогает расширить кругозор и просто узнать что-то новое.

А теперь давайте посмотрим, чем мы похожи!

Упражнение-разминка 3. «Мы похожи» (Молекулы) (3 минуты)

Инструкция:

Ведущий предлагает ученикам объединиться в группы по соответствующим признакам. Объединитесь по цвету глаз, по форме одежды, по любимому домашнему животному, по хобби и т.п.

Основные мысли: Сходства и различия не являются поводом для споров и конфликтов, а скорее являются поводом для общения.

Упражнение 4. «Активное слушание» (Незаконченные предложения) (7 минут)

Кто-нибудь знает, что такое Я-сообщения и для чего они нужны?

Информация:

Я-сообщение или Я-высказывание — это форма эффективного и бесконфликтного сообщения.

Самая главная внешняя цель любого «я - сообщения», — это помочь Вашему собеседнику узнать о Вас: о Ваших чувствах, желаниях, намерениях. Помочь узнать о Вашем эмоциональном состоянии, Вашей реакции на происходящее. Самая главная внутренняя цель короткого я-сообщения — это помочь Вам снизить накал Ваших чувств и ощущений.

Инструкция:

Ведущий предлагает участникам сформировать два круга: внутренний и внешний. Таким образом образуются пары. Задача внутреннего круга продолжить предложения. Например: В людях я больше всего ценю... Задача внешнего круга сказать фразу: Я правильно слышу, что ты в людях больше всего ценишь... Внутренний круг отвечает правильно ли услышал и понял его партнер. И потом они меняются ролями. Партнер должен в точности повторить высказывание — ничего не добавляя от себя.

Ведущий демонстрирует пример: В людях я больше всего ценю честность. Ты говоришь, что ты больше всего в людях ценишь честность? Да. А я больше всего в людях ценю доброту. Ты говоришь, что в людях ты больше всего ценишь доброту? Да.

Предложения для упражнения: В людях я больше всего ценю...Мое сильное качество – это...Мне не нравится, когда...

Основные мысли: важно прямо доносить свои мысли и от своего имени, только в этом случае человек услышит то, что вам действительно важно, что нравится, а что нет.

Следующим этапом детям предлагается поразмышлять на тему того, как они могут понять, что нравится другому человеку. Или, о чем, например человек думает. Здесь в шуточной форме выбирается доброволец, который встаёт и начинает активно думать о чем-то, а ребятам предлагается угадать то, о чем он думает, «прочитать его мысли».

Разумеется, это не получится и вот тогда ведущий спрашивает: а как можно узнать то о чём сейчас думает человек?

Конечно – спросить!

Информация: знаете ли вы, что существует два типа вопросов. Какие? Закрытые и открытые вопросы. А знаете ли вы чем они отличаются? Открытые вопросы ничем не ограничены, на них можно ответить развёрнуто во всех подробностях. Закрытые же – узконаправленные, с множественным выбором. На них обычно отвечают да или нет, парой слов или выбором варианта.

Ведущий предлагает участникам потренироваться в вопросах с помощью известной игры «Данетки».

Упражнение 5. «ДАНЕТка» (7 минут)

Инструкция: Участникам зачитывается загадочная история. Задача с помощью вопросов выяснить что же произошло на самом деле. Ведущий может отвечать только да или нет.

ДАНЕТка «Класс отличников»

Инспектор, проверявший некую школу, заметил, что, когда бы учитель ни задал классу вопрос, в ответ тянули руки все ученики. Более того, хотя учитель каждый раз выбирал другого ученика, ответ всегда бывал правильным. Как это получалось?

ОТВЕТ: Учитель сказал ученикам, чтобы они вызывались отвечать независимо от того, знают ответ или не знают. Но те, кто знает ответ, должны поднимать правую руку, а те, кто не знает, — левую. Учитель каждый раз выбирал другого ученика, но всегда того, кто поднимал правую руку.

Основные мысли (Резюме): для того, чтобы узнать точную информацию у человека нужно его **спросить**. А чтобы понять о чем конкретно человек говорит, что он имеет ввиду - важно слушать, слышать и уточнять. А чтобы вас поняли правильно – важно говорить от себя прямо и четко.

А еще важно помнить, что все мы разные, но при этом у нас бывает много общего.

В завершении ведущий предлагает вспомнить игру Молекулы и объединиться сейчас всем, кто учится в 7(...) классе.