

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
Заводская средняя общеобразовательная школа**

Директор школы _____

Утверждаю:

Князев В.Ю.

«17» ноября 2021г.

Приказ № 117/2 от 17.11.2021г.



ПРОГРАММА
наставничества
«Успешный человек.
Включайся и будь успешен»

Разработчик программы:

**Советник директора по
воспитанию**

МБОУ Заводской СОШ

Калачеевского района

Федулова Ирина Анатольевна

Пояснительная записка

Жизнь подростка очень сложна. Это трудный возраст, в котором стоит ожидать много проблем. С ними очень тяжело справиться одному. Большинство взрослых людей говорят, что жизнь подростка легка, потому что они живут в доме родителей, где их материально поддерживают. Но это не так, потому что помимо этого, у подростков очень много трудностей.

Проблемой, в данном возрасте, является непонимание между ребенком и родителями. В большинстве случаев подростки просто хотят казаться взрослыми и поэтому ведут себя агрессивно и выражают протест. Они не хотят подчиняться своим предкам, потому что считают себя взрослыми.

Еще одна из самых важных проблем подростков – образование. Не каждый может определиться с будущей профессией. Данная ситуация вызывает множество размышлений и споров с родителями. Необходимо предложить ребенку варианты, а выбирать только ему.

Подростковый возраст несет за собой жестокость и боль. Именно в этом возрасте многие встречают свою первую любовь. Чтобы чувства были взаимны, они готовы сделать огромное количество необдуманных поступков, чтобы доказать свою любовь. Личная жизнь должна быть у каждого. Она влияет на поведение, характер, поступки и, конечно же, на учебу. Каждый человек имеет право на личную жизнь. У каждого взрослого человека, в свое время, была первая любовь. Может быть, к сожалению, она закончилась еще в далёкой юности, а может, идет рядом спустя многие годы. Поэтому, подросткам свойственно влюбляться и ошибаться.

У каждого подростка свои проблемы, но в большинстве случаев они схожи. Чтобы справиться с трудностями, необходимо разговаривать о них с людьми, которым ты доверяешь, чтобы тебе дали совет.

Основная идея программы

Наставничество – это проект, в котором подросток может получить поддержку старшего товарища – шефа-наставника, который уже имеет определенный опыт и помогает планомерно достигать поставленные цели и формулировать мечты.

Наставничество рассматривается как перспективная образовательная технология, которая позволяет передавать знания, формировать необходимые навыки и осознанность быстрее, чем традиционные способы обучения, поскольку это происходит через неформальное общение, основанное на доверии и партнерстве.

Это всегда работа “в обе стороны”. И наставники, и наставляемые получают возможность открыть новые идеи, получить объективную обратную связь, а также усовершенствовать свои коммуникативные навыки.

Цель программы:

Формирование личностных нравственных качеств у учащихся.

Задачи программы:

1. Осуществление коррекционной работы шефов-наставников с учащимися группы риска с целью выявления проблем.
2. Информационно-просветительская работа с целью профилактики асоциальных явлений и по пропаганде здорового образа жизни.
3. Обучение приёмам поведения в разных жизненных ситуациях на основе принципов личной безопасности, экологической и общей культуры.
4. Научить саморегуляции, адекватному проявлению активности, инициативы и самостоятельности, осуществлять правильный выбор форм поведения.
5. Прививать уважение к членам коллектива, выполнять определенную роль в коллективе.
6. Раскрытие личностного, творческого потенциала каждого обучающегося, поддержка формирования и реализации индивидуальной образовательной траектории.

Возраст детей, участвующих в реализации программы:

программа рассчитана для работы с детьми и подростками с отклоняющимся поведением 8-16 лет.

Ожидаемые результаты:

1. Выявление основных причин появления детей «группы риска».
2. Повышение уровня воспитанности, навыков общения и культуры поведения.
3. Создание благоприятной образовательной среды, способствующей сохранению здоровья, воспитанию и развитию личности детей «группы риска».
4. Изменение отношения к своему здоровью: выработка способности противостоять вредным привычкам и отрицательным воздействиям окружающей среды, желания и умения вести здоровый образ жизни.
5. Снижение количества учащихся с асоциальным поведением.

Кто участвует в программе?

