***Материалы к городскому семинару-практикуму для классных руководителей школ города от 03.11.2022 г.***

МАУДО «ЦРТДЮ «Созвездие» г. Орска».

***Направление деятельности:*** просветительская работа

***Вавилина Ирина Петровна,*** *педагог-психолог, МАУДО «Центр развития творчества детей и юношества «Созвездие» г. Орска».*

**Умение договариваться**

Цель: создание условий для активизации имеющихся у педагогов навыков эффективной коммуникации и формирования новых

Участники: классные руководители школ города

Форма проведения: семинар-практикум

Время проведения: 1,5 часа

Оборудование: компьютер, презентация, мультфильм, доска, мел, мячик, иголочки, магниты, распечатки, карточки мышей и котов.

**Ход встречи**

**Введение.**

Человек – существо социальное, оно обязательно принадлежит какой-либо социальной группе (коллектив, семья, транспорт и т.д.), в которых играет отведённую ему роль (коллега, родитель, жена, пассажир и т.д.). В этих группах мы вступаем, в соответствии со своей ролью, в определённую коммуникацию с другими. Говорят, что в этих коммуникациях важно строить конструктивное общение. Для чего? Разберёмся на примере героев мультфильма.

*Просмотр мультфильма "Умение договариваться"*

<https://www.youtube.com/watch?v=ZNow-bVCDiY>

- Что происходит, когда не получается договариваться?

Конечно, мы стараемся договариваться. И здесь нам помогает, конечно, наш профессионализм, мастерство, опыт и даже просто интуиция, ведь не может быть однозначного уникального рецепта. В каких-то случаях это получается и мы чувствуем огромное удовлетворение, в каких-то - нет и мы чувствуем себя побитой мышью.

Тема сегодняшней встречи «Умение договариваться». Невозможно полностью рассмотреть и отработать ее в рамках одного семинара-практикума. Поэтому сегодня мы затронем лишь небольшую ее часть.

**Контракт на время:** 1,5 часа без перерыва

**Упражнение «Знакомство+ожидания»**

Участники представляются по кругу (имя, школа, класс, стаж) и проговаривают свои ожидания от тренинга.

Вывод: Желаю, чтобы каждый из вас нашёл в сегодняшней встречи свой смысл.

**Упражнение «Продолжи фразу»**

Цель: активизация работы группы, сопоставление точек зрения на предлагаемую тему.

Участникам предлагается продолжить фразу: *«Уметь договариваться – значит…»*

Таким образом, мы рассматриваем «умение договариваться» как умение выстраивать эффективные взаимоотношения с другими людьми, независимо от их пола, возраста, социального статуса и т.д. Умение убеждать и находить общие точки соприкосновения для решения тех или иных задач.

**Информирование.**

Умение договариваться включает в себя 4 базовых компонента. Расставьте их по значимости.

*Работа с пазлами*

1. Умение слушать и слышать.
2. Умение выявлять потребности собеседника (что хочет партнер).
3. Умение четко формулировать свои потребности (что хочешь ты, что нужно тебе).
4. Умение убеждать.

Рассмотрим подробнее каждый компонент.

1. Умение слушать и слышать.

**Упражнение «Испорченный телефон»**

Цель*:* осознание участниками эффективности приемов инструктирования и запоминания информации, развитие умения слушать и слышать другого человека.

*Инструкция участникам (7 человек)*: сейчас вы выйдете из аудитории затем будете по одному входить и передавать друг другу информацию, которую я сообщу первому участнику. Ваша задача – передать информацию следующему как можно точнее. Делать можно все, что угодно, кроме записей.

*Инструкция наблюдателям*: ваша задача - фиксировать, кто и как точно будет передавать текст.

***Текст сообщения:***

Веронике Анатольевне, учителю истории, классному руководителю 5 «В» класса, молодой симпатичной женщине, предпочитающей деловой стиль в одежде и любящей духи «ТУДЕЙ», имеющей особенности оставлять включенный телефон в учительской во время урока, звонил муж Владислав Вадимович, и просил передать, что через 7 часов он уезжает в командировку на поезде 113У «Челябинск-Кисловодск» в Кинель и пробудет там 3 дня. Поэтому попросил обменять заранее купленные билеты на хоккейный матч «Южный Урал» – «Челмет» на матч «Южный Урал» – «Ижсталь». А также предупредить друзей об этом и забрать его анализы с медосмотра из поликлиники.

