

Е.Б. Попова

# «Навыки конструктивного общения»

## Программа элективного курса для учащихся 9-х классов



*Окончание. Начало в «Вестнике практической психологии образования» №№ 3, 4 за 2009 год и №1 за 2010 год.*

### **Занятие 11**

*Тема.* Учимся говорить «Нет».

*Цель:* освоение умения говорить «нет» в различных жизненных ситуациях.

*Дидактический материал:* карточки для практического задания, раздаточный материал по количеству участников.

*Содержание занятия:* навыки активного, пассивного и эмпатического слушания изучаются по единой схеме (см. занятие №6).

#### **Теоретический материал для занятия:**

#### **Раздаточный материал «Как сказать “нет”»**

1. Можно начать отказ с комплимента «Мне так приятно, что ты обратилась ко мне, но нет...» или «Я горжусь, что Вы обратились ко мне, но нет...» *Этот способ помогает сохранить отношения в дальнейшем.*

2. Оставляйте двери приоткрытыми. Не говорите окончательно и сразу «нет» — «Мне нужно подумать». Но важно соблюдать правило: «дверь» открытой долго не оставляйте, определитесь сразу с датой вашего окончательного ответа! *Ответ нужно дать тогда, когда наметили.*

3. Юмористический отказ — форма шуточного «нет». Можно применить *самокритику* — «Ой, я такая безответственная...»

4. Не извиняйтесь, не объясняйте, уверенным тоном говорите «нет» — «Нет, у меня не получится».

5. Решительно, жестко говорите «нет» — «Нет, я не смогу».

6. Отказ человеку, который как бы не просит, а намекает на просьбу, например, «Я думаю, ты найдешь компанию» или «Ты сможешь!».

#### **Раздаточный материал «Отличия на вербальном и невербальном уровнях уверенного, неуверенного и агрессивного поведения»**

Представлен в табл. 1.

**Попова Елена Борисовна** — педагог-психолог I квалификационной категории. Закончила Красноярский государственный педагогический университет по специальности «Педагогика и психология» в 2003 году.

*В настоящее время работает педагогом-психологом МОУ «Средняя общеобразовательная школа №1» г. Ачинска Красноярского края. Руководитель городского методического объединения педагогов-психологов г. Ачинска. Призер IV дистанционной олимпиады психологов образования РФ в номинации «ИКТ находки психологов образования».*

*Профессиональные интересы — психологическое сопровождение предпрофильного и профильного образования в общеобразовательной школе; применение ИК-технологий в процессе сопровождения.*



	Агрессивное поведение	Уверенное поведение	Неуверенное поведение
Контакт глаз	Пристальный взгляд прямо в глаза собеседнику.	Устойчивый контакт глаз: в глаза партнеру смотрят в момент предъявления требований, отводят взгляд, когда слушают возражения.	Отсутствие контакта глаз; смотрят себе под ноги, на потолок, на свои бумаги, но не в глаза собеседнику.
Дистанция общения	Минимальная, на партнера все время «наступают», вторгаются на его территорию.	Оптимальная. Соответствует принятым в данной среде стандартам дистанции официального общения.	Стремится к увеличению: от партнера «отступают», начинают говорить с большого расстояния.
Жестикуляция	Бурная. Размахивают руками, совершают шумные и хаотичные движения, стучат дверями и бьют посторонние предметы.	Соответствует смыслу сказанного.	Напряженная. Дрожь и хаотичные движения. Судорожно перебирают бумаги, не знают куда деть руки.
Тон, громкость голоса	Крики, вопли, угрожающие интонации. Собеседника совсем не слушают, не дают договорить. Говорят короткими, рублеными фразами.	Говорят достаточно громко, чтобы быть услышанным собеседником. Уверенные интонации. Собеседника внимательно выслушивают.	Говорят тихо, сбивчиво, стремятся сократить паузы в разговоре. Фразы неоправданно затянуты.
Чувства	Злость, ярость.	Спокойствие, уверенность.	Страх, тревога, вина.
Содержание речи	Упреки, угрозы, приказы, оскорбления.	Информирование о своих правах, желаниях, намерениях, действиях.	Оправдания, извинения, объяснения.
Местоимение «я», «мне»	В фразах, содержащих угрозы и приказы.	Указывают на тот факт, что именно я сам стою за данным требованием.	Используется неопределенная форма глагола, речь от третьего лица.
Содержание требования	Угрозы, приказы.	Краткое и четкое.	Практически не может требовать, редко просит.
Обоснование	Не дается.	Краткое и четкое.	Обоснование излишне длинное и путанное, насыщено извинениями и ненужными объяснениями.