Участие в программе предполагает три главных роли: **наставник, наставляемый и куратор.**

Наставник – участник программы, готовый и компетентный поделиться опытом и навыками, необходимыми для стимуляции и поддержки процессов самореализации и самосовершенствования наставляемого. В качестве наставников проекта школы отбираются учащиеся 9-11 классов, которые:

- ✓ имеют достижения, как в учебной деятельности, спортивной так и личного характера;
- ✓ имеют свою историю успеха и хотят поделиться своим опытом;
- ✓ готовы развиваться, учиться, узнавать новое и сделать самоуправление школы лучше и интересней.

Наставляемый – участник программы наставничества, который через взаимодействие с наставником и при его помощи и поддержке решает конкретные жизненные и личные задачи, приобретает новый опыт и развивает новые навыки и компетенции.

Наставляемыми могут стать ученики 5-9 классов, которые:

- ✓ имеют текущие затруднения в учебе, в поведении и личной сфере и не знают, как с ними справиться;
- ✓ знают, чем хотели бы заниматься, но не знают с чего начать;
- ✓ хотят найти ответы на свои вопросы;
- ✓ ищут доступ к качественному опыту и внимательной поддержке;

- ✓ хотят научиться осуществлять мечты, правильно ставить и достигать цели, реализовывать задуманное.

А также наставничество будет полезно тем, кто:

- ✓ нуждается в совете;
- ✓ уже имеет хорошие достижения и хочет узнать больше о новой для себя области;
- ✓ ищет способ практически реализовать свои знания;
- ✓ пытается самостоятельно понять свои склонности и способности.

Куратор направления наставничества школы отвечает за организацию программы наставничества, проводит обучение наставников, организует взаимодействие между наставником и наставляемым.

Как это работает?

Наставничество осуществляется по циклам, продолжительность одного цикла составляет один учебный год и имеет несколько этапов:

- 1) отбор наставников и наставляемых,
- 2) обучение наставников,
- 3) формирование наставнических пар,
- 4) работа наставников с наставляемыми,
- 5) рефлексия и подведение итогов.

После прохождения обучения (тренинговые встречи под руководством куратора проекта), каждый из старшеклассников, участвующий в программе, получает пошаговые инструкции для взаимодействия с наставляемыми. Кроме того, ему будет предоставлен наставник из числа педагогов школы, как правило, это классный руководитель) который будет оказывать ему помощь и поддержку.

К наставникам прикрепляются наставляемые ребята из числа учеников 1-9 классов, которые нуждаются в дополнительной поддержке и в рамках периодических встреч делятся своим опытом и механизмами решения поставленных задач.

Что дает участие в проекте?

Как наставники, так и наставляемые получают целый ряд преимуществ:

Во-первых, это доступ к практикам развития навыков, важных не только в рамках обучения в школе, но и в дальнейшей жизни.

Во-вторых, это новый формат взаимодействия с товарищами внутри школы, приобщение к мотивированной активной молодежи, пополнение портфолио, доступ к участию в выездных лидерских программах.

В – третьих, это новый взгляд на свои сильные стороны, поддержка и помощь в существующих вопросах, толчок для самореализации, достижения своих целей и желаний.

Участие в проекте помогает: научиться смотреть на проблемы под разным углом, находить нестандартные способы решения задач, развивать способности к импровизации и нестандартному мышлению, укрепить свою индивидуальность и уверенность в себе.

Формы взаимодействия: групповые, парные, индивидуальные.

Отбор наставников осуществлялся с использованием различных способов поощрения.

- ✓ Создание среды, в которой наставничество воспринимается как почетная миссия, где формируется ощущение причастности к большому и важному делу, в котором наставнику отводится ведущая роль.
- ✓ Популяризация роль наставника в ОУ.

Вовлечение наставляемых:

- ✓ Работа на данном этапе сфокусирована на взаимодействии с обучающимися 9-11 классов.
- ✓ Значимая часть работы посвящена мониторингу, который на этом этапе заключается в сборе и систематизации запросов от потенциальных наставляемых.
- ✓ Проведение тестов с наставляемыми.
- ✓ Индивидуальные консультации с предполагаемыми участниками программы.
- ✓ Анкетирование наставляемых.

Процесс наставнического взаимодействия следует этапам:

1.Проведение мотивационной встречи с наиболее активными учениками образовательной организации, на которой руководители программы – администрация школы, куратор программы – рассказывают о наставничестве формате, планах и возможных результатах.

