

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

# Приемы общения

Конспект занятия

**Воронеж**

# ПРИЁМЫ ОБЩЕНИЯ

## конспект занятия по станциям

*Пищикова В.Е., психолог  
ГБУ ВО «ЦППиРД»*

**Цель:** формирование знаний, умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций и их профилактики с помощью различных приёмов общения.

### **Задачи:**

- Обучение разновидностям общения в конфликтной среде;
- Выявление распространённых причин конфликтов;
- Определение способов урегулирования конфликтов;
- Анализ роли медиатора и медиации, как процесса, в урегулировании конфликтных ситуаций.

**Контингент:** учащиеся 7-11 классов

**Время работы:** 30 минут – 1 группа (1.5 – 2 часа – время работы станции)

**Оборудование:** ватманы, цветные карандаши и фломастеры, маркеры, вырезки из журналов и газет, клей, ножницы.

### **Ход занятия**

#### ***Приветствие.***

Ведущий: Кто может сказать, что такое «конфликт»?

**Конфликт** (лат. Conflictus – столкнувшийся) – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.).

**Причины конфликта** – это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

Таких причин огромное множество и проявляются они с помощью разных приёмов общения. **Приемы общения** – наиболее предпочтительные средства, выбираемые для процесса общения.

К ним относятся **вербальные** (устная и письменная речь) и **невербальные** (жесты, мимика, позы, телодвижения, зрительных контакт и т.д.) способы передачи информации.

Ребята каждый из нас имеет индивидуальный опыт общения, как вербального, так и невербального, чтобы иметь более полное представления о разновидностях проявления приёмов общения на этапе становления причины конфликта, необходимо выполнить следующее задание.

### ***Упражнение «Плакаты-коллажи №1»***

Делим группу на две равные подгруппы. Подгруппа №1 отражает на своём плакате внешние проявления ситуаций, провоцирующих конфликт через невербальную систему общения (угрожающие жесты, угрюмая и озлобленная мимика и т.д.); подгруппа №2 выписывает на ватман вербальные приёмы общения (фразы, провоцирующие конфликт (конфликтогены: «ты должен», «слабак», «ты даже этого сделать не можешь» и т.д.).

Ведущий: Как вы понимаете словосочетание «урегулирование конфликтов»? **Урегулирование и разрешение конфликтов** – это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликтных ситуаций.

Данная стадия развития конфликта является завершающей и очень важной. Предыдущая группа отобразила вербальные и невербальные причины зарождения конфликта (*показываем работу-коллаж №1*), задача вашей группы урегулировать или разрешить предложенные причины конфликтов.

### ***Упражнение «Плакаты-коллажи №2»***

Делим группу на две равные подгруппы. Подгруппа №1 отражает на своём плакате внешние проявления ситуаций, разрешающих конфликт через невербальную систему общения (улыбка, доброжелательный вид, направленность корпуса тела к оппоненту и т.д.); подгруппа №2 выписывает на ватман вербальные приёмы общения (фразы, снижающие уровень конфликта («мне кажется, что...», «извини меня», «мне очень жаль, что...»)).

Ведущий: мы обсудили влияние различных приёмов общения на причины и урегулирование конфликтных ситуаций. (*показываем работу-коллаж №1 и №2*). Ваша задача, на основе знаний, полученных на предыдущих стадиях, и анализе плакатов и коллажей предыдущих групп, ответить на вопросы:

- Что такое медиация?
- Какова роль медиатора в процессе урегулирования конфликтов?

### ***Упражнение «Плакаты-коллажи №3»***

Делим группу на две равные подгруппы. Подгруппа №1 раскрывает ответ на вопрос: «Что такое медиация?»

**Медиация**, в праве – одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора, который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Имеет определенные условия и правила ведения, очерёдность действий, фаз, а также основывается на следующих принципах:

- добровольность,
- конфиденциальность,
- взаимоуважение,
- равноправие сторон,
- нейтральность и беспристрастность медиатора,

- прозрачность процедуры.

Подгруппа №2 раскрывает ответ на вопрос: Какова роль медиатора в процессе урегулирования конфликтов?

**Медиатор** (посредник) – человек или группа людей, которые, являясь третьей нейтральной, независимой стороной, не заинтересованной в данном конфликте, **помогают конфликтующим разрешить имеющийся спор**. В некоторых школах медиации медиатор может играть более активную роль, в то время как в других роль медиатора сводится в основном к фасилитации (содействию).

В завершении занятия все три группы презентуют свои плакаты и коллажи, отвечая на вопросы аудитории.