Коржицкая Елена Анатольевна
педагог-психолог
МОУ сош №43
г. Петрозаводск

«Секреты бесконфликтного общения».
Психологические мероприятия для родителей, педагогов.

Номинации олимпиады: №5 - Лучшая разработка психологических мероприятий для родителей, педагогов

Краткая аннотация

Эти мероприятия направлены на просвещение, соответственно, профилактику и разрешение конфликтных ситуаций при общении. Это актуальный вопрос как для родителей, так и для педагогов. Кроме знакомства со стратегиями поведения в ситуации конфликта, конфликтогенами, стилями входа в конфликт…, идет разговор о методиках и техниках, шагах, уменьшающих остроту конфликта . Материал рассматривается с примерами и разбором ситуаций, рефлексивными моментами. Автором придуманы и составлены рисунки и схемы, помогающие понять и запомнить материал. Апробация материала была во время методических объединений педагогов и на родительских собраниях, также частично на классных часах в 11-ых классах. Отзывы очень хорошие, говорят о важности и значимости темы, о том, как схемы и рисунки помогают усвоить материал о актуальности рекомендаций.

Обоснование:

Проблема разрешения конфликтных ситуаций актуальна для всех участников педагогического процесса. Участниками конфликта могут быть педагоги, родители, дети. Конфликты случаются каждый день и важно уметь конструктивно их разрешать. Следовательно, **цель** занятий « Секреты бесконфликтного

общения»: познакомить с теоретическими аспектами конфликтных ситуаций и практическими способами эффективной коммуникации для разрешения проблемных ситуаций. **Целевая группа**: родители, педагоги, учащиеся выпускных классов.

Психолог проводит 1 занятие (40 минут) или 2 по 20 минут. Если проводить 2 занятия, то материал разбивается на две части: 1- до «Принципа амортизации» включительно, соответственно, 2-ое занятие начинается со знакомства со стилями входа в конфликт. После занятия выдается распечатка с рекомендациями.(приложение 1 - для педагогов, а приложение 2 - рекомендации для всех).

Оборудование: схемы, рисунки, карточки с ситуациями, рекомендации для каждого.

Критериями оценки эффективности является обратная связь участников занятия и уменьшение конфликтных ситуаций.

Ход занятия:

Конфликт- это ситуация обострения противоречий во взаимодействии между разными людьми (межличностный конфликт) или между желаниями, убеждениями и действиями одного человека (внутриличностный конфликт) А сегодня мы остановимся на межличностном конфликте.1-ый шаг в разрешении конфликта – умение предвидеть его. Каждый ведет себя по-разному.

Рассмотрим схему **»Стратегия поведения в ситуации конфликта»**:

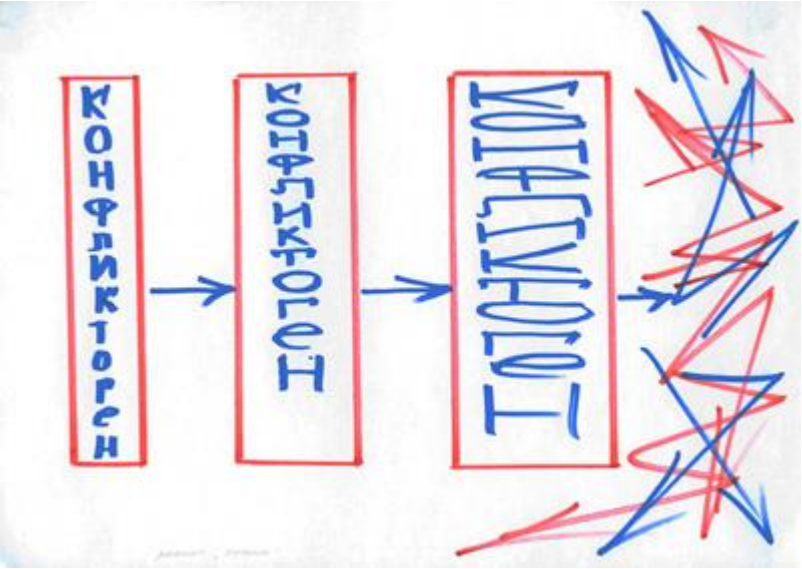
1. **Избегание**-уход от конфликтной ситуации без попытки ее решения (в результате интересы могут быть удовлетворены, а могут и нет),
2. **Приспособление** (позиция жертвы),
3. **Компромисс** (не полностью удовлетворяются интересы обоих участников),
4. **Сотрудничество** (поиск общих интересов),
5. **Соперничество** (свои интересы удовлетворяются в ущерб другим людям),

Стратегия поведения меняется в зависимости от близости участников, обоснованности требований, зависимости друг от друга и т. д.

