

# Условия бесконфликтного общения

## Конспект группового занятия для старшеклассников

*Цель:* развитие коммуникативных навыков; социальной компетентности.

*Задачи:*

- ознакомление с основными феноменами межличностного восприятия;
- ознакомление с барьерами общения;
- развитие навыков сотрудничества;
- отработка навыков бесконфликтного поведения;
- сплочение коллектива;
- развитие доброжелательности, эмпатии, толерантности, этических норм поведения.

*Оборудование:* карточки с изображением лица человека, карточки с обозначением роли, мячик, памятка «Рецепт счастья».

*Организация пространства:* работа в кругу.

### 1. Приветствие

*Цель:* создание доброжелательной атмосферы, настрой на работу.

Школьники передают мячик по кругу со словами: «Привет (имя), ты сегодня...»

### 2. Актуализация знаний

*Цель:* активизировать жизненный опыт детей, показать значимость изучаемого материала.

**Ведущий.** Сегодня мы поговорим о том, как люди общаются друг с другом. Обсудим, что влияет на наше восприятие других людей, каковы механизмы межличностного восприятия.

Класс делится на две группы (по типу «день / ночь»). Работа с карточками.

#### **Упражнение «Эффекты восприятия»**

Каждой группе дается по фотографии одного и того же неизвестного человека (можно вырезать из журнала) с кратким пояснением. Одной группе говорится, что это фотографии преступника, другой — что это преподаватель. Дети сидят отдельно и фотографии друг у друга не видят.

Задание: определить личностные качества этого человека, основываясь на собственном восприятии и пояснении к фотографии.

Пояснение 1-й группе: Иванов Василий Сергеевич. За последние четыре года убил несколько человек (из газеты «Криминальные новости», 2004, № 7).

Пояснение 2-й группе: Петров Эдуард Иванович. Доктор химических наук, профессор.

Получил Государственную премию за вклад в науку (из газеты «Аргументы и факты», 2003, № 5).

Учащиеся обсуждают в группах, а затем высказывают свое мнение в общем кругу. И здесь дети видят, что у них были фотографии одного и того же человека, а характеристики они дали разные. Например, профессор — человек сосредоточенный, глубоко мыслящий, альтруистичный, так как для людей старается, для науки, взгляд у него внимательный. Человек, который убивал людей, — жестокий, скрытный, напряженный, брови сдвинуты, нахмурены, взгляд исподлобья.

**Ведущий.** Итак, сейчас мы увидели одного и того же человека, а описание услышали разное.

Почему?

(Учащиеся делают вывод, что на их мнение повлияли разные установки на человека, разное пояснение.)

### 3. Актуализация знаний

*Цель:* предоставление теоретической информации по теме занятия.

**А) Ведущий.** Для того чтобы взаимодействовать с другим человеком, необходимо иметь какое-то представление о нем. Общаясь, люди составляют впечатление о партнере на основании своего опыта, эталонов, внутренних установок, сознательной или бессознательной интерпретации невербальных (бессловесных) сигналов. На основании сформировавшегося

под влиянием внешних и внутренних факторов мнения (которое может быть весьма далеко от действительности) строятся отношения между людьми. Первое впечатление о человеке всегда очень важно для установления контакта с ним. Мы знаем по опыту, что первое впечатление может как способствовать, так и препятствовать контакту с собеседником; более того, нередко оно определяет все наши дальнейшие отношения с этим человеком. Внешность человека действительно несет много информации: мы можем узнать о социальном и материальном положении, уровне образования, состоянии здоровья, а порой и о наличии вредных привычек. Манеры помогают уточнить социальный статус, меру воспитанности, а иногда и профессию. Походка, жесты позволяют заглянуть еще глубже — понять темперамент, характер, то есть дорисовать психологический портрет.

Общению между людьми мешают:

- барьеры;
- ошибки восприятия.

Разберем подробнее.

### ***Ошибки восприятия***

#### *Ошибки привлекательности*

Если человек нам нравится (внешне!), то мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т.д.

#### *Ошибки превосходства*

Если человек превосходит нас по какому-то важному для нас параметру, то мы склонны оценивать его более положительно, чем могли бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы склонны его недооценивать.

#### *Ошибка отношения к нам*

Если человек хорошо к нам относится, мы склонны наделять его хорошими качествами.

#### *Установка*

Это наше сознательное или бессознательное убеждение в чем-то, восприятие мира под определенным углом зрения.