*Вопросы для обсуждения*:

* Удалось ли вам достоверно передать содержание текста? Почему?
* Что мешало передаче информации? (обилие ненужной информации, нечеткость инструкции)
* Что можно было сделать в данной ситуации? (переспросить, уточнить, скомпоновать информацию и т.д.)
* Когда вы передавали информацию, вы говорили, чтобы сказать, или чтобы вас услышали? Что с этим делать? (необходимо ориентироваться на собеседника – слышит – не слышит, понимает - не понимает)
* Что мешало воспринимать информацию? (восприятие того, что созвучно с личным опытом, подтверждает/опровергает личное мнение)

**Факторы, способствующие возникновению непонимания:**

* Нечеткие формулировки и сбивчивая речь говорящего.
* Обилие в речи специальных терминов или лишних деталей.
* Высокая скорость речи говорящего.
* Тезисное изложение информации без необходимых разъяснений.
* Слушатель обладает собственным представлением о предмете разговора, отличающееся от точки зрения рассказчика.
* Слушатель торопится, недослушивает до конца и додумывает сам.
* Слушатель отвлекается и воспринимает не всю информацию.

**Упражнение «Три вида общения».**

Я сейчас продемонстрирую разные виды слушания. Для этого мне нужен один человек (одно тело для демонстрации), который сядет передо мной на стул и будет то-то мне рассказывать. Я говорю «дубль №1» и показываю первый вид слушания. Потом говорю стоп и начинаю демонстрировать второй вид слушания. Человек при этом продолжает что-то рассказывать. И, наконец, я в третий раз говорю стоп и «дубль 3» и показываю третий вид слушания.

*Рефлексия.* Прокомментируй свою реакцию, свои ощущения в каждом из дублей.

Первый вид слушания называется физическое присутствие.

2 – физическое присутствие + физическое внимание

3 – активное слушание.

Одной из техник разрешения конфликта, оказания помощи, создания доверительных отношений, улучшения взаимоотношений в образовательном учреждении (и не только) является *техника активного слушания.*

Автор метода - Карл Роджерс - американец, гуманистический психотерапевт.

Активное слушание предполагает не просто выслушивание собеседника, а умение побуждать его с разговору, участию в диалоге. Только так можно прийти к договоренности.

Уметь слушать – значит слушать так, чтобы ваш собеседник хотел вам рассказывать, говорил открыто и с удовольствием. При этом важную роль играет умение устанавливать контакт с собеседником, создавать обстановку доброжелательности и доверия, искренне интересоваться собеседником.

Уметь слышать – значит слышать именно собеседника, а не свои разные соображения по поводу сказанного им. А это значит, буквально представлять себя на его месте, ощущать его чувства в момент общения. Часто подобные представления действуют отрезвляюще: взгляд на себя со стороны может подсказать эффективное направление для работы над собой.

*Среди основных приемов, используемых при активном слушании, можно выделить следующие:*

1. Поощрение, одобрение, активизация собеседника.

* Кивание головой в такт речи, контакт глаз.
* Угу... ага... да...
* Это интересно...
* Понятно...

2. Уточнение — просьба дать дополнительные, более точные разъяснения.

Уточняющий вопрос задается, если есть двусмысленные, многозначительные, непонятные моменты:

* Вы не могли бы повторить...
* Я, видимо, неправильно понял. Вы хотели сказать, что...
* Что Вы имели ввиду...
* Что в Вашем понимании...

3. Повтор (эхо) — дословное повторение слов собеседника.

4. Пересказ — повторение мысли говорящего своими словами:

* Как я Вас понял...
* Вы считаете, что...
* Другими словами...
* Правильно ли я вас понял - вы сказали что...?
* Повторить с вопросительной интонацией
* То есть...

5. Развитие мыслей собеседника — проговаривание подтекста высказывания, нахождение истинного смысла высказывания.

6. Отражение чувств собеседника — высказывание о том, как я понял чувства другого:

* Мне кажется, Вы чувствуете себя несколько...;
* Вы, видимо, переживаете...;
* У меня сложилось впечатление...
* Похоже это очень вас взволновало!

7. Разделение чувств, сопереживание.

* На вашем месте я бы тоже себя так чувствовал...
* Да уж, понимаю ваши эмоции...
* Я тоже по этому поводу испытываю уверенность...