Разберем на конкретном примере, не обсуждая правильность поведения. На человека напал грабитель, требует отдать ему все деньги, угрожая физической расправой. Один человек сам расправится с грабителем (**соперничество**). При **сотрудничестве** человек укажет на богатого знакомого. Если будет договор с грабителем, что он берет часть денег в обмен на обещание не обращаться с заявлением в милицию-**компромисс.** А если человек безропотно отдает всю наличность, то это- **приспособление**. Бегство от грабителя-это **избегание.** ***Рефлексия: подумайте, обычно какая стратегия поведения характерна для Вас?***

Бывают конфликты, которые возникают по незначительным поводам или, вообще без таковых, когда двое или больше человек встали на тропу взаимных обвинений. Это ситуация «слово за слово». А если хоть один человек поведет себя психологически грамотно и не ответит агрессией на агрессию, то цепочка обвинений прервется, и конфликт не состоится. Конфликтогены - слова, действия, поступки, запускающие конфликт.

Схема возникновения конфликта:



А пути предотвращения конфликта видны из этой схемы, если ее читать наоборот:

1. Не употреблять конфликтогенов.
2. Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявлять эмпатию, понимание к другому человеку и как можно больше благожелательных посылов по отношению к нему.

Можно рассмотреть влияние конфликтогенов на примере стихотворения «Вовочка и Славочка» Г. Остера.

Сидит Славочка на заборике,

А под ним на скамеечке Боренька.

Боренька взял тетрадочку,

Написал: «Дурачок ты, Славочка»

Вынул Славочка карандашише,

Написал в тетрадь: «Ты- дурачище!»

Борище взял тетрадище,

Да как треснет по лбищу Славищу.

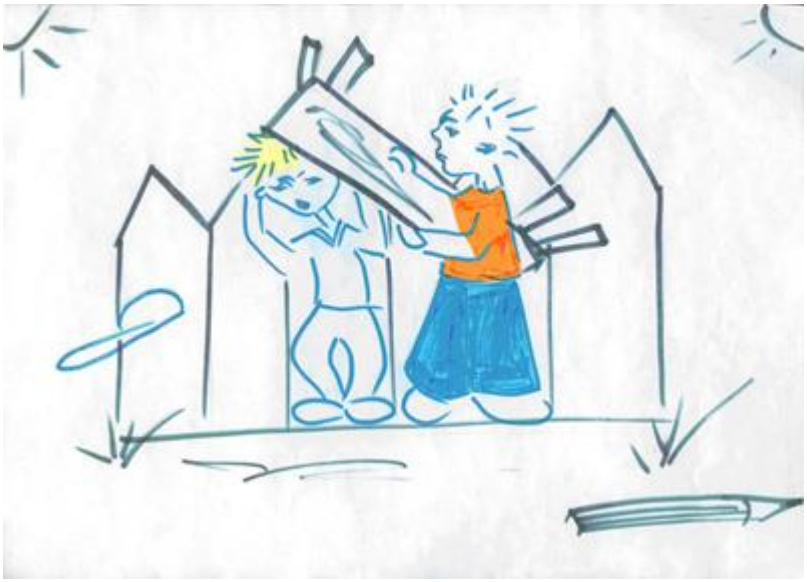
Славище взял скамеище,

Да как треснет Борищу в шеищу.

Плачет Славочка под забориком,

Под скамеечкой плачет Боренька.