Табл. 1

### Раздаточный материал «Индикаторы поведения»

#### Индикаторы уверенного поведения:

- свободная открытая поза;
- все действия уместны и функциональны;
- спокойное выражение лица, естественные мимические проявления, улыбка, смех уместны;
- взгляд направлен на собеседника;
- отчетливый голос, связанная правильная речь, в которой используется местоимение «я» и личные обращения;
- сосредоточенность на выполняемых действиях;

- согласованность содержания звучащей речи, тона и пантомимики;
- инициативность в установлении контакта и продолжении взаимодействия.

#### Индикаторы неуверенного поведения:

- скованная, напряженная, «закрытая» поза;
- действия, движения неуместны, неадекватны (поправляет одежду, перекладывает предметы с места на место, прикусывает губы, подносит руки к лицу, держится за стул, и т. д.);
- напряженное выражение лица, тремор конечностей и тела, неуместные улыбка и смех;
- потупленный, уклоняющийся, бегающий взгляд;

- дрожащий, тихий, извиняющийся, лепечущий голос;
- речь прерывистая, бессвязная, присутствие в звучащей речи назализаций: «э-э-э», «м-м-м»;
- рассогласование содержания речи и тона, тона и пантомимики;
- отсутствие инициативы, длительные незаполняемые паузы;
- запальчивые объяснения своего поведения, оправдания даже в ситуациях отсутствия критики;
- вздохи;
- моментальное увлажнение глаз;
- гиперемия (покраснение) участков кожи.

#### **Бланк для рефлексии**

Сегодня я узнал о себе: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Об этом мне сказали другие: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Мое состояние \_\_\_\_\_

0 б. — отсутствие

10 б. — максимальное присутствие

#### **Критерии эффективности программы**

Отслеживание эффективности изучения теоретического материала занятий и освоения практических навыков происходит на протяжении всего курса, на каждом занятии. Результаты наблюдения фиксируются в дневнике психолога.

На итоговом занятии «Интервью-2» учащиеся демонстрируют, отвечая на «каверзные вопросы» психолога, усвоенные знания:

- навыки уверенного поведения («заигранная пластинка», «игра в туман», «негативное заявление», «негативные распросы»);
- правила интерпретации языка тела и речевой коммуникации;

- способы расположения относительно собеседника;
- навыки эффективного слушания;
- способность выражать и принимать благодарность;
- умение как предлагать другому свою помощь, так и просить о помощи;
- умение в зависимости от ситуации и индивидуальных особенностей характера сказать «нет».

Все ответы фиксируются камерой и на последнем занятии обсуждаются.

О высокой мотивации и интересе к изучаемым темам говорит то, что пропуски занятий в течение полугодия их посещения единичные, по уважительным причинам.

#### **Из интервью учащихся по итогам посещения курса:**

*Катя:* «Занятия помогли мне в том, что я стала увереннее, я перестала бояться каких-то проблем, мне стало легче общаться с некоторыми людьми, с которыми до этого не могла общаться. И стала более адекватно вести себя в некоторых ситуациях».

*Лена:* «Занятия помогли мне в том, что я теперь знаю, как лучше поступить в каких-то ситуациях, высказать свое мнение».

*Алена:* «Занятия помогли мне научиться выражать свои мысли. Например, как правильно отказать человеку, чтобы сохранить с ним дружбу».

*Ангелина:* «На занятиях я научилась вести себя с теми, с кем вообще не могла общаться. Понимать и принимать их».

*Наташа:* «Этот курс научил меня выражать свое мнение, отстаивать его, что до этого было большой проблемой».

*Аня:* «Занятия помогли мне преодолеть свою лень — вставать утром и к восьми идти в субботу в школу на элективный курс, хотя учимся с 9 утра».