

ВІДПРАЦЬОВУЄМО КОРЕКТНІСТЬ У СПІЛКУВАННІ

→ Якими є причини конфлікту?

Усі конфлікти мають кілька причин. Основними причинами конфлікту зазвичай є такі:

- неефективна комунікація;
- особистісна й професійна настанова під час взаємодії;
- недостатнє знання психофізіологічних особливостей партнера (особливо підлітка);
- невміння надавати й приймати підтримку;
- низький рівень саморегуляції;
- розбіжності в меті, уявленнях і цінностях;
- поведінкові особливості й стереотипи поведінки;
- розбіжності в рівні знань і життєвого досвіду та ін.

У цьому циклі корисних порад ми, з одного боку, розглянемо різні причини конфліктних ситуацій, що були згадані вище, і різні способи профілактики їх виникнення, а з другого боку — способи боротьби з конфліктами. Цей цикл містить багато практичних вправ і рекомендацій, що дозволять зробити вашу роботу комфортнішою й цікавішою.

Через те, що однією з найпоширеніших причин конфлікту є відсутність навичок ефективної комунікації, цій проблемі ми приділимо увагу в першу чергу.

→ Як донести інформацію до співрозмовника?

Насамперед, спробуйте здійснити маленький експеримент. Попросіть учнів, колег, рідних узяти по чистому аркушу паперу формату А4 і заплющити очі. Скажіть, що зараз буде потрібно виконати певні дії з аркушем. Завдання учасників — точно дотримуватися інструкції, щоб результат в усіх був однаковим.

Попросіть:

- зігнути аркуш навпіл;
- ще раз навпіл;
- відірвати верхній правий кут;
- відірвати нижній правий кут.

Що вийшло? Швидше за все, візерунки в усіх виявляться різними. Безумовно, знайдуться схожі «твори», але однакових ви не зустрінете, хоча інструкція була тією самою для всіх.

Мораль експерименту: під час комунікації, здавалося б, однозначна інформація сприймається по-різному, що спричиняє непорозуміння, виникнення напруження, а отже, небезпеку конфлікту.

А вчителеві необхідно вміти доносити інформацію до опонента так, щоб опонент сприймав її адекватно. Найчастіше в складних, напружених ситуаціях ми висловлюємо різкі, негативні судження на адресу вихованців (а часом і колег): «Ви завжди поведіться так...», «Як завжди — ти не готовий...» На такі висловлювання дитина зазвичай відповідає запереченням, образою, захистом.

На відміну від «Ти-висловлювання», «Я-висловлювання» характеризується описом власних почуттів і переживань щодо конкретної ситуації, безоцінною характеристикою поведінки дитини. Висловлюючи свої почуття без наказу, осуду або догани, учитель надає дитині можливість самостійно прийняти рішення, ураховуючи переживання дорослого. Інакше кажучи, «Я-висловлювання» передає іншій людині ваше ставлення до певного предмета без оцінювання.

Для цього потрібно:

- об'єктивно описати подію, ситуацію без експресії, що викликає напруження («Коли я бачу, що...», «Коли це відбувається...»);
- описати свою емоційну реакцію, точно назвавши своє почуття в цій ситуації («Я відчуваюся...», «Я засмучуюся...», «Я не знаю, як реагувати...»);
- пояснити причини цього почуття й висловити свої побажання («Через те, що я не люблю...», «Мені б хотілося...»);
- уявити якнайбільше альтернативних варіантів («Можливо, тобі варто зробити так...», «Наступного разу зроби...»);
- навести додаткову інформацію партнерові щодо проблеми (пояснення).

→ Приклади «Ти-висловлювань» і «Я-висловлювань»

«Ти-висловлювання»	«Я-висловлювання»
«Ти ніколи мене не слухаєш!»	«Коли я бачу, що ти не слухаєш мене, мені неприємно, адже я говорю важливі речі. Будь ласка, будь уважнішим до того, що я кажу»
«Чого ти весь час розмовляєш паралельно зі мною?»	«Мені складно говорити, коли хтось розмовляє одночасно зі мною. Якщо в тебе є запитання — постав його. Можливо, якщо ти уважно послушаєш мене, у тебе виникне менше запитань»
«Постійно ти грубіяниш!»	«Коли ти некоректно розмовляєш зі мною, я дратуюся й не хочу більше з тобою спілкуватися. Я гадаю, ти можеш ставитися до мене поважніше. У свою чергу намагатимуся бути терпимішою»
«Ти завжди жахливо поведишся!»	«У цій ситуації ти поведишся некрасиво. Мене обурює така поведінка. Ти вмій бути іншим, тому, будь ласка, наступного разу будь стриманішим»
«Ти завжди без дозволу береш журнал зі столу!»	«Коли з мого столу без дозволу беруть речі, зокрема журнал, мені неприємно. Можливо, я хотіла із ним попрацювати найближчим часом. Тому я не проти, щоб ти брав журнал, але спершу запитай у мене, чи можна це зробити»

Спробуйте згадати кілька фраз, звертань, що вимовляються, на вашу думку, некоректно, і переформулюйте їх у «Я-висловлювання».

