

Перешкоди та проблеми у спілкуванні. Бар'єри в комунікативному процесі. Конфлікти та способи їх розв'язання

***Формування умінь ефективної комунікації,
розпізнавання комунікативних бар'єрів та їх мінімізування.***



Вправа –знайомство
«Запрошення на
чай»

Передаємо чашку сусідові зліва,
і, називаючи його на ім'я,
говоримо «...**Приходь/те до мене
на чай, бо я...**» (цікавий
співрозмовник, інтелектуальна
особистість, вмію розважатись,
люблю гостей...)

Чи було у вас відчуття, що співрозмовник ніби захищається, споруджуючи невидиму стіну між вами. Ця стіна і є той самий горезвісний бар'єр. Звідки ж вони беруться?

Бар'єри спілкування з'являються в нашому житті з різних причин - як правило, це тісне сплетіння особливостей наших характерів і ситуації.



Вправа

«Що заважає нам порозумітися?»

В парах спілкуйтеся, розповідаючи, **ЯК** ви провели вихідні

Використовуйте завдання, записане на листку, який ви витягли.

Обговоріть, що заважало і що допомагало вам спілкуватися.

1. Кивайте головою в такт розмові
2. Дивіться уважно на співбесідника
3. Робіть вигляд, що вам нецікаво те, що говорить співрозмовник
4. Дивіться весь час на співрозмовника
5. Задайте відкрите запитання, щоб уточнити, що сказав співрозмовник
6. Переводьте розмову на іншу тему
7. Перебивайте весь час співрозмовника
8. Слухайте уважно співрозмовника
9. Використайте прийом рефлексивного слухання (парафраз чи резюмування)
10. Ігноруйте співрозмовника

«Комунікативні смітники»

факт

Випав сніг

Емоційні
перебільше
ння

звинувачен
ня

зобов'язува
ння

узагальнен
ня

Як жахливо,
що випав сніг

Куди
дивиться
ЖЕК

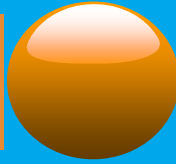
Ви повинні
прибрати все

У нас ніколи
сніг не
прибирають

Факт- у мене застуда

Поспілкуйтесь з колегою, використовуючи фрази з комунікативного смітника

Семантичний
різні значення однакових понять



логічний
невміння виражати свої думки



фонетичний
погана техніка мовлення



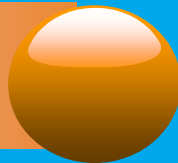
невміння слухати



бар'єр модальностей
різні канали інформації



особистісний
риса характеру

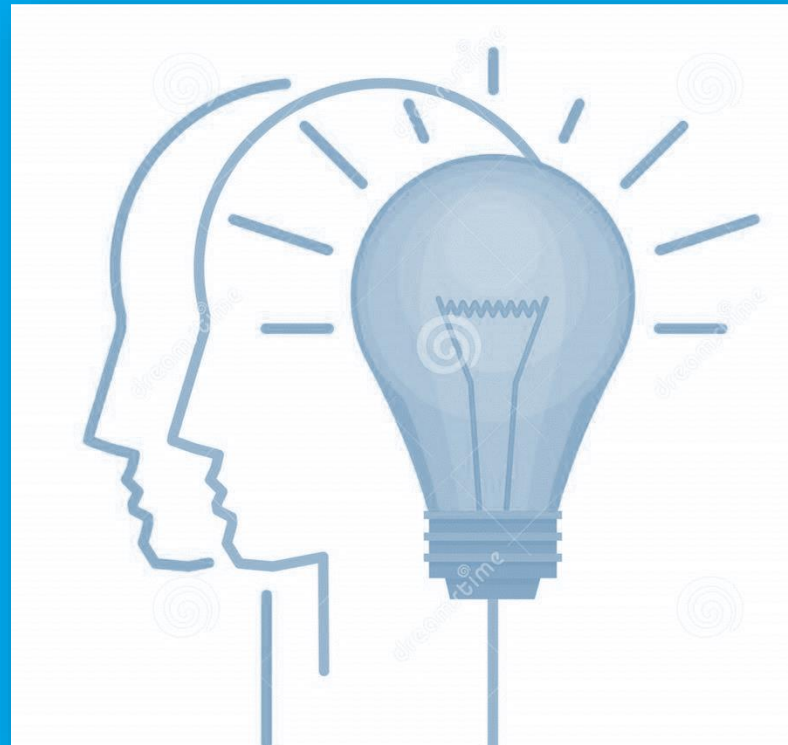


**Комунікативні
бар'єри:**

Вправа

«Уявіть собі...»