8. Обобщение, итоги (резюме).

* Итак, в целом вы сказали...
* В нашей беседе мы пришли к тому, что...
* Из всего услышанного мною получается...

2. Умение выявлять потребности собеседника (что хочет партнер).

Чтобы договориться, необходимо ***выяснить то, что же хочет собеседник***, т.е. прояснить его потребности, интересы, а возможно, страхи и опасения, понять то, почему для него *это* так важно, что его заставляет *так* держаться за свою идею.

**Составление кластера «Основные потребности человека в общении»**

Участники называют основные потребности, которые могут быть у партнера по общению (в кругу)

* Потребность в безопасном общении.
* Потребность ощущать себя комфортно.
* Потребность в уважении.
* Потребность быть понятым.
* Потребность в получении помощи и содействия.
* Потребность чувствовать свою важность.
* Потребность быть оцененным по достоинству и т.д.

**Упражнение «Крылатая фраза» работа в кругу.**

Цель: развитие умений выяснить потребности и интересы собеседника, эмоциональная разрядка.

Каждый участник выбирает устойчивое выражение, крылатую фразу, которая наиболее характеризует его жизненную позицию. Остальные участники должны понять, что хотел передать партнер по общению. Например, «Эх, хорошо в стране советской жить!» - скрытая ностальгия по счастливому детству.

Для того, чтобы построить конструктивный диалог, необходимы два условия: согласие партнеров слушать другого и эмоциональный штиль.

Для того, чтобы партнёр согласился поговорить с вами, необходимо:

1. Показать, что вы понимаете, что человек чувствует: «Я понимаю, что для тебя это очень важно». "Мне кажется, что ты на кого-то злишься", " Мне кажется, что ты чем-то огорчён" и т.д.

2. Понять для себя, что чаще всего человек **бьется за свою идею, за решение своих проблем, а не для того, чтобы причинить нам вред, беспокойство или унизить. "Я понимаю, что для тебя это важно".**

3. Учитывать, что поведение собеседника и его эмоциональные проявления могут быть реакцией на наше поведение. Иногда полезно задать вопрос «что я делаю такого, что собеседник реагирует таким образом?»

Вывод: за каждым высказыванием и поступком собеседника необходимо разглядеть его истинные потребности.

3. Умение четко формулировать СВОИ потребности (что хочу Я, что нужно МНЕ).

Часто яблоком раздора среди близких людей и коллег становится обида на то, что собеседник не правильно вас понял, хотя вы так хорошо все объяснили.

Например, принес муж жене букет роз. А она ему в ответ: «Зачем так было тратиться!» Муж: «Ах так!» Розы – в мусорное ведро. А жена, оказывается, больше любит розы в горшке и, оказывается, говорила об этом мужу два года назад!

Важно уметь четко формулировать, что ты хочешь, что тебе нужно. Позитивно, четко, конкретно. Не что «меня не устраивает», а «что я хочу». Не вообще чтобы «у нас все было хорошо» и «чтобы ты относился ко мне внимательно», а «я хочу, чтобы ты внимательно меня слушал», «организовывал семейный досуг» и т.д.

**Упражнение на переформулировку.**

* Сдавайте журнал вовремя (в течение сегодняшнего дня)
* Вы опять не готовы к уроку (у вас на столе нет транспортира)
* Я хочу, чтобы девочки нашего класса были одеты прилично (в школьной форме)
* Попрошу вас завтра не опаздывать (приходить за 15 минут до начала)
* Дежурить надо ответственно (стоять на лестнице, не бегать)

4. Умение убеждать.

Последний компонент умения договариваться – это **умение убеждать**, то есть говорить с собеседником на языке выгоды.

Язык выгоды предполагает:

1. Характеристику преимущества идеи, действия.
2. Связующая фраза
3. Выгода для собеседника.

Примеры связующих фраз:

* Это позволит вам…
* Вы получите…
* Это повышает Ваш…
* Это обеспечивает…
* Это снижает…
* Это даст Вам возможность…
* Благодаря этому вы получаете…

Например: Дорогой, я слышала что фильм «Сталинград» очень интересный и захватывающий. И если мы пойдем в кинотеатр сегодня, в субботу у тебя будет возможность посмотреть хоккейный матч.

**Рефлексия:**

**-** Какой же смысл вы нашли в сегодняшней встречи?

- Что вы возьмете в свою практику?