

Mediační techniky v praxi škol

Jana Numerato

Organizace kurzu

- ▶ 8:30 - 14:00
- ▶ Vždy 90 minutový blok (3x)
- ▶ 8:30 - 10:00
- ▶ 10:30 - 12:00
- ▶ 12:30 - 14:00
- ▶ 2x pauza na 30 minut

Představení, „pravidla“

- ▶ Jak se jmenujete, odkud jste, co děláte a proč jste se přihlásili na kurz?
- ▶ Máte s mediací zkušenosti?
- ▶ Pokud ano, tak zda pozitivní nebo negativní?

- ▶ Žádná otázka není špatně
- ▶ Mějte zapnuté kamery po celou dobu
- ▶ Mějte vypnuté mikrofony
- ▶ V případě dotazů mi klidně skočte do řeči 😊
- ▶ Čím více budete aktivní, tím budu raději

Obsah kurzu

- ▶ Představení mediace, mediační techniky
- ▶ Co dělat, když mediátor chybí
- ▶ Kdy mediační techniky můžeme využít (rodiče, žáci, kolegové, nadřízení, osobní život)
- ▶ Základy komunikace (pozitivní tón hlasu, oční kontakt, časový rámeček)
- ▶ Potřeby a pozice - základ mediace
- ▶ Vhodné a nevhodné typy otázek (uzavřené a otevřené otázky)
- ▶ Techniky aktivního naslouchání (zrcadlení, ocenění, parafráze, přerámování a neutralizace)
- ▶ Návčiky technik aktivního naslouchání
- ▶ Mediační „já vztah“ - jak se cítím, co mi vadí a co potřebuji
- ▶ Práce s problematickými osobnostmi
- ▶ Sdílení zkušeností