Конечно, мы перечислили не все ошибки восприятия, но наиболее распространенные.

### ***Ролевая игра «Барьеры в общении»***

**Б) Ведущий.** Игра, которую мы сейчас проведем, поможет понять, какие между людьми существуют барьеры в понимании.

Выбираются пять человек — активных игроков, остальные — наблюдатели. Эти пять человек образуют небольшой круг, им на головы надеваются «шапочки» (из полоски бумаги) с обозначением роли. Участники не знают, какая у них роль, но видят, какие роли у других участников. Остальные учащиеся (наблюдатели) видят все роли игроков. Вслух говорить или подсказывать запрещается.

**Задание:** активным игрокам необходимо общаться, обсуждать заданную ситуацию так, чтобы другие игроки поняли, какая им досталась роль, дать им понять, что у них написано на шапочке. Соответственно, каждый должен понять, что написано на шапочке у него.

#### *Роли:*

- обращайтесь со мной как с лидером;
- игнорируйте меня;
- спорьте со мной;
- выслушивайте меня внимательно;
- соглашайтесь со мной.

**Обсуждаемая ситуация:** «Представьте, что вы сотрудники одной фирмы. Работаете вместе несколько лет, дружите семьями, отмечаете вместе некоторые праздники. Однажды на Новый год вы в шутку купили лотерейный билет на общие деньги, деньги фирмы. Через

некоторое время вы узнаете, что билет оказался выигрышным. Вам предлагают либо машину, либо деньги. Вам необходимо решить, какой взять выигрыш».

Далее участники игры обсуждают ситуацию (дается несколько минут), остальные наблюдают.

После выполнения задания – общее обсуждение.

*Вопросы игрокам:*

- Кто догадался, какая роль ему досталась, что помогло понять?
- Как вы друг другу помогали?
- Что было легко, что тяжело?
- Свойственна ли вам такая позиция в обыденном общении?
- Что было приятно, что неприятно?
- Что помогло (или помешало) договориться, решить проблему?

Предлагается высказать свои мнения наблюдателям.

В совместном обсуждении определяются «барьеры общения»:

- демонстрация разницы позиций;
- непонимание интересов собеседника;
- конфликтогенные черты характера;
- некоммуникабельность;
- отсутствие чувства юмора;
- неумение слушать;
- оценочные суждения.

**В) Ведущий.** Мы обсудили, что такое восприятие, как строится понимание между людьми, что мешает общению, какие барьеры могут возникать в процессе общения. Сейчас мы обозначим условия бесконфликтного общения.

Класс снова делится на две группы (по типу «луна/ солнце») так, чтобы учащиеся попали в новые группы.

**Упражнение**

**«Условия бесконфликтного общения»**

Задание: обсудить условия бесконфликтного общения. Создается общий список.

Например:

- управление эмоциями;
- умение конструктивно выражать негативные чувства;
- безоценочное обсуждение;
- умение располагать к себе и др.

**Ведущий.** Можно ли считать это основой жизненного успеха, успеха в учебе, любви, дружбе, профессии? Что нужно знать, чтобы общение было конструктивным?

**Учащиеся.** Знать ошибки восприятия, учитывать барьеры общения, развивать коммуникативные навыки.

#### **4. Закрепление**

*Цель:* закрепление изученного.

Работа по группам.

**Упражнение «Договоритесь»**

*Задание:* проигрывая вымышленную ситуацию, необходимо договориться, используя при этом все полученные знания по теме занятия.

*Ситуация:* общей группе предлагается на выбор поездка в Москву или в Санкт-Петербург. Обе группы должны договориться о том, куда они все вместе поедут. Принятое решение должно устроить всех.

*Обсуждение:*

- Какие стратегии вы выбирали?
- Какие встречались барьеры?

– Что получилось, не получилось?

## **5. Итоги**

*Цель:* рефлексия занятия.

Учащимся предлагается поделиться эмоциями, мнениями о занятии. Раздаются «подарки»:

### *Рецепт счастья*

Возьмите чашу терпения, влейте в нее полное сердце любви, добавьте две горсти щедрости, посыпьте добротой, плесните немного юмора и добавьте как можно больше веры. Все это хорошенько перемешайте. Намажьте на кусок отпущенной вам жизни и предлагайте каждому, кого встретите на своем пути.

## **6. Прощание**

*Цель:* закрепление хорошего настроения.

Школьники встают в круг, улыбаются друг другу и аплодируют.