

**ПРАКТИКУМ:
«Решение
коммуникативных
кейсов»**

**«...Наша жизнь именно потому
прекрасна, что мы способны
... разрешать конфликты,...
бороться за улучшение
жизни,
за совершенствование
человека...»**

А.С. Макаренко



Способ 1. СОЧУВСТВИЕ

Почему срабатывает

- создает условие для диалога;
- помогает высказаться;
- эмоционально успокаивает .

Помогут фразы

- Я вас полностью понимаю.
- Говорите все, мне важно это знать.
- Да, это очень серьезно.
- Я на вашей стороне.
- Помогите мне вас понять.
- Чем я могу помочь прямо сейчас?



кейс 1

На перемене перед уроком у одного из обучающихся пропал учебник. Во время перемены вас не было в кабинете. Родители ученика приходят к вам с претензией, что эта пропажа – ваша вина, так как вы не следили за классом.





Способ 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ АЙКИДО

Почему срывает

- Согласие обезоруживает.
- Признание недостатков и ошибок снижает остроту претензий.
- Родитель будет видеть в вас умного человека, признающего правоту, а это главное условие диалога.

Ключевые фразы

- Вам есть из-за чего злиться.
- Я к вам иду, чтобы вы меня поругали.
- Это потому, что я... (называете недостаток)



кейс 2

Перемена. Ученики шумят. Вы себя плохо чувствуете, а вам нужно ещё успеть сдать сегодня отчет. В это время в класс заглядывает коллега, и говорит: «Ну и безобразие твориться у вас! Мне мешает этот шум! Дети во время перемены не должны бегать по классу!»





Способ 3. ТАЙМ - АУТ

Почему срабатывает

- позволяет не принимать решение сгоряча;
- появляется время продумать стратегию решения проблемы.

Помогут фразы

- Давайте сделаем перерыв и после него поищем решение.
- Давайте поговорим о... (чем-то, что имеет отношение к ситуации, но не самое острое в ней).
- У меня сейчас занятие (срочное поручение и т.п.), давайте перенесем разговор на завтра.



кейс 3

- тайм-аут нужен



- тайм-аут допустим, но не обязател





Способ 4. НЕЙТРАЛИЗАЦИЯ

Почему срабатывает

- Внимание переключается на изменение, которое улавливают органы чувств.
- Регулирует выраженность эмоций у спорщика.
- После этого легче направить разговор на поиск решений.

Могут помочь действия

- Уроните на пол карандаш.
- Включите/выключите свет.
- Откройте окно.
- Закашляйтесь.
- Смените громкость или темп речи.



4 способа направить общение в конструктивное русло

1.

Сочувствие

Сочувственно
выслушайте
оппонента.

2. Психологическое айкидо

Соглашаетесь с
доводами и критикой
оппонента, даже
немного критикуйте
себя.

3.

Тайм – аут

Во время конфликта
возьмите паузу.

4.

Нейтрализация

Переключите
внимание на другой
канал информации –
зрительный,
тактильный,
слуховой.



Относитесь к конфликту как к возможности

Начните слушать

Попробуйте найти истоки конфликта

Подойдите к решению конфликта как к задаче

Мыслите рационально