Примечание: одновременно с чтением строк стихотворения показывать рисунки к ним



В данной ситуации будем говорить о словах - конфликтогенах. Часто люди, использующие конфликтогены не замечают этого. А окружающие отвечают агрессией**.** Есть несколько вариантов высказываний, которые легко вызывают гнев и провоцируют конфликт. Это такие высказывания, как:

- **незаслуженные и унизительные упреки** («На тебя ни в чем нельзя положиться!», «Что это за гадость ты приготовила на обед?» и т. п.);
- **негативные обобщения, навешивание ярлыков** («Все вы, такие…»)
- **настойчивые советы оводу того, как другому человеку следует себя вести** («Не смей улыбаться этой девушке, она — моя!»);
- **указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии** («А твой отец — алкоголик!»);

- **решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем** для обсуждения («Все, не будем это обсуждать!», «Не смей так говорить!»);
- **неуместная ирония, сарказм** («А ты видела кино, где лопнул самый толстый на Земле человек?»);
- **ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, цель которых** — «выпустить пар» (примеры здесь чаще нелитературные)

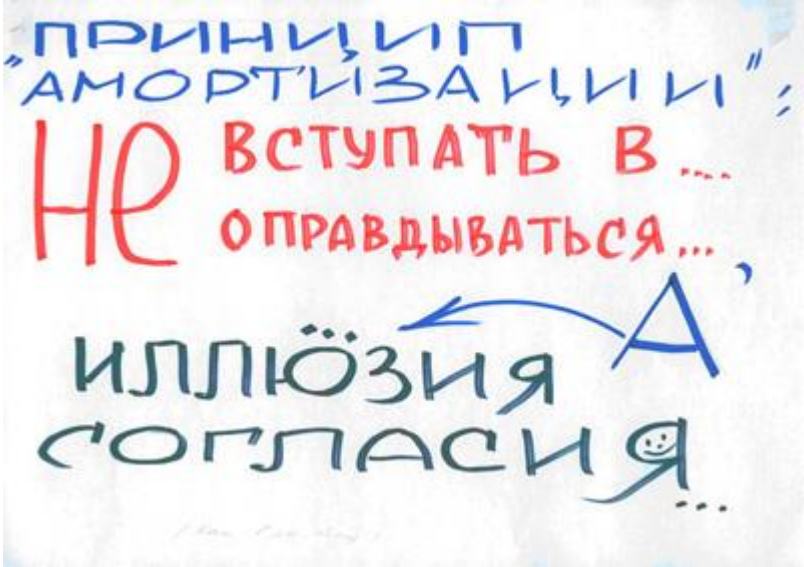
Примечание: одновременно с объяснением показывать схему:

Конфликтогены - мусор общения.

Рефлексия: подумайте характерно ли для вас употребление слов-конфликтогенов?

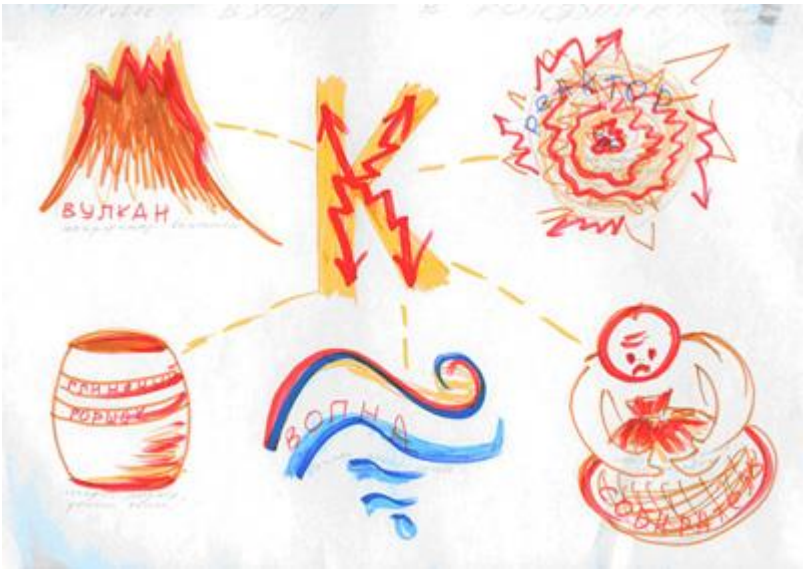
В ситуации, когда невозможно изменить течение конфликта, когда с вами агрессивно общаются при помощи конфликтогенов, то можно применять

принцип амортизации:



Объяснение: не вступать в пререкания и не оправдываться, а создать иллюзию общего согласия. Получается как будто бьют в резиновую стену: сумма ударов гасится, а стена стоит.