2.Сбор заявок от желающих попробовать себя в роли наставника. Анкетирование включает вопросы о ресурсах потенциальных наставников: навыки, знания, возможная частота встреч. Тестирование – вопросы о реальных коммуникационных возможностях и уровнях эмпатии.

3. Обучение наставников происходит в формате регулярных встреч (около 3-4) с куратором программы, на которых учащимся-наставникам предлагаются ролевые ситуации («отличник – двоечник», «лидер – тихоня» и т.д.), которые необходимо проиграть и обсудить с последующей рефлексией.

4. Формирование пар наставник – наставляемый происходит по одной из трех схем, в зависимости от конкретной ситуации в образовательном учреждении:

- ✓ предложение куратора (куратор предлагает наставляемому встретиться с определенным наставником), что не рекомендуется, без согласия обеих сторон пара не формируется;
- ✓ групповая встреча, на которой наставники и наставляемые рассказывают о себе, своих проблемах. Может производиться в формате Mentor Match («быстрые встречи» с чередованием наставляемых, которые переходят от одного наставника к другому). По окончании встречи наставники и наставляемые изъявляют желание составить с кем-то наставническую пару, при совпадении желаний пара организовывается;
- ✓ анкетирование (наставники заполняют анкеты, посвященные их возможностям, наставляемые – их проблемам), по результатам которого куратор проводит личные встречи и составляет пары.

5.Этапу работы по решению поставленной перед парой задачи предшествует этап самоанализа и совместного анализа компетенций, талантов и умений как наставника, так и наставляемого. Среди обсуждаемых тем:

- ✓ выявление сильных сторон с перспективными зонами роста;
- ✓ формулировка приоритетных целей развития с их конкретным переложением на временные отрезки: от краткосрочных (1-2 месяца), например, решение конкретной образовательной проблемы, создание проекта, участие в олимпиаде, развитие определенного навыка / прикладного умения, до долгосрочных (1-2 года), например, вопросы подготовки к экзаменам, перехода на следующий образовательный этап, творческая / спортивная реализация.

6. Куратор контролирует ход работы наставнических пар, не вмешиваясь во внутренние взаимоотношения наставника и наставляемого, если от участников взаимодействия не поступит соответствующая обратная связь, следит за организационными моментами и системностью встреч. После каждой встречи / серии встреч наставник и наставляемый могут заполнять специальный дневник, оценивать результаты и рефлексировать.

7. После того как проблема наставляемого (адаптация, поведение, успеваемость, особые образовательные потребности) решена, ученик-наставник и ученик-наставляемый представляют свои выводы, результаты и обратную связь куратору, либо на общей встрече другим парам.

8. Лучшие наставники по результатам обратной связи от кураторов и наставляемых поощряются за активную общественную и культурную работу, награждаются грамотами / памятными сертификатами / значками наставников, признаются активными участниками школьного сообщества, информация о них размещается на доске почета.

Лучшие наставнические практики размещаются на сайте образовательной организации.

Приложение 1

Анкета для потенциальных наставников 9-11 класс

(ученики 9-11 классов, кто хочет попробовать себя в этой роли)

Друзья, мы продолжаем проект "Наставничество" и запускаем новый набор команды наставников. Если вы уже участвовали в проекте - заполняйте анкету с точки зрения ваших успехов и достижений за прошлый год.

Фамилия Имя Отчество

Дата рождения

Контактные данные (телефон для быстрой связи)

Класс

Назовите ваши сильные стороны

Укажите достижения, которыми вы гордитесь

По каким предметам и направлениям в школе у вас наилучшие результаты?

На успех в паре «наставник» - «наставляемый» влияет наличие общих интересов. Чем Вы любите заниматься в свободное время?

Предпочитаемый возраст наставляемых (выбрать: поставьте знак «+»
напротив класса, который тебе подходит)

1-4 класс

5 класс

6 класс

7 класс

8 класс

не имеет значения

Какое количество времени Вы готовы уделять взаимодействию с
подопечным? Выберите наиболее оптимальный для Вас вариант:

1 раз в неделю

1 раз в 2 недели

1 раз в 3 недели

1 раз в месяц

несколько раз в неделю

Дорогой Друг, хорошего дня!

Желаем успехов! Пусть любое начинание приносит плоды, становится продуктивным проектом, радует и дает новые импульсы к развитию. Верьте в себя, не бойтесь совершать ошибки. Часто ошибки становятся неожиданно удачными решениями, дарят признание и успех!