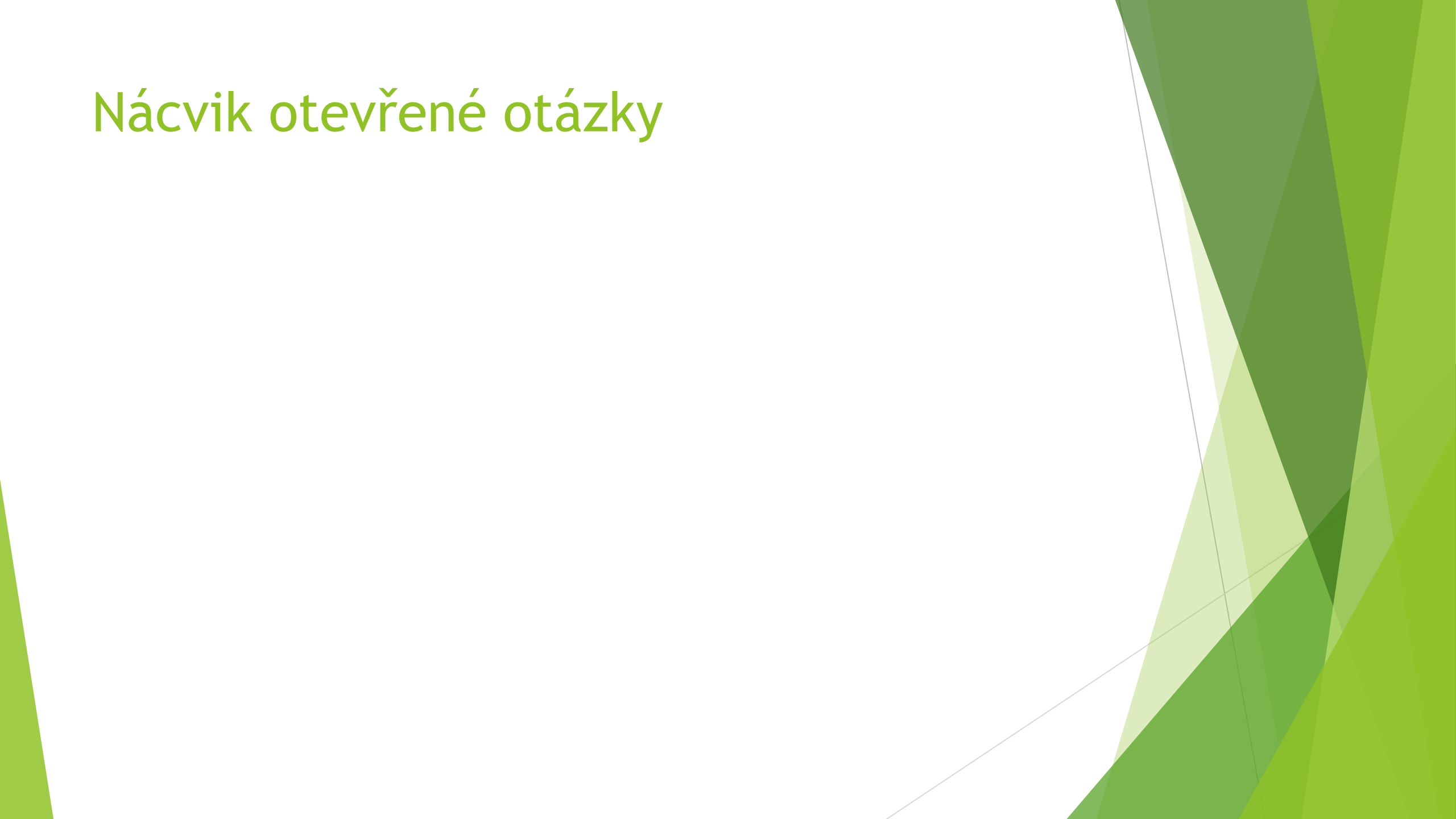
Potřeby a pozice



Otevřené otázky

- ▶ Ptáme se jen otevřenými otázkami
- ▶ Uzavřené otázky používáme jen, pokud se potřebujeme vyloženě o něčem ujistit
- ▶ Návuk (na každém slide bude uzavřená otázka a my ji budeme převádět na otevřenou)
- ▶ Schválně nejsou všechny na jednom snímku, abyste nepřemýšleli dopředu 😊

Nácvik otevřené otázky



- ▶ Byli jste se zeptat paní učitelky zeměpisu na možnost přezkoušení?

- ▶ Vypila jsi mi to mléko, co jsem měla v ledničce?

- ▶ Mluvil jste s kolegyněmi, zda souhlasí s tím jet s těma pubertákama na hory?

Ocenění, poděkování

- ▶ Proč? Protože to působí mile a vlídně
- ▶ Oceňujte žáky, rodiče, kolegy, podřízené, nadřízené
- ▶ Kdy: když to bude přirozené
- ▶ Kdy rozhodně ano: Když si pozvete rodiče na schůzku
- ▶ Kdy rozhodně ne: Když byste chtěli ocenit žáky za to, že Vám nedali napínáčky na židli
- ▶ Proč nepoužívat ALE

- ▶ Jak poděkovat za to, že rodiče přišli na třídní schůzku

- ▶ Jak poděkovat kolegyni za to, že s Vámi přišla řešit otázku problematické 4B

- ▶ Jak reagovat, když řešíte problematického žáka s jeho rodiči
- ▶ (Pepa neprospívá v češtině, jde mu tělocvik) - nápověda ALE

- ▶ Jak ocenit třídu za fajn hodinu

Zrcadlení

- ▶ Zrcadlení je uznání (zejména negativních) pocitů
- ▶ Proč raději používat „vidím, že jste zoufalá“, než „chápu, že jste zoufalá“
- ▶ Kdy zrcadlení používat a co použít za zrcadlením (musí následovat potřeba)

Nácvik zrcadlení



- ▶ Smutně:
- ▶ Bylo to strašně těžký, opustil mě manžel a do toho ty problémy v práci. Myslela jsem, že s klukem ve škole to nezvládnu...

