

**Занятие педагога-психолога на тему:
«Навыки конструктивного общения в конфликтных ситуациях»**

Цель: отработка и закрепление навыков конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях

Задачи:

- научить «слышать» другого человека в конфликтных ситуациях,
- отработать навыки убеждения, умение найти аргумент в пользу своей позиции,
- закрепить представление о способах конструктивного взаимодействия: использование «Я-высказывания», переструктурирование образа ситуации, обмен ролями,
- обучить эффективным способам общения.

Оборудование: карточки с ситуациями; двойная картинка «старуха-девушка»; мягкая игрушка; визитки с именами участников (материал для их изготовления).

Задачи	Содержание	Примечания для ведущего
Активизация внимания. Настрой на работу	Ритуал Приветствия. Участники приветствуют друг друга (передают мягкую игрушку по кругу, произнося слова приветствия)	Занятие проходит в кругу, стулья по числу участников. Позволяет спланировать детей, создавать атмосферу группового доверия и принятия
Учить подчеркивать свою индивидуальность через рассказ о себе	Упр. «Визитка» Всем участникам дается 3 минуты для подготовки «визитки» - стихотворения, афоризма, девиза, рисунка, рассказа и т.д., выражающих творческое представление о себе	Участники поочередно представляют свои визитки, в которых подчеркивают личные особенности (привычки, качества личности, умения, привязанности и т.д.). Ведущий отмечает наиболее яркие индивидуальные особенности каждого для лучшего запоминания их
Создание безопасного пространства	Обсуждение и принятие правил («Один микрофон», уважение, конфиденциальность, «Здесь и теперь», безоценочность и др.)	«Мозговой штурм». Правила можно оформить на ватмане, это могут быть правила на одно занятия, либо на серию занятий. В случае необходимости могут быть приняты новые правила.
Погружение в тему, актуальность	На первый взгляд, умение говорить кажется более важным и сложным, чем умение слушать. На вопрос «Умеете ли вы слушать?», почти каждый отвечает: «Конечно, умею». И все же, неумение слушать является основной причиной неэффективного общения и наиболее часто приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам, к конфликтам. Слушая, люди, к сожалению, часто не слышат друг друга. Многие полагают, что слушать —	Накануне можно провести мини-тест «Умеете ли вы слушать?» Приложение 1. Познакомить с результатами, обсудить. Можно вспомнить и обсудить случай из жизни класса.

	<p>означает лишь вести себя спокойно и не перебивать собеседника, но это только одна их составляющих внимательного сосредоточенного слушания. Умение слушать в наибольшей степени требует совершенствования.</p> <p>Успешность общения во многом зависит от умения слушать собеседника. Слушание — это сложный процесс, требующий навыков культуры общения...</p>	
<p>Формирование навыков конструктивного общения</p>	<p>Упр. «Старуха – девушка» (<i>Переструктурирование ситуации</i>)</p> <p>Старшеклассники делятся на две одинаковые по числу членов группы. Каждая группа получает рисунок. Одна группа получает «Рисунок 1», другая – «Рисунок 2». Каждой группе дается задание описать человека, изображенного на рисунке, включая его половую принадлежность, одежду, прическу и возраст. Один человек выступает от своей группы.</p> <p>Каждый член первой группы образует пару с членом второй группы. Каждой паре дается «Рисунок 3».</p> <p>Затем обоих членов пары просят согласовать общее описание человека, изображенного на рисунке, включая его половую принадлежность, одежду, прическу и возраст.</p> <p>Проводится обсуждение в целом результатов переговоров.</p> <p>Обсуждение упражнения, выводы: Восприняли ли рисунок 3 одинаково? Когда вы восприняли рисунок определенным образом, было ли трудно увидеть его по-другому? Какую роль играет прежний опыт, обстоятельства, ожидания и взгляды на то, как вы понимаете свое и чужое поведение при конфликте? То, как вы слушаете и отвечаете другому человеку, очень важно для конструктивного взаимодействия. Решающим является то, сообщаете ли вы, что услышали и поняли.</p>	<p>Приложение 2.</p> <p>Работа в подгруппах. Важно соблюдать время, отведенное на обсуждение. Ведущий ориентирует участников на то, что после совместного обсуждения рисунка в группе, одному участнику нужно будет презентовать общие выводы. Ведущий т.ж. акцентирует внимание на том, что необходимо услышать каждого члена группы, прийти к общему выводу.</p> <p>Работа в парах (необходимо учесть опыт каждого участника).</p> <p>Итак, одним из способов конструктивного взаимодействия – переструктурирование видения ситуации и умение слышать другого человека. Это очень важно, так как мы увидели, что два человека могут совершенно по-разному воспринять одно и то же явление.</p>
<p>Закрепление представления о способах конструктивного</p>	<p>Упражнение на отработку навыка «Я-высказывания».</p> <p>учащиеся получают ситуации на карточках (одну на двоих) и</p>	<p>Работа в парах.</p> <p>Схема «Я-высказывания»: «Я-высказывание» обязательно включает в</p>

<p>взаимодействия</p>	<p>обсуждают между собой возможные варианты высказываний. Примерные ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее. • Твой младший брат изрисовал ручкой твои учебники. • Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали. • Твой учитель незаслуженно обвинил тебя в том, что ты списал(а) контрольную у соседа. • Вы с другом договорились встретиться на улице. Ты прождал(а) его час, а он не пришел. • Тренер сказал, что ты пропускаешь тренировки, поэтому он отчисляет тебя из команды. 	<p>себя три компонента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Описание ситуации, вызвавшей напряжение; - Точное название своего чувства в этой ситуации; - Называние причин возникновения напряжения (без их интерпретации). <p>Кроме того, в схему можно включить как бы тебе хотелось, чтобы партнер по общению поступил и сказать, как ты себя поведешь, если человек не изменит своего поведения.</p> <p>Обсуждение реальных ситуаций (случай из жизни класса). Важно чтобы ведущий показал значимость (доступность) данного приема в реальной жизни. Где, как и когда это можно использовать.</p>
<p>Оценка занятия. Подведение итогов</p>	<p>Рефлексия</p>	<p>Две оценки: эмоциональная (понравилось – не понравилось, было хорошо – было плохо и почему) и смысловая (почему это важно, зачем мы это делали) Ритуал Прощания.</p>

Приложение 1.

Мини-тест «Умеете ли Вы слушать?»

Инструкция: Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивается баллами. За ответ:

«Почти всегда» — 2 балла.

«В большинстве случаев» — 4 балла.

«Иногда» — 6 баллов.

«Редко» — 8 баллов.

«Почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов. Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать.

Если набрано *более 62 баллов*, то умение слушать — выше «среднего уровня».

Обычно *средний балл* слушателей 55.

Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Приложение 2.



Рис. 1



Рис.2



Рис.3