

**ГБУ ВО «Центр психолого-педагогической поддержки и  
развития детей»**

# Бесконфликтное общение

**Занятие с элементами тренинга**

Составил: Шиловский О.А.,  
психолог ГБУ ВО «ЦППиРД»

# БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ

Занятие с элементами тренинга

*Шиловский О.А., психолог  
ГБУ ВО «ЦППиРД»*

**Цель занятия:** профилактика конфликтов среди подростков, формирование способов бесконфликтного взаимодействия в коллективе.

## **Задачи:**

- рассмотреть причины возникновения конфликтных ситуаций в жизни пути выхода из них
- способствовать формированию позитивного отношения к людям, желания овладеть навыками общения и социального взаимодействия

**Участники:** учащиеся 7-11 классов, волонтеры и специалисты Служб школьной медиации.

**Оборудование:** флипчат, магниты, мяч, карточки с фигурами, стикеры с животными (по парам), карандаши, фломастеры, доска, мел.

## **Ход занятия**

### ***Приветствие.***

**Ведущий:** Всем нам известно, что такое КОНФЛИКТЫ, они являются естественной частью нашей жизни.

Слово «конфликт» в дословном переводе с латинского означает «столкновение».

**Конфликт** – это столкновение, схватка, спор, борьба, где каждая из сторон преследует свои цели, интересы и позиции, не совместимые с другой стороной.

Человеку свойственно переживать конфликтную ситуацию как негативную. Это связано с тем, что не всегда удается взять развитие конфликта под контроль и использовать его в мирных целях. Все мы разные: у нас разные взгляды, привычки, мечты,

а это значит, что наши интересы и интересы окружающих людей могут не совпадать. Иногда это становится причиной возникновения конфликтов.

**Ведущий:** Скажите, а какие виды конфликтов вы знаете? Какие пути разрешения конфликтов вы знаете?

**Ведущий:** Есть одна замечательная и поучительная притча называется она «Небольшая разница».

\*\*\*

*Один восточный властелин увидел страшный сон, будто у него выпали один за другим все зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: "Повелитель, я должен сообщить тебе печальную весть. Ты потеряешь одного за другим всех своих близких". Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел бросить в тюрьму несчастного и призвать другого толкователя, который, выслушав сон, сказал: "Я счастлив сообщить тебе радостную весть - ты переживешь всех своих родных". Властелин был обрадован и щедро наградил его за это предсказание. Придворные очень удивились. "Ведь ты сказал ему то же самое, что и твой бедный предшественник, так почему же он был наказан, а ты вознагражден?" - спрашивали они. На что последовал ответ: "Мы оба одинаково истолковали сон. Но все зависит не от того, что сказать, а как сказать".*

**Ведущий:** Как вы думаете, о чем эта история? (Обсуждение).

А сейчас, давайте поговорим с вами о том, как конфликтов не допускать.

Есть одна простейшая техника, с помощью которой, вы сможете обойти конфликтную ситуацию и добиться желаемого результата.

### **Упражнение «Я-высказывания»**

К сожалению, способы, которыми пользуется большинство, как раз предполагает обмен упреками и обвинениями. И поэтому, научиться пользоваться «Я-высказываниями» будет весьма кстати. «Я-высказывание» позволит выразить свои

чувства в необидной для другого человека форме и потому будет услышано. Оно не вызовет желания возразить, потому что вы говорите о своих чувствах, и никто не знает лучше вас, что именно вы чувствуете и оставляете право собеседнику свободу в решении: «Как ответит? Как себя повести?».

**Ведущий:** Высказывания формируются по следующему принципу – прежде чем сказать какую-либо фразу, которая сложилась у вас в голове, остановитесь, и подумайте, какая эмоция вызвала у вас желание сказать это. Затем, попробуйте построить новое предложение, которое будет начинаться со слов: «Я чувствую...» или «Мне...».

То есть, вместо «ты-реплик», нам потребуется одна-единственная фраза, которая заменит их все с лёгкостью.

Например, вместо: «...**Ты неправ! Вечно ты лезешь со своими советами! Помолчи! .....**», мы говорим: «**Мне неприятно то, о чём ты только что сказал**».

«Я-высказывание» ещё называют «открытым выражением эмоций». «Открытое выражение эмоций» это умение откровенно и вовремя сказать своему собеседнику о том, какие эмоции вызывают у вас его слова или поступки. Делать это нужно сразу, не накапливая в себе негативные эмоции. Тогда ваша реплика прозвучит естественно и не оскорбительно.

Ведущий по очереди кидает мяч участникам, проговаривая какую фразу необходимо построить – «ты-реплика» или «Я-высказывание».

<b>Ты-реплика</b>	<b>Я-высказывание</b>
ТЫ	Я расстроен тем, что... Я надеюсь, что...
ТЕБЕ	МНЕ кажется, что... МНЕ бы хотелось...
ВЫ	МЫ
ВАМ	НАМ

### ***Тренинг «Приемы перцептивного общения»***

Цель: повышение компетентности участников группы в сфере общения через изучение коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения, расширение и обогащение репертуара эффективных приемов общения.

Задачи: приобретение психологических знаний о интерактивной, коммуникативной и перцептивной сторон общения; развитие навыков взаимодействия в процессе общения.

**Ведущий:** Цель общения во взаимопонимании, а если точнее – в передаче и получении информации. Для медиатора, безусловно, более важным является момент получения информации. Перцептивная сторона общения, проявляется через восприятие, а также понимание и оценку людьми друг друга.