Успех – это заключительный этап вашего упорного труда и движения к цели. Успех — важный залог любого дела. Пусть он сопровождает вас при осуществлении любой мечты. Не стоит сомневаться в себе, в своих силах и намерениях.

Анкета для потенциальных наставляемых (ученики 1-8 классов, кто будет получать адресную поддержку)

Друзья, участие в проекте "Наставничество" даст вам новый и интересный опыт, дополнительную поддержку со стороны старших товарищей, поможет посмотреть на себя со стороны, открыть в себе новые сильные стороны и качества. Для прохождения отбора заполните данные о себе, и мы подберем вам подходящего наставника.

Фамилия Имя Отчество

Контактные данные для быстрой связи (почта, телефон)

Класс

Общительный ли ты человек? (выбрать: поставьте знак «+» рядом с фразой, которая тебе подходит)

1. Да, я люблю и умею общаться, располагаю людей к себе, легко начинаю и развиваю новые контакты. _____

2. Скорее да, я люблю и умею общаться, располагаю людей к себе, но иногда испытываю сложности в установлении первоначального контакта с новыми для меня людьми. _____

3. Мне не так уж легко идти на контакт, особенно с новыми для меня людьми, однако, если контакт налажен, то я с удовольствием общаюсь. _____

4. Предпочитаю общаться с людьми редко и по делу. _____

5. Нет, я гораздо комфортнее чувствую себя наедине с самим собой. _____

Напиши достижения, которыми ты гордишься (или успехи как минимум за последний год)

Какие школьные предметы и направления тебе интересны?

В чем тебе нужна дополнительная поддержка? (помощь в каких вопросах ты бы хотел получить от старших товарищей?)

Чем ты любишь заниматься в свободное время?

Какое количество времени ты готов уделять взаимодействию с наставником? Выбери наиболее подходящий вариант (поставьте знак «+» рядом с фразой, которая тебе подходит)

- 1 раз в неделю
- 1 раз в 2 недели
- 1 раз в 3 недели
- 1 раз в месяц
- несколько раз в неделю

Дорогой Друг, хорошего дня!

Энергии и сил тебе, пусть заряд бодрости подарит тебе новую возможность на свершение чего-нибудь грандиозного сегодня. Пусть все намеченные тобой планы на этот день будут реализованы на «ура». Улыбайся, хорошего тебе настроения, позитива, смеха, теплых эмоций и просто успехов!

Успех — что это? Вы задумывались?

Каждый человек вкладывает в это понятие что-то свое. Потому мы не будем говорить банальные слова, а пожелаем, чтобы Вы сами где-то в душе сейчас нашли то, что Вас порадует, что Вы сами считаете успехом! А еще пожелаем, чтобы всегда находились люди, которые в Вас поверят, Вам помогут, и, когда Вы станете успешны, обязательно порадуются с Вами вместе!

Приложение 3

Анкета наставника

Сталкивался ли ты раньше с программой наставничества? (Да/нет)

Если да, то где?

Оцени в баллах от 1 до 10, где 1 – самый низший балл, а 10 – самый высокий.

[illegible]

обучающихся.										
11. Насколько наставляемый овладел необходимыми теоретическими знаниями.										
12. Насколько наставляемый овладел необходимыми практическими навыками.										
13. Включенность наставляемого в процесс.										
14. Насколько ты доволен вашей совместной работой?										
15. Насколько оправдались твои ожидания?										

Что ты ожидаешь от программы и своей роли?

Что особенно ценно для тебя в программе?

Рад ли ты участию в программе наставничества? (да/нет)_____

Чего тебе не хватило в программе/что хотелось бы изменить?

Хотели бы Вы продолжить работу в программе наставничества? (да/нет)

Анкета наставляемого

Сталкивался ли ты раньше с программой наставничества? (Да/нет)

Если да, то где? _____

Оцени в баллах от 1 до 10, где 1 – самый низший балл, а 10 – самый высокий.

[illegible]

наставника.										
12. Насколько оправдались твои ожидания?										

Что ты ожидаешь от программы и своей роли?

Что особенно ценно для тебя в программе?

Рад ли ты участию в программе наставничества? (да/нет) _____

Дневник наставника

1. ФИО наставника _____

2. Класс _____

3. Дата встречи _____

4. Шкала моего эмоционального состояния от 1 до 10, где 10 – позитивно и мотивированно, а 1 – негативно и бесполезно.

5. Что вы делали на встрече?