стіл



Семантичний бар'єр

Він трапляється, коли ви і ваш співрозмовник під одними і тими ж поняттями маєте на увазі зовсім різні речі.

Виникає практично завжди і скрізь, тому що ми по-різному розуміємо багато речей.

Для того, щоб зруйнувати цей бар'єр необхідно добре розуміти людину з якою ви розмовляєте і його картину світу - ті поняття, які він вкладає в свої висловлювання.

У разі можливих неточностей завжди докладно пояснюйте, що ви маєте на увазі, і намагайтеся використовувати зрозумілі для співбесідника слова та словосполучення.

Логічний бар'єр

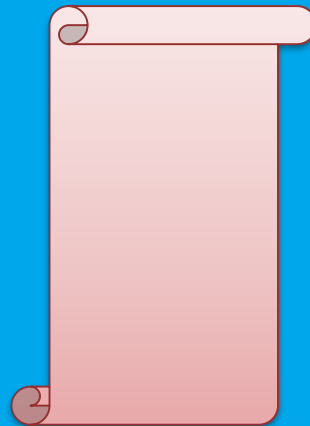
невміння виражати свої думки.

У промові такої людини плутаються причинно-наслідкові зв'язки, відбувається підміна понять. Або їй буває складно підібрати слова для тих складних думок, які пробігають в її голові.

По вулиці йшов дощ і два студенти: один дрібненький, другий- в пальто, а третій- в університет.

Вправа «Бутерброд»

Складіть інструкцію з приготування бутерброда



фонетичний бар'єр

погана техніка мовлення - коли незрозуміло, що говорить співрозмовник, і це заважає сприймати інформацію.

При формальному або діловому спілкуванні вам доведеться пристосуватися до його манери говорити, зрідка перепитуючи в незрозумілих моментах.

Модальний бар'єр

ми сприймаємо світ за допомогою п'яти органів чуття.

Наприклад, люди з візуальної модальністю найкраще засвоюють побачену інформацію, а ось почуту - набагато гірше.



треба передавати інформацію в тій модальності, в якій її найлегше сприймати партнерові, в тій формі, в якій вона йому зрозуміла

Знаючи про це, намагайтеся в процесі комунікації визначити модальність вашого співрозмовника.

особистісні бар'єри

1. Невміння слухати проявляється в тому, що партнер перебиває, починає говорити про своє або занурюється у власні думки і зовсім не реагує на ваші слова.

Компенсувати невміння партнера слухати можна своїм мистецтвом говорити.

- ✓ Перебивання співрозмовника
- ✓ Поспішні висновки
- ✓ Поспішні заперечення
- ✓ Непрошені поради

Рефлексивне слухання

техніка відлуння – повторення окремих слів чи словосполучень. Виконує роль запитань і спонукає учасника продовжувати розповідь.

перепhrазування – переказ іншими словами того, що сказав співрозмовник, з метою демонстрації уважного слухання і розуміння.

резюмування – підбиття підсумків висловлювання співрозмовника чи його окремих частин, яке об'єднує основні думки і почуття мовця.

особистісні бар'єри

2. Неввічливість - бар'єр, який заважає і правильно сприймати партнера, і розуміти, що він говорить, і взаємодіяти з ним.

Неввічливе звернення можна зупинити спокійною, без роздратування, власною ввічливістю.

Пам'ятайте, що ваша мета - співпраця, а не конфлікт.

Коли людина груба, виникає бажання негайно різко поставити її на місце.

Але це може привести до суперечки. *Краще розмовляти холодним і спокійним тоном.*

Особистісні бар'єри

3. Бар'єр характеру теж створює складнощі в спілкуванні.

У кожної людини свій характер, але виховані люди уміють поводитися так, щоб їх характер не був джерелом конфлікту.

Іноді риси характеру настільки загострені, що це може бути бар'єром у спілкуванні.

Це може бути пов'язано з незнанням своїх особливостей або з нестачею самоконтролю.

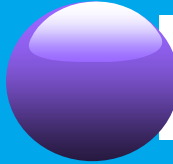
Люди з яскраво вираженими особливостями темпераменту можуть бути незручними співрозмовниками.

Наприклад, надмірна повільність може дратувати вашого співбесідника.



естетичний бар'єр

різне соціальне положення



бар'єр негативних емоцій

стан здоров'я



психологічний захист

бар'єр установки



бар'єр двійника

**Бар'єри сприйняття і
розуміння :**

Бар'єри сприйняття і розуміння:

Естетичний бар'єр виникає у тому випадку, коли партнер неохайно одягнений або має неприємний для співрозмовника вигляд.