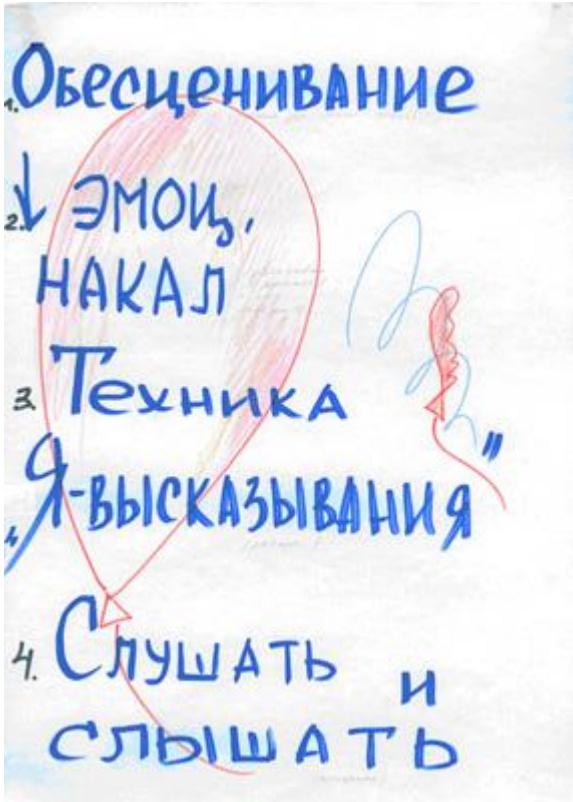
Стили входа в конфликт разные, рассмотрим их:



1. «Человек-вулкан» - это человек, у которого во время конфликта могут быть непредсказуемые вспышки.
2. «Глиняный горшок» - тот, кто медленно разогревается и долго обижается.
3. «Волна» - когда вопрос уже решен, может быть новая волна возмущений.
4. «Собиратель» - человек, долго собирающий обиды, а другие люди могут об этом даже не знать.
5. «Реактор» - человек резко расходится , его трудно остановить.

Рефлексия: подумайте, какой стиль для Вас более привычен?

Уменьшают остроту конфликта **следующие методики и техники (схема):**



Объяснение:

1. **Обесценивание проблемы** («неужели наша дружба этого стоит?»),
2. **Снижение эмоционального накала** (дыхание, счет до 10 и т. д.),
3. **Перенос разговора** («Прости, я сейчас не готова разговаривать»),
4. **Техника «Я- высказывания»,**
5. **Умение слушать и слышать другого человека.**

Остановимся на технике «Я - высказывания». Она помогает быть услышанным.

Схема на доске и карточки на партах:

Схема «Я-высказывания»:

1. Конкретное описание того, что вызвало чувство («Когда ты вчера опоздал…),
2. Называние чувства в тот момент («...я почувствовала беспокойство...»),
3. Называние причин («...наверное, это произошло потому, что...»).

Анализ ситуаций на карточках.

Проанализируйте ситуацию и выберите фразу, построенную по схеме «Я - высказывания»:

А. Вы зовете дочь обедать. Она отвечает: «Сейчас» — и продолжает заниматься своими делами. Вы начинаете сердиться.

1. «Да сколько же раз тебе надо говорить!»

2. «Я начинаю сердиться, когда приходится повторять одно и то же».

3. «Меня сердит, когда ты не слушаешься».

Б. У вас важный разговор с другом. Ребенок то и дело его прерывает.

1. «Мне трудно беседовать, когда меня прерывают».

2. «Не мешай!»

3. «Ты не можешь заняться чем-то другим?»

В. Вы приходите домой усталая, У сына друзья, музыка, веселье. Вы испытываете смешанное чувство обиды и раздражения.

3. «Тебе не пришло в голову, что я могу быть усталой?»

2. «Уберите за собой посуду».

3. «Меня обижает и сердит, когда я устала и вижу дома беспорядок».