- ▶ Frustrovaně:
- ▶ Ať udělám co udělám, vždycky to je podle Vás špatně.

- ▶ Rozčíleně, bezmocně:
- ▶ Už se na to můžu vážně vykašlat! Úkoly děláme, ale nemůžu za to, že si jich půlku zapomene poznamenat. Fakt, že jo.

Parafráze

- ▶ Parafráze je stručné zopakování sděleného a vypíchnutí nejdůležitějších bodů
- ▶ Parafrázi používáme pro sebe - ověříme si, zda slyšíme skutečně to, co nám druhá strana říká
- ▶ Parafrázi používáme i pro druhou stranu - slyší, že ji vnímáme a nezapadne to, co nám říká

Nácvik parafráze



- ▶ Situace: jste ředitel školy a víte, že mají dvě kolegyně v kabinetě problematický vztah. Rozhodl jste si je zavolat k sobě a kolegyně Petra říká:
- ▶ Veronika má se mnou stále problém. Ráno přijdu do práce a vadí jí, že otevřu okno, pak jí vadí, že snídám, že tam prý cítí chlebičky. Když opravuji sešity, tak jí vadí, že mám u toho puštěnou hudbu, ale mě se u toho dobře pracuje. Vadí jí, když obědvám v práci, ale já si nemůžu obědy dovolit. Vadí jí, když chodím domů brzo a opravuji sešity doma, dozvím se pak, že se flákám...

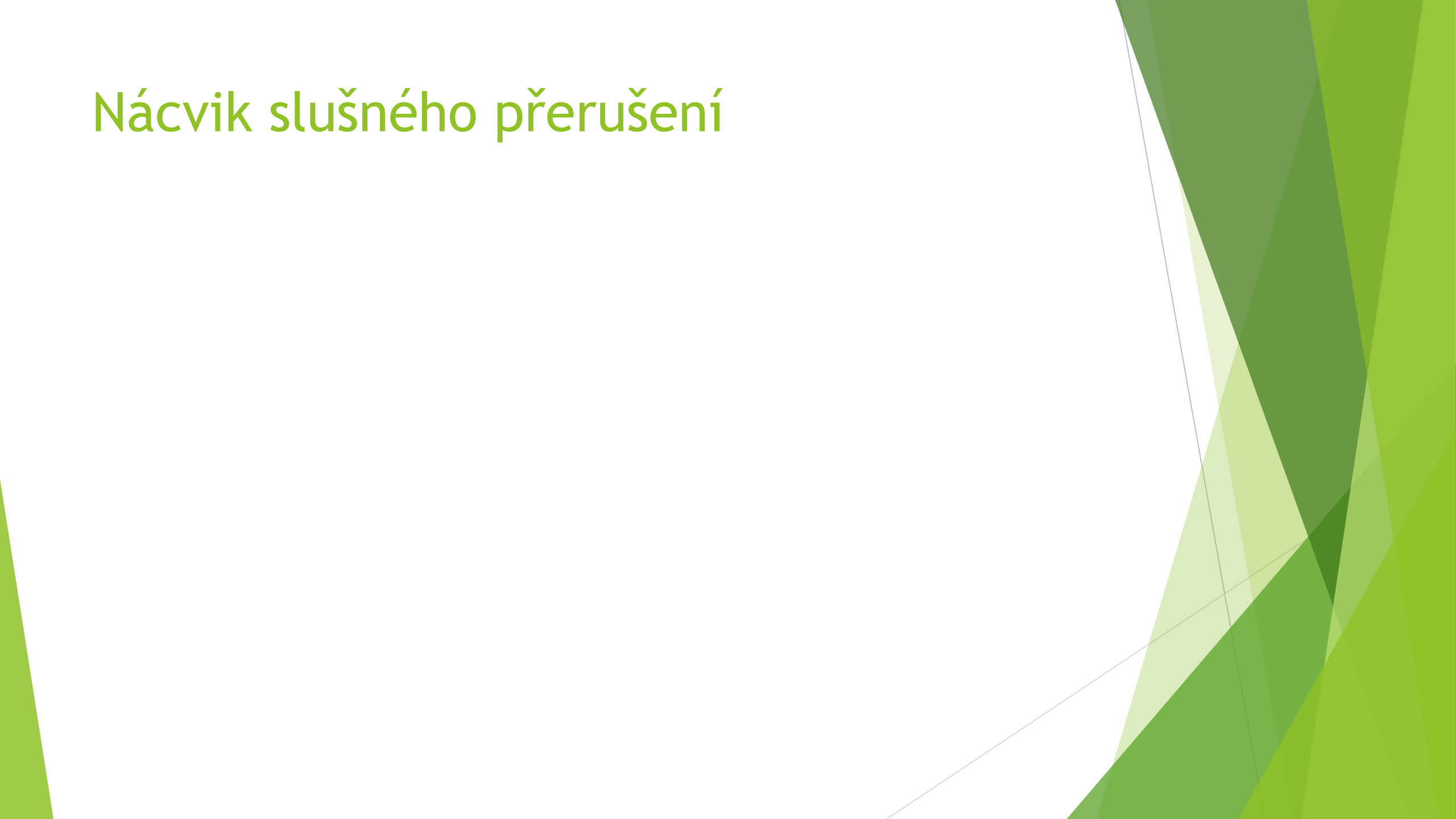
- ▶ Vymyslete si, co Vás trápí na Vaší škole