Різне соціальне становище може перешкоджати комфортному спілкуванню партнерів, особливо якщо один з них звик відчувати трепет перед авторитетами.

Психологічний захист, що вибудовується співрозмовником, - серйозний бар'єр спілкування. Усвідомивши, що бар'єр в спілкуванні з незручним співрозмовником викликаний його бажанням захиститися, спробуйте змінити ставлення до нього, і складнощі в спілкуванні з такою людиною поступово зникнуть.

Бар'єри сприйняття і розуміння:

Бар'єр негативних емоцій

виникає в спілкуванні із засмученою людиною. Якщо співрозмовник, який зазвичай з вами ввічливий, зустрічає вас нелюб'язно, розмовляє не піднімаючи очей і тому подібне, не поспішайте приймати це на свій рахунок: може, він не в змозі впоратися з поганим настроєм через проблеми, сімейні негаразди і тому подібне. Іноді буває краще перенести розмову на інший час. Якщо це неможливо, то потрібно на початку розмови допомогти партнерові поліпшити його емоційний стан.

Стан здоров'я людини, фізичний або духовний, також впливає на те, як людина спілкується. *Спостережливим людям не складає великих труднощів за зовнішніми ознаками здогадатися про те, що відбувається з людиною, вибрати відповідний тон, слова або скоротити час спілкування, щоб не стомлювати співрозмовника, якому нездоровиться*

Бар'єри сприйняття і розуміння:

Бар'єр установки. Ваш співрозмовник може бути негативно налаштованим до вас.

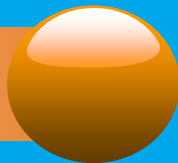
Якщо ви зіткнулися у бар'єром установки, краще не намагатися переконувати співрозмовника. Якщо сприйняти його думку спокійно, несправедливе відношення вас не зачіпатиме, а незабаром воно і зовсім зникне, оскільки ваші справи і вчинки змусять партнера змінити свою думку.

Бар'єр двійника полягає в тому, що ми мимоволі судимо про кожну людину по собі, чекаємо від іншого такого вчинку, який вчинили б на його місці. Але він інший. Його позиція в цій ситуації визначається його моральними нормами і установками. Щоб бар'єр двійника не виникав, треба розвивати здібності до децентрації.

Вправа «Бачу. Думаю. Почуваю».



мотиваційний бар'єр



етичний бар'єр



**Бар'єри
взаємодії :**

бар'єр стилів спілкування



Бар'єри взаємодії:

Мотиваційний бар'єр

виникає, якщо у партнерів різні мотиви вступу в контакт, наприклад: один зацікавлений в розвитку загальної справи, а іншого цікавить тільки негайний прибуток.



Етичний бар'єр виникає тоді, коли взаємодії з партнером заважає його моральна позиція, несумісна з вашою. Чи йти на компроміс, кожен вирішує сам, а ось намагатися перевиховати або соромити партнера не рекомендується.