### ***Игра "Я за тебя отвечаю"***

Каждый участник получает стикеры, на которых изображены животные. У каждого животного есть пара, и первым заданием будет ее найти. (*Участники делятся по парам*). Теперь, когда вы сидите парами, мы можем перейти к следующему этапу.

В течение двух минут, вы должны рассказать партнёру, важную информацию о себе (*черты характера, интересы*). У каждого из вас будет по минуте времени.

А теперь мы перейдем к основному этапу нашей игры.

Он состоит в том, что каждому из вас будут задавать вопросы, но отвечать будете не вы, а ваш партнер, стремясь угадать, как бы на эти вопросы отвечал его напарник. Напарник же слушает, отмечая, где отвечающий за него игрок «попал в точку», а где ошибся.

### ***Обсуждение:***

- где были точные попадания в ответах, а где бы он ответил иначе?

- легко ли было отвечать на вопросы, как и за счет чего он находил ответы?

### **«Мозговой Штурм»**

Ведущий: теперь давайте обсудим такой вопрос: Что для вас означает слово **коммуникация**? Какие по вашему мнению она имеет составляющие?

*(ведущий записывает ответы)*

Ведущий: теперь предлагаю вам ответить на следующие вопросы:

- Каких качеств, необходимых для общения, не хватает, по вашему мнению, вам?

- Каких качеств, необходимых для общения, не хватает другим людям? *(Совместное обсуждение)*.

Чаще всего оказывается, что в других не хватает мягкости, теплоты и доброты, а в себе твердости, настойчивости и т.д. Эффективно общаться можно, лишь обладая достаточными психологическими знаниями и перестроением позиций. Например, если мы видим, что собеседник замкнутый и необщительный – главной задачей для нас является создание таких условий, в которых ему будет комфортно для дальнейшего взаимодействия. Если же ваш собеседник напротив чрезмерно болтлив и может рассказывать вам, о чем угодно кроме нужной вам информации – необходимо перевести его в нужное русло беседы.

Так же, большое внимание необходимо уделять невербальному общению: мимике, жестам. Это может помочь вам в определении хода дальнейшей работы с ним.

### **Упражнение «Побег»**

Цель: навыки донесения как можно больше информации невербальным способом.

Задание: участники делятся на пары. В каждой паре один участник становится «заключенным», другой – «посетителем». Участникам дается инструкция: «Вам необходимо обсудить план побега из тюрьмы, используя только невербальные средства. Между вами – стекло, через которое неслышно звуков. Переговорное устройство не работает. Задача посетителя – за 1 мин. объяснить заключенному способ и время побега. Задача

заклученного – понять и в случае необходимости с помощью невербальных средств уточнить непонятое».

### **Цитаты для «озвучки»**

- Подкупленный охранник выведет тебя до подъема в 05:00 утра.

- Сегодня, в 01:00 ночи выбирайся на задний двор, возле забора будет вырыт подкоп.

- Через два дня будет пожар, ты должен дойти до прачечной и спрятаться в баке с грязным бельем.

- Тебе принесут посылку с инструментами для побега

- Выбирайся через четыре дня.

- Через 7 дней в тюрьме будет концерт. Приедут артисты. Спрячься в гримерной во время выступления.

Ведущий: через 1 минуту участники меняются ролями.

### *Обсуждение:*

- что понял «заклученный»?

- что хотел сказать «посетитель»?

- какие приемы невербального общения оказались эффективными?

- как вы себя чувствовали, не имея возможности использовать невербальные средства?

Согласны ли вы с утверждением:

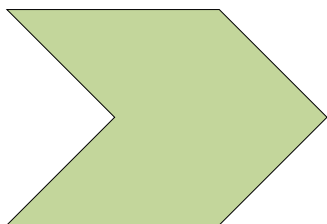
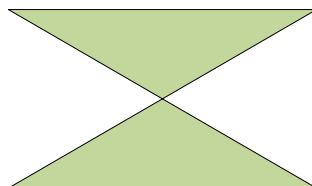
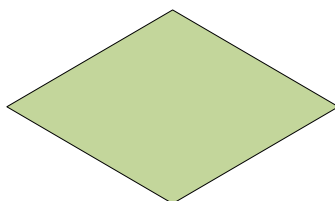
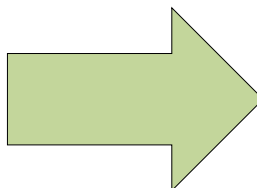
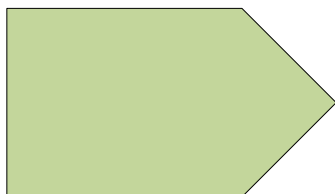
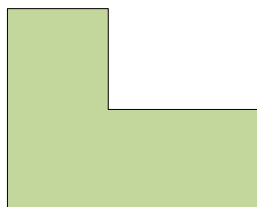
- Для того чтобы получить более точную информацию, необходимо задавать как можно больше разъясняющих вопросов.

- Скажите, а на ваш взгляд, насколько сложно было бы работать при недостатке информации?

### ***Игра «Без вопросов»***

Задание: участники по двое сидят спиной друг к другу. У одного из участников есть карточка с изображенной на ней фигурой, а у второго 8 цветных карандашей. Задача первого участника, не называя фигуры на словах объяснить своему напарнику, как надо сложить идентичную. При этом второй

игрок не имеет право задавать уточняющие вопросы. Затем упражнение повторяется, но уже с правом задавания вопросов.



*Обсуждение:*

- какие результаты получились у вас в первом и во втором случаях?

- что вы чувствовали, когда не получали или не могли дать обратную связь партнеру?

*Рефлексия по результатам тренинга.*