

Медитативные 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:

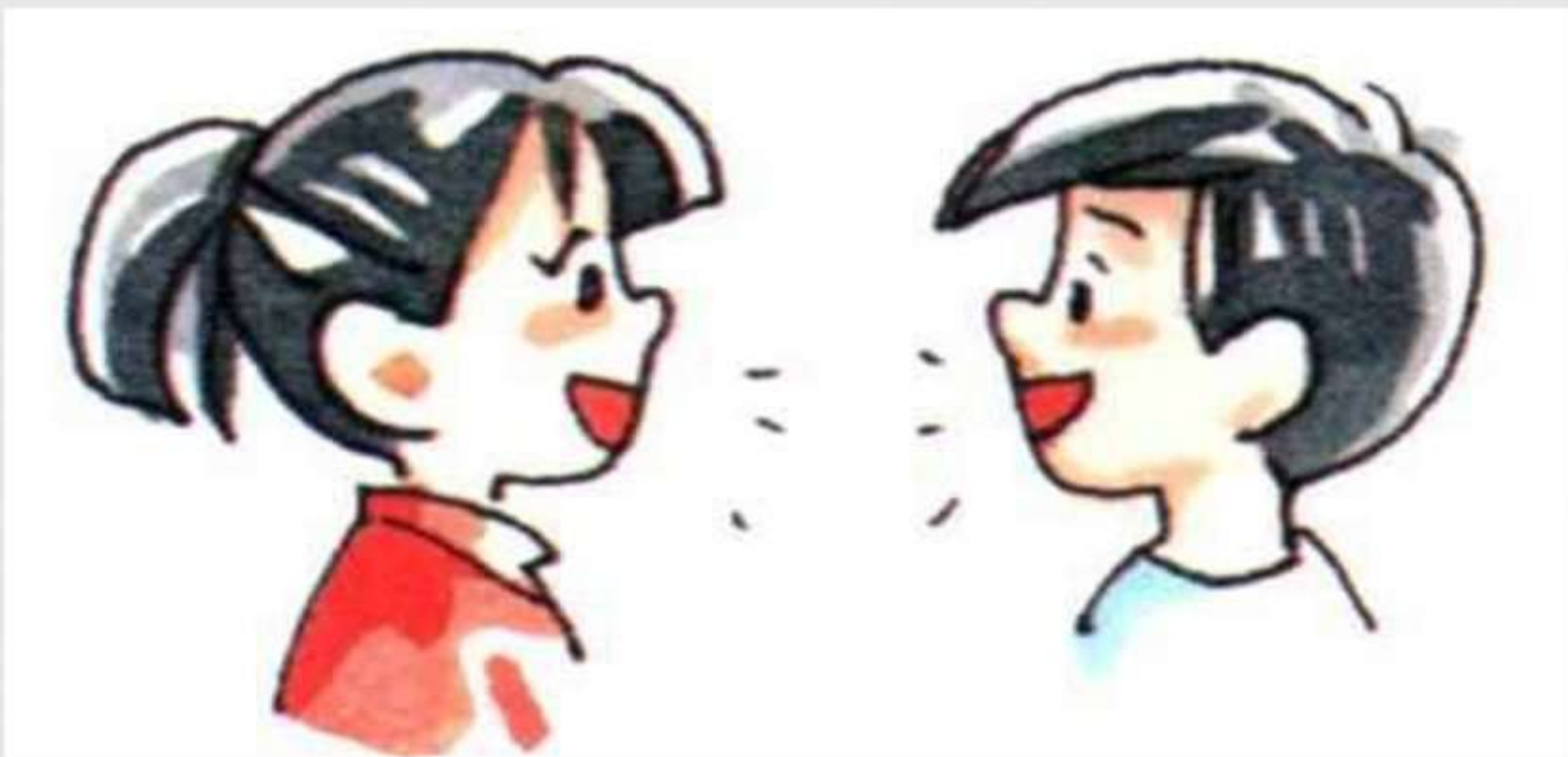


Как говорим
(построение
фраз)

Что говорим
(содержание
речи, смысл слов)

Как мы слушаем
(создание условий для
говорения другого)

Как говорим?





☞ Специалисты работающие с детьми,
пытаясь 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 дебил...»)



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»*

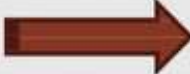
1 правило: Если вы недовольны какими-либо действиями или поступком ребенка, скажите ему об этом.



☞ Говорить нужно от себя о тех чувствах, которые вы испытываем 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»



ОрЯ



(говорим о событии или проблеме
которые не нравятся)

ЭЯ



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» перепарафразируйте
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

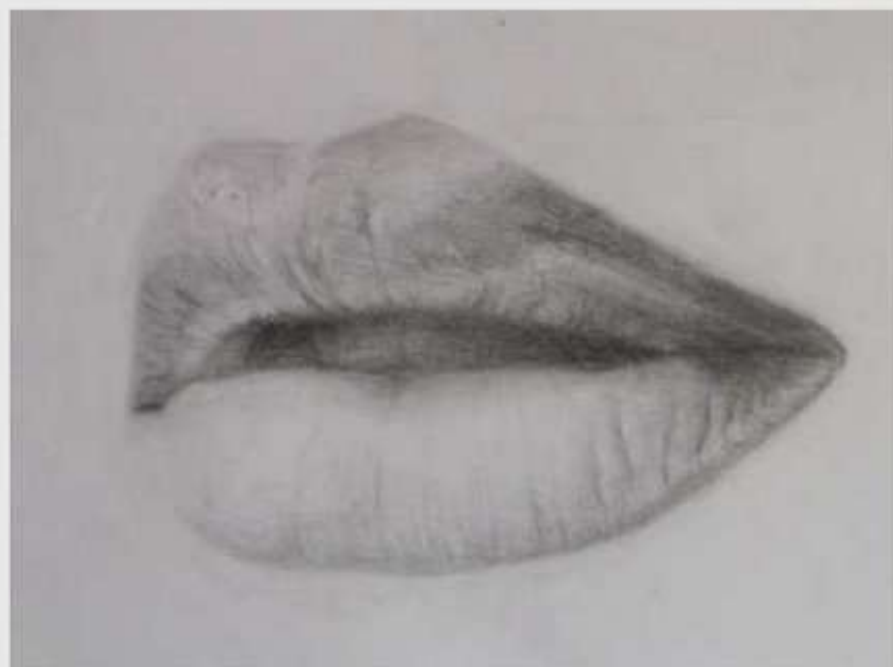


Как слушаем?



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

Ω



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 этикет».*

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!

Ω