Опанувавши цю техніку, ви можете навчити її учнів, присвятивши цьому кілька занять. Розповідайте про те, як слід формулювати «Я-висловлювання», поясніть його ефективність і запропонуйте повправлятися у формулюваннях. Наведіть їм приклад «звичайних» висловлювань і запропонуйте кожному написати одне подібне негативне висловлювання на окремому маленькому клаптику паперу. Зберіть їх, перемішайте й знову роздайте учням. Висловлювання, що випало, слід переформулювати. При цьому потрібно контролювати відповідність фрази, яку дитина переформулює, до формули «Я-висловлювання».

Відпрацюванню навичок використання техніки «Я-висловлювання» сприятимуть наведені далі вправи.

«Випустити пару»

Інструкція: «Кожний із вас має право сказати іншій людині, що йому заважає або на що він гнівається. Звертайтеся до конкретної людини. Наприклад: «Оленко, мене ображає, коли ти говориш, що всі хлопчики несерйозні». Будь ласка, не виправдовуйтеся, коли на вас скаржитимуться. Просто уважно вислухайте все, що вам намагаються сказати. До кожного з вас дійде черга «випустити пару». Якщо комусь із вас зовсім немає,

на що поскаржитися, скажіть: «У мене поки нічого не накопало, і мені не потрібно випускати пару». Коли коло «випускання пари» завершиться, ті, на кого скаржилися, можуть висловитися з цього приводу».

Аналізування

- Що говорили?
- Які почуття викликали звернення на вашу адресу?
- Що здивувало?
- Чи готові ви змінити в собі те, що заважає іншим?

Цю вправу варто проводити в класі з достатнім рівнем довіри й щирості. Вона стане гарним завершенням бесіди або тренінгу.

«Килим миру»

Інструкція: «Ви вже багато чого знаєте про те, як будується спілкування з людьми; про те, що іноді між ними виникають конфліктні ситуації. Ви знаєте, як цим ситуаціям запобігати. Але в нашому житті, якими б терплячими, толерантними ви не були, конфлікти є неминучими. Нам необхідно подумати над тим, як поводитися, якщо конфлікт усе-таки виник. Насамперед зверніть увагу на цей «килим миру». Це символ ненависті, мирного розв'язання конфліктів. І якщо протягом нашої зустрічі виникатимуть суперечки, зіткнення, то цей килим нам допоможе. У разі виникнення під час тренінгу напруження, сторони, які конфліктують, сідають на килим, щоб мирно розв'язати суперечку. При цьому спочатку протягом 2 хв група пропонує варіанти подолання складної ситуації».

Аналізування

- Як сьогодні нам допоміг «килим миру»?
- Чому для нас «килим миру» є таким важливим?
- Як поведеться, якщо «килима миру» поруч немає?

Цією вправою найкраще завершувати цикл занять за темами конструктивного спілкування та розв'язання конфліктних ситуацій.

Примітка. Перед початком заняття або тренінгу в класі на видноті розстеляють бутафорський килим (наприклад, розфарбовані й склеєні 2 аркуші паперу формату А3).

Наприкінці заняття учасники можуть написати свої імена на «килими миру» й прикрасити його. Тоді цей «килим миру» назавжди залишиться з вашими учнями як символ неконфліктних взаємин.

«Небеса й пекло»

Ведучий розповідає притчу:

«Один молодий воїн прийшов до мудрої літньої людини й запитав:

— О, мудрецю, розкрий мені таємницю життя! У чому різниця між небесами й пеклом?

Мудрець замислився й відповів:

— Ти дурний парубок! Як такий невіглас, як ти, може зрозуміти таке?!

Почувши це, молодий воїн розлютився.

— За такі слова я готовий тебе просто вбити! — закричав він і вихопив меч із піхов, щоб покарати мудреця.

Цієї миті мудрець вимовив:

— Ось це і є пекло.