- ▶ Vžijte se do role rodičů a popište, proč jste přišli za třídní učitelkou řešit problém s Vaším dítětem (např. dítě má strach z jiného učitele)

Slušné přerušeni

- ▶ Může se stát, že druhá strana (rodič, kolega) se kterým něco řešíte začne zbytečně pojmenovávat detaily a konverzace se tak stává neefektivní
- ▶ Je tedy na místě ho umět slušně přerušit
- ▶ Jak? Poděkovat, pojmenovat situaci a parafrázovat
- ▶ Pokud se nedaří zadržet tok informací - zeptat se, jak to souvisí s daným problémem a připomenout časový ráme

Nácvik slušného prerušení



- ▶ Situace: Rodič přijde k Vám jako k učiteli na schůzku kvůli problematické dceři Aničce a začne vyprávět svůj životní příběh, který dle něj souvisí s Aničky špatným prospěchem
- ▶ Začněte vyprávět - kde jste se narodil, kam jste chodil do mateřské školy, kdo Vás tam vodil a vyzvedával, kam jste šli na základní školu, jak se jmenují Vaši prarodiče a proč Vás více vyzvedávala ze školy babička než dědeček, kde dědeček pracoval....

- ▶ Situace: Jako ředitel školy řešíte s kolegou - učitelem to, že si rodiče u něj stěžovali, že jste na žáka zasedlý.
- ▶ Učitel se rozpovídá o tom, co všechno žák při hodině dělá (svačí, pije, vyrušuje) - se spolusedícím, s tím, co sedí před ním (a pak taky s tím, co sedí za ním), nedělá úkoly - z matematiky, z češtiny, z přírodopisu, ze zeměpisu jen občas, při tělocviku když se běhá, tak říká, že se mu běhat nechce, gymnastika ho nebaví.....