Если Вы хотите понять другого и быть услышанным, то ***важно отделять Позицию человека от Интереса.*** Позиция отвечает на вопрос: что? А Интерес на вопрос: почему? После втягивания в конфликтную ситуацию каждый заявляет свой интерес и показывает свою Позицию. Они могут совпадать. При конфликте не нужно повторять свою Позицию! Важно заявить свой Интерес и показать, что мы слышим Позицию другого.

Приведите пример конфликтной ситуации, где бы Вы смогли отделить Позицию от Интереса…

Бывают конфликты ради разрушения, например, если такой конфликт затевает человек ради какой-либо выгоды. В такой ситуации нужно постараться перевести в другое русло, переключить, а если не получается, то прекратить конфликт. Рассмотрим **алгоритм, при котором выигрывают оба участника конфликта:**

1. Узнать желания друг друга («Почему ты этого хочешь?»).
2. Обсудить какое решение будет справедливым.
3. Договориться о взаимных уступках.

У Н. Пезешкиана есть целая методика разрешения конфликтов. В тяжелой ситуации он предлагает конфликт разрешать по ступеням (схема). И в любой момент, если что-то не получается ,то можно вернуться на предыдущую ступеньку. В самом начале он предлагает дистанцироваться и наблюдать со стороны. Далее человек может описать ситуацию со своей и противоположной точек зрения. Здесь он может заметить в чем пра в или не прав он сам, а так же его соперник. А при разумном (не эмоциональном) рассматривании ситуаций у соперника можно увидеть положительные стороны и в какой-то ситуации похвалить, поддержать его. Затем можно начинать разговор, где важно обсудить совместные цели.

Рефлексия: что общего Вы заметили при рассмотрении разных методик и техник?

Конечно же важно терпение, положительный эмоциональный настрой, умение выслушать противоположное мнение при общении с другим человеком.. Часто конфликт нужен для

разрешения какой-либо ситуации. Я надеюсь этот материал и рекомендации помогут вам в дальнейшем.

Приложение 1

Памятка для учителя «Секреты бесконфликтного общения»

<u>Как организовать диалог с родителями</u>

1. *Если вы задаете вопрос, подождите, когда собеседник вам ответит.*
2. *Высказав свое мнение, поинтересуйтесь мнением родителей.*
3. *Если вы не согласны, аргументируйте, повторяйте фразы: «Давайте подумаем», «Давайте сделаем сообща», «Как вы сами думаете», «Мне интересно ваше мнение», «Вы не согласны со мной, почему?» и т.д.*

<u>Как организовать работу с родителями</u>

1.*Способность к общению-* профессиональное качество учителя. Учитель должен иметь высокую психологическую культуру: уметь общаться, вести беседу, слушать и понимать собеседника, взаимодействовать и воздействовать.

2. Не отталкивайте, а *привлекайте к сотрудничеству.* Нередко учитель видит в родителях людей, изначально стоящих к нему в аппозиции. Часто он начинает поучать, упрекать. Постарайтесь понять чувства отца или матери ученика, найдите в них опору, выстраивая совместные действия.

3.*Развивайте в себе стремление к равной позиции с родителями.* Объединить усилия Воспитание ученика основывается на совместных усилиях школы и семьи. педагога и членов семьи можно только при взаимном и уважительном признании ими позиционного равенства друг друга. Первый шаг в этом направлении должен сделать учитель, поскольку это находиться в рамках его компетенции, показывает его профессионализм**.**

4.*Людям нравиться ощущать собственное значение.* Один из лучших способов привлечения родителей к сотрудничеству - подчеркивание его значение в этом процессе.

5.*Покажите родителю свою любовь по отношению к ребенку.* Психологический контакт с родителем возникает сразу же, как только учитель покажет, что он видит положительные стороны в характере ребенка и симпатизирует ему.

6.*Ищите новые формы сотрудничества с родителями.* Например, вы можете предложить одному из родителей выступить на **родительском собрании с**

проблемой, которую он испытывает в воспитании ребенка, и, каким образом он пытается ее разрешить. Пусть эти проблемы обсудят родители.

Чрезвычайно поучительным было бы выступление родителя, у которого были сложности во взаимоотношениях с собственным ребенком, и, который сумел их преодолеть. Не стремитесь отстоять собственную позицию.