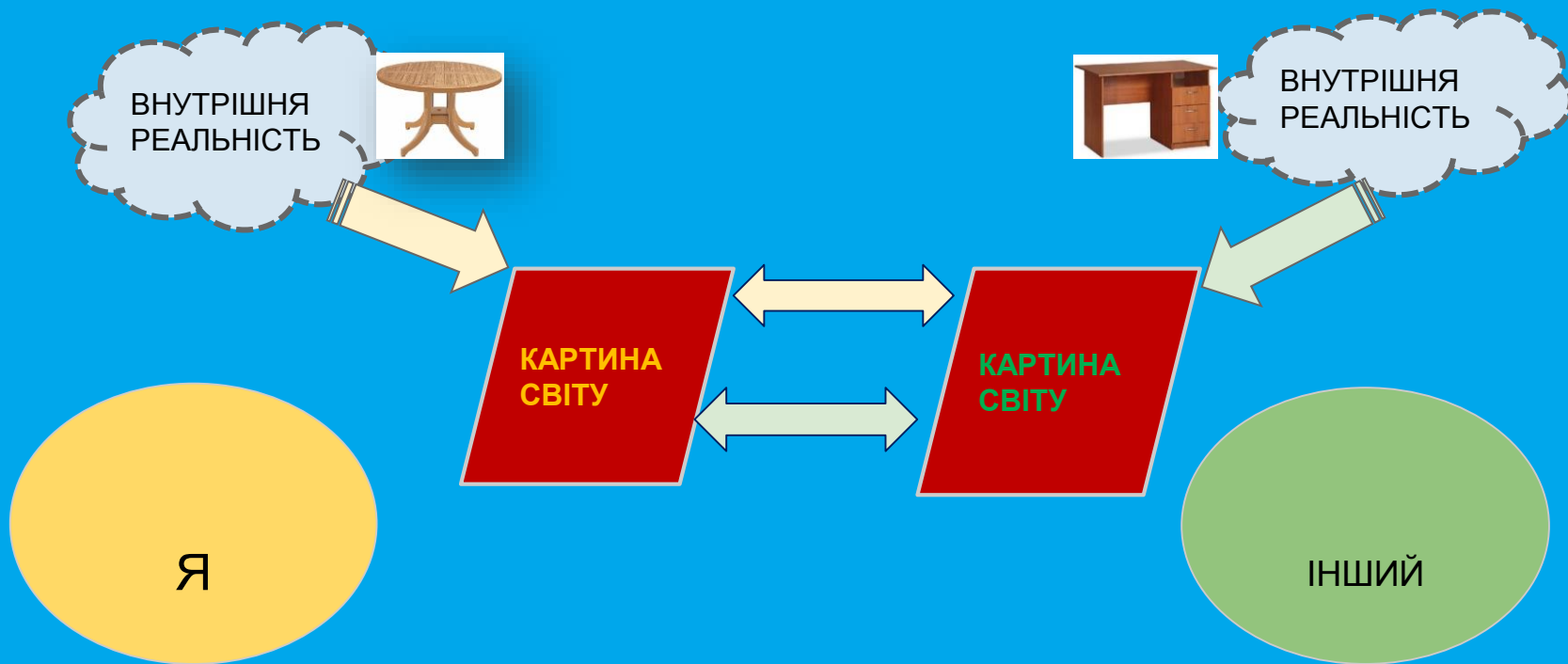
Бар'єри взаємодії:

Бар'єр стилів спілкування.