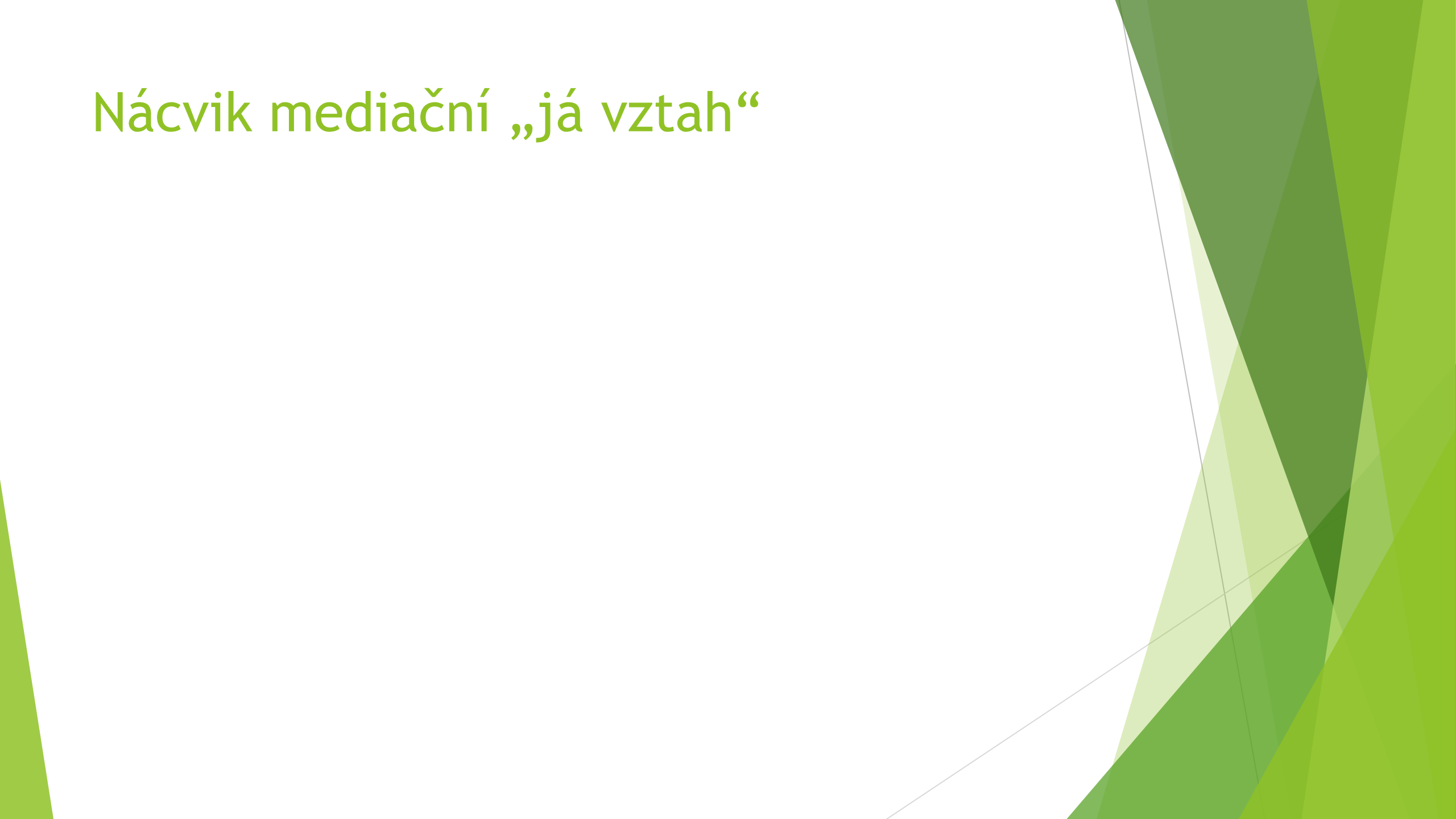
Přerámování a neutralizace

- ▶ Stížnosti, pozice pojmenováváme na potřeby a změkčujeme tvrzení
- ▶ Tato technika je obtížná i pro ostřílené mediátory - její nácvik si tedy ponecháme, pokud nám zbyde čas

Mediační „já vztah“

- ▶ Velmi užitečné i v osobním životě, když reagujeme na situaci, která nám není příjemná
 - ▶ Jak se mediační já vztah vyjadřuje (ano JÁ - mluvíme o sobě)
 - ▶ Já se cítím když typrotožea potřebuji ...
- + (co mohu pro to udělat já?)
- ▶ Tedy ne: Nedělej ..., je to

Nácvik mediační „já vztah“



- ▶ Váš kolega v kabinetě Vás ruší opakovaně hlasitým osobním telefonickým hovorem, když opravujete písemky

- ▶ Z osobního života...
- ▶ Partner opakovaně chodí pozdě v noci domů, ačkoliv slíbí, že bude večer s Vámi doma.