Успешной можно назвать беседу не только когда учитель докажет, что прав, а тогда, когда он сумеет привлечь родителей к активному участию в воспитании ребенка.

7.*Обсуждайте проблему, а не личные качества ученика*. Сформулируйте перед родителями ваши наблюдения по поводу учебы и дисциплины ученика, обсудите с родителями возможности совместной работы.

Важно, чтобы родители чувствовали вашу уверенность в том, что проблема может быть решена.

8.*Учитывайте личные интересы родителей*. Очень часто в беседе с родителями учитель требует, чтобы они активизировали свое участие в воспитании ребенка. Он советует, чтобы мать ушла с работы, или перешла на пол ставки целиком посвятила себя воспитанию и т. п. Вряд ли так будет, гораздо лучше, если учитель признает право родителей на интересную и содержательную жизнь, но предложить привлечь к своим занятиям ребенка.

10. Мы вместе против проблемы, а не против друг друга. Можно утверждать, что ваша беседа с родителями трудного ученика пройдет более успешно:

1. Если вам удается избежать противоречия и конфликта.
2. Если вы смогли удержаться сами и удержали родителей от упреков и обвинений.
3. Если вы удачно сформулировали проблему воспитания, и родители поняли и приняли вашу формулировку.
4. Если вы обсудили ваши совместные действия.

Приложение 2

Рекомендации, помогающие извлекать уроки из конфликтных ситуаций:

1. Подумайте, чему вас может научить конфликт. 2.Спросите у своего внутреннего голоса, чему можно научиться, какую пользу можно извлечь из этого печального опыта.

3. Отведите конфликту соответствующее ему место:

а) Не позволяйте отрицательному жизненному опыту сбить себя с пути.

б) Определите собственную позицию и исходите из неё, не допускайте влияния на неё других людей.

в) Не давайте конфликту подорвать ваше доверие к самому себе и понизить самооценку.

г) Помните, что конфликты составляют только малую часть вашей жизни.

4. Избавьтесь от отрицательных эмоций, оставшихся после конфликта, следующим образом:

а) научитесь прощать самого себя;

б) выждите некоторое время, чтобы связанные с конфликтом чувства исчезли;

в) осознайте, что другие люди могут менее критично оценивать вас и случившееся, чем вы сами.

5. Не позволяйте другим людям становиться препятствием.

а) избегайте плохих людей, которые осуждают вас: стремитесь к общению с положительными и доброжелательными людьми;

6. Не тратьте слишком много сил на переубеждения скептиков или на общение с теми, кто не хочет вас слушать;

в) не позволяйте другим людям возбуждать в вас чувства вины;

г) будьте готовы к общению с теми, у которых по вашему мнению, после конфликта остался неприятный осадок.

Установки, помогающие преодолеть конфликт:

«Это *не вопрос жизни и смерти, я преодолею это», «Все идет нормально», «Он (она) делает это не для того, чтобы навредить, а чтобы удовлетворить свои желания», «Я спокоен», «Мы благополучно все решим».*

Литература

1. ЛитвакМ.Е. Профессия-психолог-Ростов н/Д.:Феникс 1999

2. Самоукина Н.В. Игры в которые играют ...-. Психологический практикум - г. Дубна, Феникс +, 2002.

3. Чибисова М.Ю., Пилипко Н.В. Психолог на родительском собрании (Психолог в школе).- М.: Генезис, 2004.

4. Байард Д., БайардР.Т. Ваш беспокойный подросток: Практическое руководство для отчаявшихся родителей. - М.:Просвещение,1992

5. Грецов А.Г. Практическая психология…-М.: Питер, 2005

6. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликта. СПб: Речь, 2002.

https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXlUFoewruBjU1oe3LSVnX7i6ZYzI2Zy1Aj_AywViWWpPOLpO8BwG2HkvVnpMm_p8H7xOozAkzb6hsRF9SoDSHi0-UyZlURMXRxq0gTi2hhK3EFSaMGN4dOGaeX1r2ZbmcqDz6kmLmg%3D%3D%3Fsign%3DSrwJX1FZ3Poeuas8tLZHg4R6_Y7MK-sm_fEIpe1HC0I%3D&name=sekrety_beskonfliktnogo_obshcheniya.doc&nosw=1