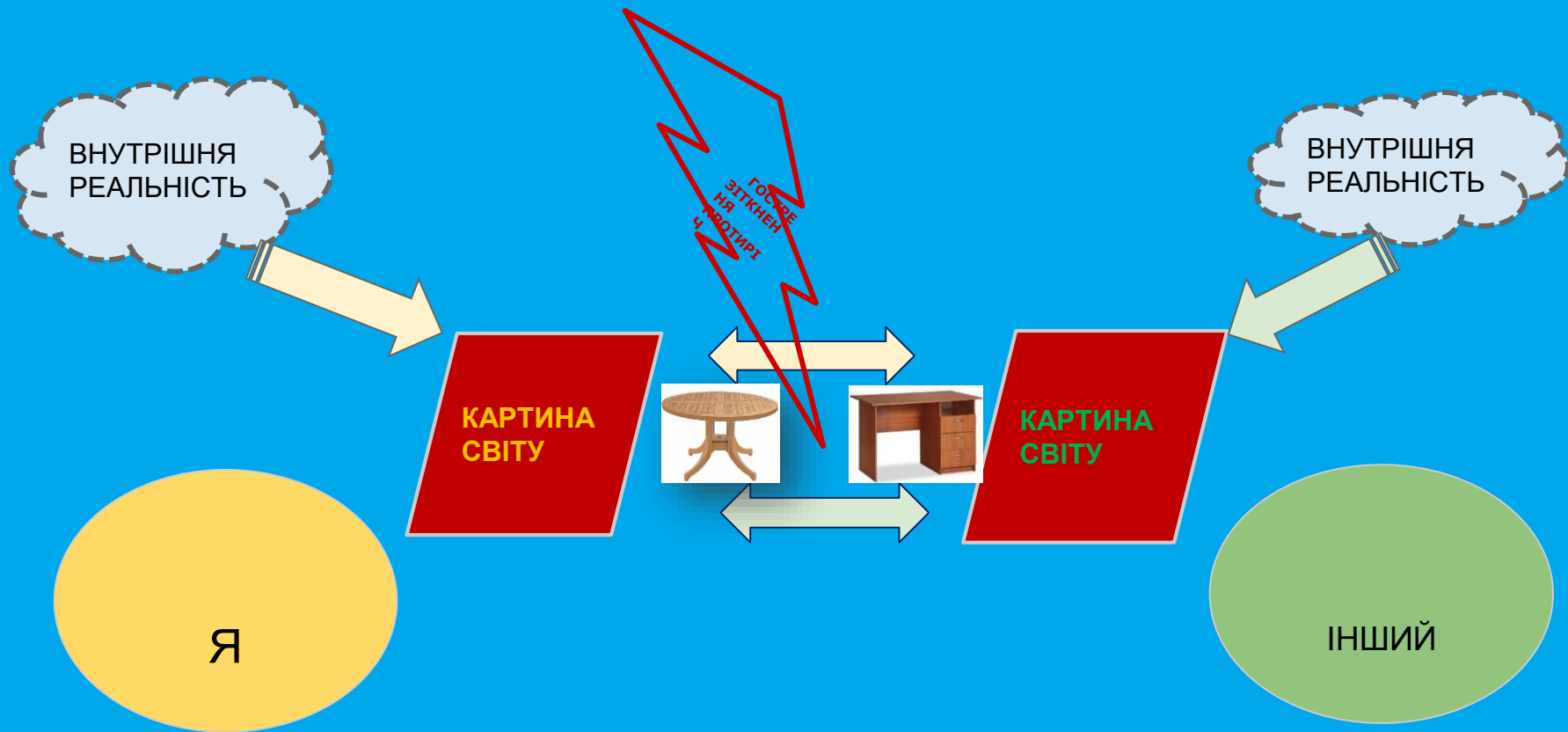
Зміст стилю спілкування складають

- переважаючий мотив спілкування (*взаємодія, самоствердження, емоційна підтримка співрозмовника і тому подібне*);
- ставлення до інших людей (*м'якість, доброзичливість, терпимість, жорстокість, раціоналізм, егоцентризм, упередженість і тому подібне*);
- відношення до себе (*самомилування, визнання своїх недоліків, відстоювання "чесної мундира", нав'язування своєї думки і тому подібне*);
- характер дії на людей (*тиск, примус, маніпуляція, співпраця, особистий приклад, невтручання*)

Як відбувається комунікація



ДЕ І ЯК ВИНИКАЄ КОНФЛІКТ



Поняття «конфлікт»

Зіткнення, серйозне протиріччя

Конфлікт – це зіткнення протилежних інтересів, думок, поглядів; серйозні розбіжності; гостра суперечка.



ІНЦИДЕНТ - ЗОВНІШНІЙ ВИЯВ КОНФЛІКТУ

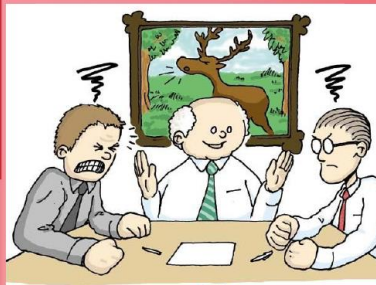
Істинна причина + привід = КОНФЛІКТ

Деструктивний конфлікт



- відвертає енергію від більш важливої діяльності та проблем;
- руйнує мораль та підсилює негативну самооцінку;
- популяризує групи таким чином, що вони втрачають внутрішній зв'язок та послаблюють взаємну співпрацю;
- поглиблює різницю у ставленні до цінностей;
- симулює безвідповідальну й непривабливу поведінку.

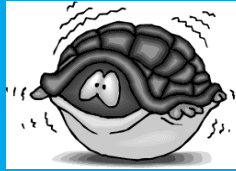
Конструктивний конфлікт



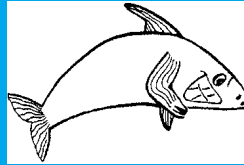
- розкриває важливі проблеми, які в результаті стають більш зрозумілі;
- спричинює розв'язання проблем;
- стимулює виникнення правдивої комунікації;
- сприяє вивільненню емоцій, які стримувалися, напруги і стресу;
- допомагає налагодити контакт між людьми, які, беручи участь у спільному розв'язанню конфлікту, краще пізнають один одного;
- допомагає розвиватися індивідуально та використовувати у майбутньому набутий досвід.

ТИПИ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

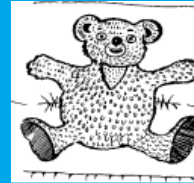
Черепаха (ухиляння)



Акула (суперництво)



Плюшевий ведмедик (пристосування)



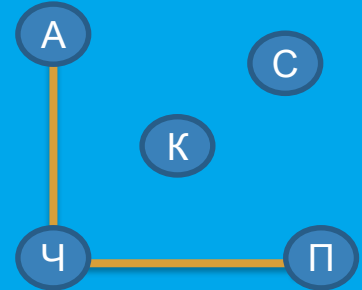
Лисиця (компроміс)



Сова (співробітництво)



Інтереси мої



Інтереси іншого

з'єднайте назву стилю виходу з конфлікту з його девізом



- 1) «Ніхто не виграє в конфлікті, тому я залишу його»
- 2) «Щоб *ти* виграв/виграла, я повинен/повинна програти»
- 3) «Щоб я виграв/виграла, необхідно щоб і ти виграв/виграла»
- 4) «Щоб *кожен/кожна* із нас щось виграв/виграла, *кожен/кожна* повинен/повинна щось програти»
- 5) «Щоб я виграв/виграла, тобі потрібно програти»