6. Что делал наставляемый, как реагировал на тему?

7. Что получилось хорошо?

8. Что стоит изменить в коммуникации в следующий раз?

9. Что запланировано на следующую встречу?

Подпись учащегося

(расшифровка)

Дневник наставляемого

1. ФИО наставляемого

2. Класс

3. Дата встречи

4. Шкала моего эмоционального состояния от 1 до 10, где 10 – позитивно и мотивированно, а 1 – негативно и бесполезно.

5. Что вы делали на встрече?

6. Что делал наставник?

7. Что получилось хорошо?

8. Что стоит изменить в коммуникации в следующий раз?

9. Что запланировано на следующую встречу?

Подпись учащегося

(расшифровка)

Техники и приемы взаимодействия наставника и наставляемого

Техники установления контакта

1. Установление визуального контакта.
2. Приветствие:
 - улыбка;
 - обращение по имени или по имени-отчеству;
 - рукопожатие или другие приемлемые формы приветствия.
3. Изменение дистанции – социальной, психологической и физической:
 - встать, приветствуя собеседника, проводить к месту, где вы продолжите разговор;
 - целесообразно сесть не прямо лицом друг к другу, а под некоторым Углом.

Техники выравнивания напряжения

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация своего эмоционального состояния или состояния партнера
3. Подчеркивание общности с партнером – сходство интересов, мнений, оценок, возраста и т.д.
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Акцентирование значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.

Факторы, повышающие напряжение (чего стоит избегать при взаимодействии)

1. Прерывание речи собеседника.
2. Принижение, негативная оценка личности собеседника.
3. Подчеркивание разницы между собой и собеседником.
4. Приуменьшение вклада собеседника и преувеличение своей роли.
5. Резкое ускорение темпа речи, повышение голоса, его интонации .
6. Избежание пространственной близости и контакта глаз с собеседником.

Способы и техники ведения беседы:

а) техники, не способствующие пониманию партнера:

- **негативная оценка** – в беседе допускаются высказывания, принижающие

личность партнера типа «глупости ты говоришь» и т.д.

- **игнорирование** – собеседник не принимает во внимание того, что говорит партнер, пренебрегает его высказываниями и т.д.
- **эгоцентризм** – попытка найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют его самого.

б) промежуточные техники:

- расспрашивание собеседника;
- замечание о ходе беседы типа «мы ушли от темы»;
- поддакивание.

в) техники, способствующие пониманию партнера

- вербализация;
- проговаривание, повторение высказываний партнера;
- перефразирование, повторение ключевых фраз и слов партнера в сокращенной форме в виде «Итак, ...», «Как я понял, ...»;
- развитие идеи: попытка вывести логическое следствие из высказывания: «Исходя из вашего высказывания можно сделать вывод, что...», «Вы так считаете, видимо, потому, что...».

Иногда возникают ситуации, когда в ходе разговора собеседникам бывает сложно понять друг друга. В этом виноваты барьеры общения, которые существенно затрудняют диалог.

Одна и та же фраза может быть сказана и воспринята по-разному. Вопрос, произнесённый на повышенных тонах, будет определён собеседником как гневный. Если вы произнесёте ту же самую фразу полупрошептом, то люди увидят в ней заигрывание. Поэтому порой решающую роль в коммуникации играют не сами слова, а сопутствующие факторы.

1. Перцептивный барьер

Перцептивный барьер — барьер восприятия. Настроение, с которым с нами ведут беседу, напрямую сказывается на эффективности коммуникации.

Проблема

Равнодушный тон и незаинтересованность, выдаваемая языком тела, формируют у собеседника скептическое отношение к успеху беседы и отбивают у него желание вести с вами разговор. То же касается людей, объясняющих свою точку зрения без уважения или с трудно скрываемой или не скрываемой вовсе неприязнью.

Решение

Начните разговор с позитивной ноты и старайтесь удерживать её на протяжении всей беседы. Допускайте уместную жестикуляцию, улыбайтесь и не забывайте о зрительном контакте с собеседником.

2. Поведенческий барьер

Мнение окружающих о нас напрямую влияет на уровень усвоения ими наших слов и на вероятность эффективного диалога. Исходя из отношения к вам, собеседник может абстрагироваться от темы беседы или частично игнорировать информацию.

Проблема

Напыщенный тон — причина неприязни со стороны собеседника. Если вся информация проходит через призму снисходительности, это вредит коммуникации и портит впечатление о говорящем. Низкая самооценка также может послужить причиной возникновения барьера.