- ▶ Pozvete si opakovaně rodiče na schůzku, protože Lojza nepíše domácí úkoly a tím pak zdržuje třídu. Už jste z toho otrávení, protože to je stále stejný scénář - rodiče vždy slíbí modré z nebe, ale do týdne je situace stejná.

- ▶ Sousedův pes štěká přes den, je to štěkot opravdu nesnesitelný, je x -tá fáze lockdownu a vy musíte efektivně vést online výuku z domova a pes Vás ruší, nehledě na to, že to rozptyluje žáky, jaké jsou možnosti reakce?

Práce s problematickými typy osobností

- ▶ ...je problematická
- ▶ Ale máme techniky, které nám mohou pomoci tyto situace zvládnout
- ▶ Vycházejí zejména z mediačního „já vztahu“
- ▶ Na místě je pojmenování svých pocitů, potřeb, říci, že je nám jednání nepříjemné a když už nevíme kudy kam, tak to přiznat - „nevím, co mám teď říci, potřebuji čas a pojďme to probrat později nebo tlačíte mne do kouta...“
- ▶ Bonus: Jak vlastně poznáte manipulátora a jak ho odlišíte od agresora?

Nácvik - jak na problematické osobnosti (agresori, manipulátoři)

- ▶ Dostanete od zaměstnavatele výtku, která není úplně oprávněná a nevíte vůbec co na to říct - došla Vám slova, jak zareagujete?
- ▶ nebo ...
- ▶ Ředitel dostane neoprávněnou výtku z inspekce, máte osobní zkušenost?
- ▶ (Můžeme si zahrát modelovou situaci - ten kdo vytýká se chová manipulativně, tedy používá výrazy typu „Myslel jsem si, že tedy svou práci odvádíš lépe...)

- ▶ Jdete na pohovor do nové školy a Váš budoucí zaměstnavatel je vůči Vám arogantní, pokládá Vám otázky typu - tohle jste vážně studoval (nemáte vystudovanou školu pedagogického zaměření)? A vy si myslíte, že tohle tady uplatníte?

- ▶ Volá Vám nadřízený - ředitel a křičí na Vás do telefonu, že už od Vás měl mít podklady na zítřejší poradu včera, nevíte však co se stalo, podklady jste odevzdal sekretářce...

- ▶ Volá Vám nadřízený - ředitel, je 6 hodin odpoledne a vy se chystáte uspat děti, jít s manželkou do kina (jo, konečně máte hlídání) a ředitel mírumilovným hlasem říká „Jardo, ty seš fakt ten nejlepší, koho o to můžu požádat, do zítra ráno potřebuji XY (doplňte co potřebujete, no zkrátka práce na celý večer)...“
- ▶ Jak zareagujete, když chcete do kina jít a ne trávit večer u papírů? Proč je „pochvala“ manipulace?

Bonus - nácvik neutralizace a přerámování

- ▶ Používá se zejména, když je mediátor třetí osoba (v našem případě nadřízený může řešit problém kolegů, nebo problém mezi rodiči a učiteli)

- ▶ To je jak když mluvím do dubu

- ▶ To bych si podala písemnou žádost, když po kolegyni něco chci

- ▶ Jsem ráda, když se Petr dostaví laskavě do školy

Prostor pro diskuzi, zpětná vazba

Děkuji Vám za pozornost