- 1.Ухиляння
- 2.Конкуренція
- 3.Пристосування
- 4.Компроміс
- 5.Співробітництво

з'єднайте назву стилю виходу з конфлікту з його девізом *відповідь*

- × «Ніхто не виграє в конфлікті, тому я залишу його» **Ухиляння**
- × «Щоб ти виграв/виграла, я повинен/повинна програти» **Пристосування**
- × «Щоб я виграв/виграла, необхідно щоб і ти виграв/виграла»
Співробітництво
- × «Щоб кожен/кожна із нас щось виграв/виграла, кожен/кожна повинен/повинна щось програти» **Компроміс**
- × «Щоб я виграв/виграла, тобі потрібно програти» **Конкуренція**

ЯК РОЗВ'ЯЗАТИ КОНФЛІКТ

**УСУНУТИ ЧИ ЗМЕНШИТИ
ПРОТИРІЧЧЯ**



ЩО ДЛЯ ЦЬОГО ТРЕБА ЗРОБИТИ?

ЗРОЗУМІТИ, В ЧОМУ ПРОТИРІЧЧЯ І
ЗНАЙТИ ШЛЯХ (СПОСОБИ) УСУНУТИ
(ЗМЕНШИТИ) ЇХ.

Айсберг конфлікту

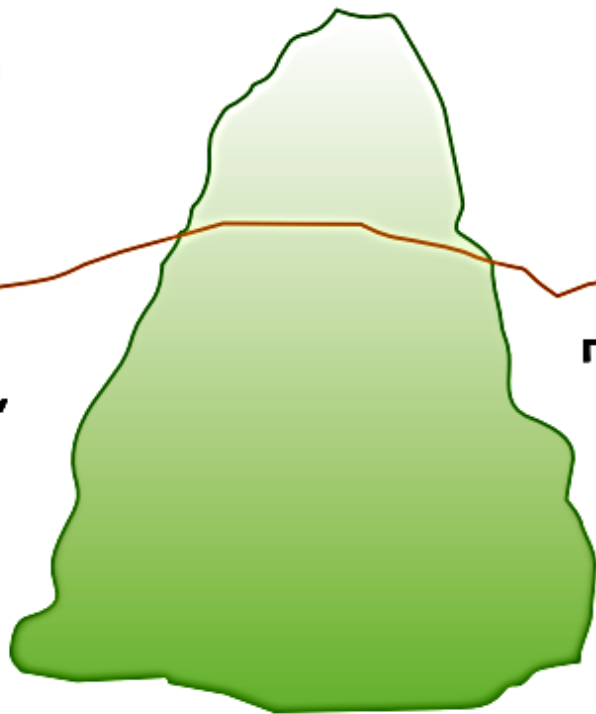
ПОЗИЦІЇ (вимоги ЩО
люди кажуть, що
вони хочуть...)

**ІНТЕРЕСИ, ПОТРЕБИ,
ВІДЧУТТЯ**
(ЧОМУ люди хочуть,
що вони кажуть...)

поведінка

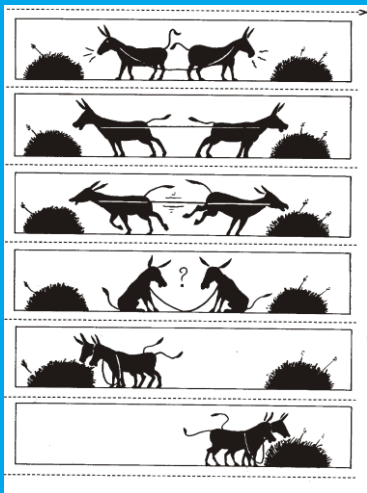
почуття

причини



СИТУАЦІЯ «ДВІ СЕСТРИ»

Дві сестри лежать на своїх ліжках у кімнаті, в якій обидві живуть, і *сваряться через те, закрити чи підняти штори*. Одна встає і закриває їх; інша встає та відкриває їх - конфлікт здається не вирішуваним. Заходить їх молодших брат і запитує, що відбувається. *Одна сестра говорить, що яскраве сонячне світло заважає їй, так як вона намагається задрімати*. Інша сестра говорить, що *вона намагається читати книгу зі свого домашнього завдання, і їй потрібне світло з вікна*. Почувши це, молодший брат підходить, вмикає лампу біля ліжка і закриває штору. Обидві сестри задоволені.