Решение

Воспринимайте собеседника как равного себе. Обязательно хвалите человека за хорошо выполненную работу, даже если думаете, что сами могли бы сделать её лучше. Не забывайте про зрительный контакт и улыбку.

3. Языковой барьер

Языковой барьер возникает не только между носителями разных языков, но и между людьми с разным уровнем компетенции в какой-либо области.

Проблема

Если собеседник в речи использует незнакомые слова, вряд ли вы сможете понять его. Прибегая к профессиональным жаргонизмам в разговоре с наставляемым, вы не добьетесь понимания с его стороны и вселите в нем неуверенность в собственной профнепригодности.

Решение

Упростите вашу речь до уровня собеседника, не проявляя снисхождения, свойственного людям с завышенной самооценкой.

4. Эмоциональный барьер

Эмоциональный барьер возникает из-за неуверенности, злобы, печали или даже излишней радости. Домашние проблемы могут наложить отпечаток на рабочие коммуникации, и наоборот.

Проблема

Испытывая эмоциональное напряжение, мы сами не замечаем, что пропускаем часть информации мимо ушей и как страдает наша способность к анализу и рассуждению. Находясь не в духе, мы становимся раздражительны

по отношению к словам собеседника, а чрезмерная радость во время рабочего диалога может привести к одобрению откровенно плохой идеи.

Решение

Будьте выше своих эмоций и не позволяйте им влиять на общение с другими людьми. Находясь в состоянии эмоционального напряжения, старайтесь вести разговор с собеседником нейтрально.

5. Культурный барьер

Когда коммуникация происходит между представителями различных культур, высока вероятность возникновения культурного барьера.

Проблема

Некорректное общение с человеком другой национальности или религии может оскорбить его убеждения.

Решение

Постарайтесь изучить собеседника заранее и ведите разговор максимально тактично. Если высок риск «ляпнуть» что-то не то, постарайтесь объяснить собеседнику с глазу на глаз, что не слишком хорошо знакомы с его культурой.

6. Гендерный барьер

Причиной непонимания может послужить различия в общении и мышлении юношей и девушек. Девушкам свойственно мыслить интуитивно, а юношам — логически. Так, девушки любят говорить о людях и эмоциях, а юноши концентрируют внимание на чём-то физическом и измеримом. Эти стереотипы, естественно, касаются не всех.

Проблема

То, что приемлемо по отношению к юноше, может быть неэтично в общении с девушкой. Девушка-наставник может скептически относиться к девушкам с заниженной самооценкой, позволяя стереотипам вмешиваться в коммуникацию. Так она рискует не только задеть собеседниц, но и неверно оценить рабочую ситуацию. Этот эффект работает и в обратном направлении: отношение к словам обаятельной девушки может быть несправедливо завышен.

Решение

Не разделяйте собеседников по половому признаку. Воспринимайте представителей любого пола как равных себе.

Практические рекомендации по снижению агрессии

➤ В случае незначительной агрессии.

В тех случаях, когда агрессия не опасна и объяснима, можно использовать следующие позитивные стратегии:

- ✓ полное игнорирование реакций собеседника - весьма мощный способ прекращения нежелательного поведения;
- ✓ выражение понимания чувств собеседника
(*"Конечно, тебе обидно..."*);
- ✓ переключение внимания, предложение какого-либо задания
(*"Помоги мне, пожалуйста, достать пакус верхней полки, ты ведь выше меня"*);
- ✓ позитивное обозначение поведения
(*"Ты злишься потому, что ты устал"*).

➤ Сосредоточение внимания на поведении, а не на личности.

После того как собеседник успокоится, целесообразно обсудить с ним его поведение. Следует описать, как он вел себя во время проявления агрессии, какие слова говорил, какие действия совершал, не давая при этом никакой оценки. Критические высказывания, особенно эмоциональные, вызывают раздражение и протест, и уводят от решения проблемы.

Анализируя поведение собеседника, важно ограничиться обсуждением конкретных фактов, только того, что произошло "здесь и сейчас", не припоминая прошлых поступков. Иначе у него возникнет чувство обиды, и он будет не в состоянии критично оценить свое поведение. Вместо распространенного, но неэффективного "чтения морали", лучше показать собеседнику негативные последствия его поведения, убедительно продемонстрировав, что агрессия больше всего вредит ему самому. Очень важно также указать на возможные конструктивные способы поведения в конфликтной ситуации.