Почувши ці слова, воїн прибрав меч у піхви.

— А ось це і є небеса, — зазначив старий».

Інструкція: «Час від часу кожний із нас у розмові з кимсь висловлює точку зору, що відрізняється від тієї, що має наш співрозмовник. І намагається довести свою правоту будь-що. Іноді це перетворюється на боротьбу. Згадайте зараз випадок із життя, коли ваша суперечка з кимсь ледь не завершилася бійкою. Напишіть, що відбулося тоді і як ви при цьому почувалися, як вам удалося уникнути бійки. Як би ви повелися, маючи досвід сьогоденішнього заняття?»

За бажанням історії зачитують.

Аналізування

- Хто готовий зачитати те, що він написав?
- Як вам удалося уникнути бійки?
- Як би ви повелися, маючи досвід сьогоденішнього заняття?

«Подарунок»

Інструкція: «Зараз, будь ласка, утворіть коло, розрахуйтеся по порядку й запам'ятайте свій номер. Молодці! Тут, у цій кімнаті, для кожного з вас є невеликий подарунок. Згадайте свій номер, під таким самим номером ви знайдете свій подарунок. І пам'ятайте: імовірно, ніщо не є випадковим. Те, про що розповість твій подарунок, — призначене саме тобі. Кожний знаходить у кімнаті аркуш (у вигляді зірочки, квітки та ін.) зі своїм номером, на звороті якого написано побажання».

Орієнтовні побажання

1. Щоб контролювати ситуацію, потрібно залишатися спокійним.
2. Наполягай на своїй думці під час конфлікту, але не «тисни» на співрозмовника.
3. У суперечці вмій вислухати співрозмовника до кінця.
4. Поважай почуття інших людей.
5. Будь-яку проблему можна розв'язати.
6. Будь уважнішим до людей, з якими спілкуєшся.
7. Не гнівайся, посміхнися.
8. Почни свій день із посмішки.
9. Подивися на інших: у тебе й оточуючих так багато спільного.
10. Озирнись на свого кривдника — можливо, він просто потребує твоєї допомоги.
11. Розкрий своє серце, і світ розкриє свої обійми тобі.
12. Завжди уважно вислуховуй свого співрозмовника.

Ця вправа є чудовим фіналом вашого заняття. Після того як усі знайшли свої «подарунки», учні повертаються в коло. Запропонуйте всім зачитати побажання та подарувати ці слова всім присутнім.

→ Як допомогти співрозмовникові висловитися?

Звернімося до соціально-психологічних прийомів роботи із групою й особистістю. Використання цих прийомів є показником рівня професійної майстерності не лише психолога, але й педагога.

Прийоми заохочення

- **«Позитивне підкріплення»** — це форма схвалення (вербальна й невербальна), позитивне оцінювання, визнання чеснот, що раніше не виявлялися, оприлюднення своїх вражень, подяка. Наприклад: «Надзвичайно! Мені було важливо та приємно почути чудову відповідь з цієї теми. Ти молодець!»
- Ще один приємний прийом називається **«Авансування»** — це проголошення чеснот, яких людина досі не виявляла, авансування її успіхів. Авансуванням буде фраза: «Ти — відповідальний хлопець, і те, що тебе обрали старостою класу, є закономірним. Упевнений, ти чудово впорався із виконанням цих обов'язків!»

Використання цих прийомів є доречним під час спілкування з учнями, які не завжди впевнені у своїх силах і потребують підтримки. Позитивне оцінювання від учителя як авторитетного дорослого є важливим, особливо для підлітків.

Завдання

Мета: відпрацювати вміння застосовувати ці прийоми.

Інструкція: «Об'єднайтеся у пари й визначте, хто з вас буде учасником № 1, а хто — № 2. Перший учасник має розповісти другому про те, що невдовзі повинен зробити, але має сумніви щодо успіху. Завдання другого учасника — застосовуючи прийоми позитивного підкріплення й авансування, підтримати першого».

Приклад

Учасник № 1. Невдовзі екзамен з математики. Я підготувався, усе вивчив і повторив, але чомусь я не дуже впевнений...

Учасник № 2. У тебе майже завжди 11 балів із математики! Я пам'ятаю, як ти мені неодноразово допомагав із домашніми завданнями. У тебе все вийде, от побачиш! Ти ж усе ретельно вивчив і знаєш матеріал!

Аналізування

- Які почуття виникли, коли вас намагалися підтримати?
- Яких складнощів зазнали під час виконання вправи?