	Позиція	Інтерес
Сестра 1	Відкрити штори	Потрібне світло для читання
Сестра 2	Закрити штори	Хоче заснути, світло заважає

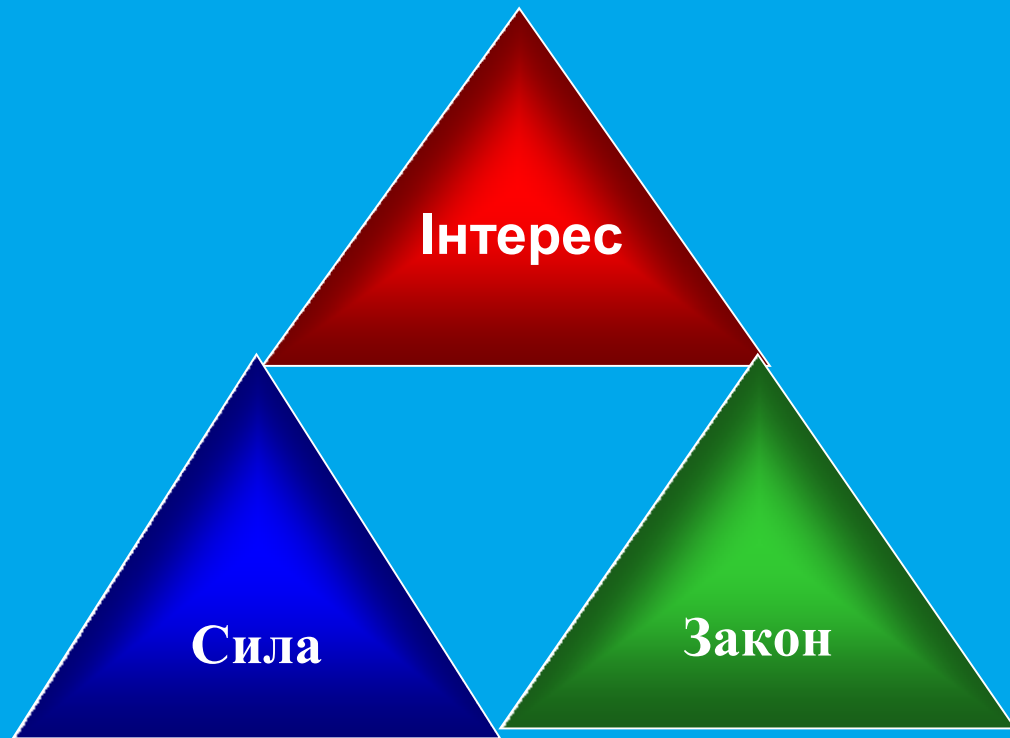
гра «Армрестлінг».

× Інструкція-завдання:

«Сідайте один проти одного. Поставте праву руку на стіл, упершись в нього ліктем. Зчепіть кисті рук з суперником і приготуйтеся для боротьби. Увага! Ви повинні постаратися за одну хвилину максимальну кількість разів побороти один одного.

Готові? Почали!»

ПІДХОДИ ДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ



вправа шкільна форма

Все почалося в той день, коли Настю, ученицю 5-Б класу, не пустили вранці до школи. В її школі для всіх учнів була введена обов'язкова форма: піджак зеленого кольору. Того ранку Настя піджак не вдягла, бо за день до того дівчинка забруднила його і мама віднесла річ до хімчистки, іншого піджака у дівчинки не було.

Настя була прикро вражена, коли черговий при вході не впустив її до школи, посилаючись на наказ директора „без шкільної форми нікого в школу не впускати!”. Засмучена дівчинка вже налаштувалась вертатися додому, як раптом побачила заступника з виховної роботи, Марію Іванівну, яка піднімалася сходами шкільного ґанку.

Добрий день, Маріє Іванівно, чому мене не впускають до школи? Я вчора забруднила піджак і мама віднесла його до хімчистки, а черговий каже, що без піджака в школу не можна!

Настю, не вигадуй дурниць і передай мамі, щоб вона частіше ходила на батьківські збори. Тоді б вона знала, що існує наказ, відповідно до якого всі учні повинні ходити до школи тільки в шкільній формі!

Повернувшись додому, Настя ледве встигла застати маму до того, як вона пішла на роботу. Мати вислухала доньку і була вкрай обурена вчинком шкільної адміністрації...

