

Навыки медиации в работе классных руководителей с родителями (план-конспект обучающей игры)

Цель:

Практическое овладение навыками медиации и использование активных методов рефлексивного подхода при взаимодействии учитель-родитель.

Задачи:

- развитие медиативного опыта (умение сохранять эмоциональный баланс, умение слушать и слышать, умение выявлять интересы двух сторон, умение держать эмоциональный накал и снимать агрессивные проявления);
- осознание проблем коммуникативной культуры у участников игры (умение вступать в контакт, умение понимать скрытый мотив, умение держать временные границы);
- развитие способов их нелинейного подхода в конфликтной ситуации (использовать способность быть в «здесь и сейчас», рассматривать одновременно несколько контекстов);
- развитие способности принимать ответственность за свои решения (осознание, выбор, ответственность).

Игра предназначена:

для педагогов и родителей, интересующихся медиацией.

Используемые методы:

дискуссии, мини - лекции, ролевые игры, коммуникативные и медиативные техники

Материалы:

Стол для переговоров, часы, материалы по медиации (памятка для медиатора)

Описание игры:

1. Участники игры:
 - родители
 - классный руководитель (куратор-медиатор)
2. Материалы по медиации

Этапы медиации

1. Приветствие

2. Презентация сторон

Основная цель: предоставить возможность сторонам рассказать о том, что произошло, как они видят ситуацию конфликта, спора.

Основные задачи медиатора:

- Внимательно выслушать стороны;
- Следить за процедурой, не давать перебивать и оскорблять друг друга.

- Уточнить у сторон, правильно ли вы поняли то, что они говорят или дать обратную ясную связь о том, как вы поняли, выделяя факты конфликтной ситуации, восприятие этих фактов сторонами (их интерпретации).
- Снижать уровень агрессивных оценок, даваемых сторонами друг другу.
- Уточнить, что они хотели бы получить в результате переговоров.

3.Дискуссия по выработке вопросов переговоров

Основная цель: сформулировать вопросы для переговоров.

Медиатор: даёт возможность сторонам выразить свои эмоции;

- управлять процессом, не допуская взаимных оскорблений;
- не позволять уйти из-под контроля эмоциям сторон;
- понять эмоциональную глубину конфликта;
- получить дополнительную информацию, только по сути конфликта;
- уточнить ПОЗИЦИИ сторон относительно желаемого результата переговоров;
- выделить основные вопросы, которые волнуют стороны;
- оценить, нужен ли кокус для дальнейшей работы;
- организовать конструктивные переговоры, если кокус не нужен.

«Сейчас вы услышали друг друга, хотели бы вы спросить друг друга о чем-то или что-то сказать друг другу?»

4.Кокус

К. – беседа с каждой стороны индивидуально.

Цель: подготовить стороны к дальнейшим конструктивным переговорам.

Ошибки: желание установить доверительные отношения со стороной, объяснить стороне всю ее «глупость/упрямство». Желание объективно показать стороне проблему часто приводит к попыткам уговорить войти в положение другой стороны. Стороны могут подчиниться такому воздействию, но почти всегда любое давление и внушение со стороны медиатора сказывается впоследствии различными осложнениями.

Нельзя:

- Присоединяться эмоционально к стороне и сочувствовать;
- Давать оценки;
- Навязывать свои выводы;
- Соглашаться со спорщиком;
- Сообщать излишнюю информацию;
- Быть назидательным;
- Морализировать поведение сторон;
- Нарушать конфиденциальность;
- Брать на себя роль защитника;
- Проводить переговоры;
- Давать советы и рекомендации;
- Оказывать психологическую поддержку и рекомендации.

5.Дискуссия по выработке предложений

Цель: Выработать варианты предложений для урегулирования конфликта.

Задачи:

- Согласовать со сторонами вопросы для обсуждения;
- Определить порядок обсуждения вопросов;
- Помочь сторонам продуцировать предложения;
- Проверить выдвигаемые предложения на реалистичность;
- Уточнить, как стороны понимают предлагаемые варианты решения ситуации.
- Проверить, насколько выдвигаемые предложения соответствуют интересам сторон.

6.Подготовка проекта соглашения

Проверка выдвинутых соглашений на реальность, окончательное редактирование письменного текста. Обсуждение мер, которые будут приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения. Трудная стадия. Стороны могут спешить. Медиатор постоянно проверяет стороны. *«В такой формулировке это Вас устраивает? Каким образом это будет происходить? Вы уверены, что, формулируя таким образом, Вы сможете определить выполнение этого пункта?»*

6. Выход из медиации.

Цель:

- Создать понимание у сторон, что они будут делать в будущем, когда уйдут с медиации;
- Поблагодарить стороны за работу;
- Проверить удовлетворённость сторон результатом медиации (если соглашение достигнуто).

Функции медиатора:

- Беспристрастный организатор;
- Активный слушатель;
- Анализирующий конфликт;
- Проверяющий реалистичность;
- Адвокат «дьявола»
- Генератор идей;
- Расширитель ресурсов;
- Обучающий ведению переговоров;
- Помогающий в составлении соглашения;
- Хранитель психологического климата.

Суть конфликта:

- Родители (группа детей из класса постоянно обижают ребёнка, прячут портфель, не выпускают из школы, обзываются, из этого у него двойки и т.д.)
- Представитель родителей группы детей, которых обвиняют в агрессии (они считают, что он сам провоцирует класс на такое к нему отношение, задирается, обзывается, пишет в контакте «всякие гадости»)

Ссоры идут с первой четверти. Родители постоянно звонят друг другу с оскорблениями. Никто друг друга «не слышит». Дети включены в конфликт. Обсуждение в соц. сетях. Поступают требования перевести ребенка в другую школу.

Ход игры:

(15 мин. на организационные вопросы и обратная связь, 10 м. на медиацию)

Группа делится на три подгруппы: родители (1); родители (2) и медиатор с помощниками. Рассаживаются конфликтующие стороны напротив друг друга, между ними медиатор.

Медиатор имеет право консультироваться с помощниками, в любой момент, когда имеет затруднение. Перед медиатором лежит лист с Этапами медиации.

Начинается медиация – игра

Подведение итогов (Обратная связь) Работа медиатора (классного руководителя, куратора-медиатора)

Вам понравилось участвовать в игре? Что вы чувствуете в данный момент?

1. Что было самым сложным для вас?
2. Что свидетельствовало, по-вашему, что медиация сможет разрешить данный спор?

Игра разработана на 1 час (фактическая медиация осуществляется в течение 1-1,5 часа), данная игра может выйти за временные рамки. Тогда игра останавливается на любом этапе медиации, и куратор-медиатор (классный руководитель) начинает работу по подведению итогов (обратная связь).