Один из важных путей снижения агрессии - установление с собеседником обратной связи. Для этого используются следующие приемы:

- ✓ констатация факта (*"ты ведешь себя агрессивно"*);
- ✓ констатирующий вопрос (*"ты злишься?"*);
- ✓ раскрытие мотивов агрессивного поведения
(*"Ты хочешь меня обидеть?", "Ты хочешь продемонстрировать силу?"*);
- ✓ обнаружение своих собственных чувств по отношению к нежелательному поведению

("Мне не нравится, когда со мной говорят в таком тоне", "Я сержусь, когда на меня кто-то громко кричит");

✓ апелляция к правилам (*"Мы же с тобой договаривались!"*)

➤ **Контроль над собственными негативными эмоциями.**

Наставнику необходимо очень тщательно контролировать свои негативные эмоции в ситуации взаимодействия с наставляемым. Когда наставляемый демонстрирует агрессивное поведение, это вызывает сильные отрицательные эмоции - раздражение, гнев, возмущение, страх или беспомощность.

Наставнику необходимо признать нормальность и естественность этих негативных переживаний, понять характер, силу и длительность возобладавших над ними чувств. Когда наставник управляет своими отрицательными эмоциями, то он не подкрепляет агрессивное поведение наставляемого, сохраняет с ним хорошие отношения и демонстрирует, как нужно взаимодействовать с агрессивным человеком.

➤ **Снижение напряжения ситуации.**

Основная задача наставника, сталкивающегося с агрессией наставляемого - уменьшить напряжение ситуации. Для этого необходимо:

- не повышать голос, не менять тон на угрожающий;
- не демонстрировать власть ("Будет так, как я скажу");
- не кричать;
- не принимать агрессивные позы и жесты: сжатые челюсти, перекрещенные или сцепленные руки, разговор "сквозь зубы";
- не использовать сарказм, насмешки, высмеивание и передразнивание;
- не использовать негативную оценку личности наставляемого;
- не использовать физическую силу;
- не втягивать в конфликт посторонних людей;
- не настаивать на своей правоте;
- не читать нотации, проповеди;
- не делать обобщения типа: "Вы все одинаковые", "Ты, как всегда...", "Ты никогда не...";
- не сравнивать наставляемого с его ровесниками - не в его пользу.

➤ **Обсуждение ситуации.**

Анализировать поведение в момент проявления агрессии не нужно, этим стоит заниматься только после того, как ситуация разрешится и все успокоится. В то же время, обсуждение инцидента необходимо провести как можно скорее. Лучше это сделать наедине, без свидетелей, и только затем обсуждать в группе (и то не всегда). Во время разговора важно сохранять спокойствие и объективность. Нужно подробно обсудить негативные

последствия агрессивного поведения, его разрушительность не только для окружающих, но, прежде всего, для самого агрессора.

➤ **Сохранение положительной репутации наставляемого.**

Для сохранения положительной репутации целесообразно:

- ✓ публично минимизировать вину наставляемого (**"Ты не важно себя чувствуешь", "Ты не хотел его обидеть"**), но в беседе с глазу на глаз показать истину;
- ✓ не требовать полного подчинения, позволить наставляемому выполнить ваше требование по-своему;
- ✓ предложить наставляемому компромисс, договор с взаимными уступками.

Настаивая на полном подчинении (то есть на том, чтобы он не только немедленно сделал то, что вы хотите, но и тем способом, каким вы хотите), можно спровоцировать новый взрыв агрессии.

➤ **Демонстрация модели неагрессивного поведения.**

Поведение наставника, позволяющее показать образец конструктивного поведения и направленное на снижение напряжения в конфликтной ситуации, включает следующие приемы:

- ✓ **нерефлексивное слушание** (нерефлексивное слушание - это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать. Здесь важны оба слова. **Молчать - так как собеседнику хочется**, чтобы его услышали, и меньше всего интересуют наши замечания; **внимательно** - иначе человек обидится и общение прервется или превратится в конфликт. Все, что нужно делать - поддерживать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился.);
- ✓ пауза, дающая возможность собеседнику успокоиться;
- ✓ внушение спокойствия невербальными средствами;
- ✓ прояснение ситуации с помощью наводящих вопросов;
- ✓ использование юмора;
- ✓ признание чувств собеседника.