Використовуючи цей сценарій, опишіть, як мама Насті та директор школи можуть вчинити далі:

Підхід з позиції сили	Мама Н.
	Директор

Підхід з позиції прав	Мама Н.
	Директор

Підхід з урахуванням інтересів сторін	Мама Н.
	Директор

До інтересів входять потреби, бажання, побоювання – те, чим насправді стурбовані сторони і чого вони прагнуть. Якими є інтереси сторін?:

ПЛАН САМОАНАЛІЗУ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ

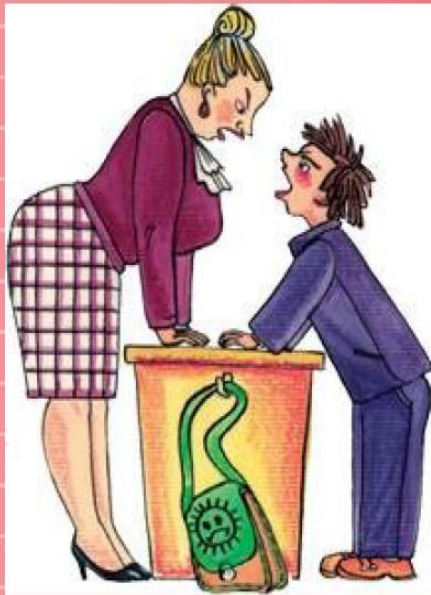
ДЛЯ



Згадайте будь-яку конфліктну ситуацію з вашого життя. Опишіть її за схемою поетапного пошуку вирішення конфлікту та досягнення згоди.

- ✗ 1. Коротко опишіть ситуацію.
- ✗ 2. Визначте сторони конфлікту.
- ✗ 3. Визначте, в чому основна проблема конфлікту? Що саме є предметом обговорення та незгоди
- ✗ 4. Визначте, які почуття переживає кожна сторона конфлікту
- 5. Що викликало ці почуття?
- 6. Які мої інтереси, потреби, цінності було зачеплено у цьому конфлікті?
(наприклад, потреба у самостійності, бажання бути разом з коханою людиною, задоволення від гарного проведення часу та ін)
- ✗ 7. Які інтереси, потреби, цінності іншої сторони було зачеплено у конфлікті?
- 8. Мої бажання у конфлікті.
- 9. Бажання іншої сторони (що хочеться іншим у цій ситуації?)
- ✗ 10. Що заважає реалізувати мої бажання, які є перешкоди для цього?
- ✗ 11. Якою є спільна мета обох сторін?
- ✗ 12. Що ми можемо зробити, щоб реалізувати цю мету?
- ✗ 13. Які ще є способи розв'язання цього конфлікту?

Особливості педагогічних конфліктів



- **Професійна відповідальність педагога** за правильне вирішення виходу із конфліктної ситуації, тобто навчальний заклад – модель суспільства, де учні засвоюють соціальні норми та стосунки між людьми.
- **Учасники конфліктів мають різний соціальний статус** (учитель, учень, директор), чим і визначається їх відмінність поведінки у конфлікті.
- **Різниця у віці та життєвому досвіді** учасників породжує різну ступінь відповідальності за помилки при їх вирішенні.
- **Різне розуміння подій та їх причин** учасниками (конфлікт «очима педагога» й «очима учня» бачиться по-різному), тому учителю не завжди легко зрозуміти глибину переживань учня, а учню – впоратися зі своїми емоціями.

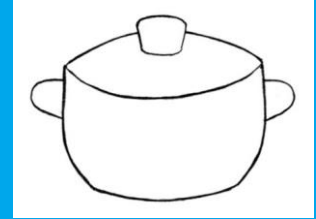
Перш ніж сказати – порахуй до десяти,
Перш ніж образити – порахуй до ста,
Перш ніж ударити – порахуй до тисячі.
Народна мудрість



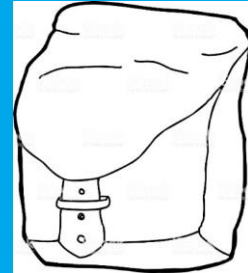
*Хто робить перший крок до примирення, той і
виграє*

Підсумкова рефлексія

× Що ще треба
переварити,
обдумати



× Що мені знадобиться



× Що є непотрібним



Використані ресурси

- ✕ **Посібник «Впровадження моделі "Школа вільна від насильства" в закладах освіти»:** Містить заняття з елементами тренінгу для учнів 7-8 класів на тему «Навички миробудування та безконфліктного спілкування учнів». la-strada.org.ua
- ✕ **Посібник «Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та вирішення конфліктів в освітньому середовищі»:** Розглядає комунікативні навички та відновну комунікацію, що сприяють ефективному спілкуванню та мирному вирішенню конфліктів. la-strada.org.ua
- ✕ **Інші інтернет-джерела**