Муниципальное общеобразовательное учреждение

«Средняя общеобразовательная школа № 18»

**Доклад**

**на РМО классных руководителей**

**«Метод активного слушания**

**в разрешении школьных конфликтов»**

Учитель начальных классов

I квалификационной категории

Бродулева Н. В.

2014г.

Мы почти всегда извиняем то,

что понимаем.

*М. Ю. Лермонтов*

Каждый, я думаю, согласится с тем, что в школьной жизни конфликтные ситуации возникают слишком часто. Столкновения школьников друг с другом, школьников и педагогов вплетены в ткань учебно-воспитательных ситуаций и выступают как фактор формирования специфических компонентов социального опыта будущих граждан России.

Разрешение конфликта является творческим актом, и здесь не может быть уникального рецепта.

Одной из техник разрешения школьного конфликта является техника активного слушания.

Наверняка вы уже где-то слышали про метод активного слушания. Автор метода - Карл Роджерс - американец, гуманистический психотерапевт. Он советовал следовать следующим принципам активного слушания:

* Слушай сопереживая - старайся понять и форму, и содержание.
* Старайтесь все прояснить для себя, перефразировав услышанную информацию или составив резюме.
* Задавайте вопросы и все выясняйте.

Активное слушание принесет следующую пользу:

* Усилит чувство собственного достоинства.
* Поможет взаимодействию.
* Определит проблемы и способы их решения.

Освоение данной техники способствует расширению арсенала способов выхода из конфликта, делает возможным прекращение конфликта на самой начальной стадии.

Активное слушание предполагает не только общую заинтересованность, но и умение слушать.

Беседа по способу активного слушания очень непривычна для нашей культуры, и ею овладеть непросто.

Однако этот способ быстро завоюет ваши симпатии как только вы увидите **результаты**. Их по крайней мере три.

* Исчезает или сильно ослабевает отрицательное переживание ребенка. Разделенная радость удваивается, разделенное горе уменьшается вдвое.
* Ребенок, убедившись, что взрослый готов его слушать, начинает рассказывать о себе все больше. Иногда в одной беседе неожиданно разматывается целый клубок проблем и огорчений.
* Ребенок сам продвигается в решении своей проблемы.

**Как построить фразу при «активном» слушании?**

* Озвучить то, что чувствует или переживает ребенок.
* Повернитесь к нему лицом. Очень важно, чтобы его и ваши глаза находились на одном уровне.
* Не следует задавать вопросы. Ваши ответы должны звучать в утвердительной форме. Например, ученик с мрачным видом заявляет вам: «Не буду больше разговаривать с Ванькой». Вы, используя форму утвердительного предложения отвечаете: «Ты на него обиделся». Если ребенок расстроен и огорчен, не следует сразу задавать ему вопросы. Желательно, чтобы слова взрослого звучали в утвердительной форме. Разница между утвердительным и вопросительным предложением очень незначительна, иногда это всего лишь тонкая интонация, а реакция на них бывает очень разная. Часто на вопрос: «Что случилось?» — огорченный ребенок отвечает: «Ничего!», а если сказать: «Что-то случилось…» — то ребенку бывает легче начать рассказывать о случившемся, потому что эта фраза сразу показывает, что учитель настроился на «эмоциональную» волну ученика, что он слышит и принимает его огорчение. В противном же случае ученик может подумать, что учитель интересуется только фактом, выспрашивает о нем.

Беседа в рамках выяснения обстоятельств конфликта должна проходить в спокойной, непринужденной обстановке, в которой все ее участники чувствовали бы себя как можно свободнее.

Владея технологией активного слушания и используя его позитивную роль в разрешения конфликта, учитель получает большие возможности использования этого феномена в воспитательном процессе. Он должен себя рассматривать как посредника, помощника в разрешении конфликта.

**Правила активного слушания:**

1. Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.

2. Не устраивать расспросы. Строить предложения в утвердительной форме.

3. Делать паузу. Давать собеседнику время подумать.

4. Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас.

5. Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне.

6. Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое.

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 — 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...

Анализируя метод, мы получаем простую схему для общения: внимание, выраженное в позе – повторение фраз - утверждающая фраза – пауза – обозначение чувства – выражение своего восприятия - итоги.

Если вы искренне интересуетесь словами и чувствами других, то вы в праве рассчитывать на успех процессе решения конфликтной ситуации. Итак, активное слушание — это путь к решению школьных конфликтов.

Но есть моменты, которые мешают активному слушанию и которые следует избегать в беседе с ребенком, это:

* + приказы, команды;
  + предупреждения, предостережения, угрозы;
  + морализация, нравоучения, проповеди;
  + готовые советы и решения;
  + доказательства, приведение логических доводов;
  + критика, выговоры, обвинения;
  + использование догадок;
  + выспрашивание, расследование;
  + сочувствие на словах, уговоры, увещевания,
  + отшучивание, уход от разговора.

Приведу примеры типовых фраз при разрешении конфликтной ситуации с использованием техники «активного слушания»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Что сказано другим человеком** | **Что он чувствует или подразумевает** | **Что можно сказать, чтобы раскрыть чувства** |
| *«Делай что хочешь»* | *«Мне не нравится то, что ты собираешься делать, но мое мнение тебя, не волнует. Я думаю, ты сделал бы это в любом случае»* | *«Мне кажется, что тебе это не нравится. А чего ты в действительности хочешь?»* |
| *«Мне все равно»* | *« Мне не все равно, но говорить об этом нет смысла, ведь ты меня не слушаешь»* | *«Но тебя же раздражает случившееся, и меня заботит это»* |
| *«Поступай так, как считаешь нужным»* | *«Я слишком устал спорить с тобой. Поступай, как хочешь, хоть я и против»* | *«А как читаешь нужным ты? Я хочу, чтобы мы оба достигли желаемого»* |
| *«Ладно» или любое другое слово внешнего одобрения, сказанное неохотно или с гневом в голосе»* | *«Я не согласен и на самом деле обижен и зол на тебя»* | *«Но тебе это не нравится. Я действительно хочу знать, как ты к этому относишься»* |

Важно помнить одно простое правило – любой метод, теория, методика – оживет только тогда, когда вы будете ее применять каждый день. Сначала вам придется одергивать себя, поправлять, чтобы не вернуться к прежним, привычным реакциям. Но вскоре, вы почувствуете, как метод активного слушания становится частью вашей манеры поведения. Вот тогда-то и начнутся самые настоящие чудесные превращения: отношения с детьми и между детьми перейдут на новый качественный уровень: понимания друг друга.

Мы думаем, что применяем эту методику к детям, но на самом деле она меняет нас самих.

Желаю Вам успехов!

Библиография:

<http://www.vashpsixolog.ru/correctional-work-school-psychologist/45-trainings/683-psychological-training-training-of-communication-preventing-and-resolving-conflicts>

<http://detkivsadu.ru/texnika-aktivnogo-slushaniya/>

<http://b-uchet.ru/article/35655.php>

<http://peregovorshiki.ru/priemy/aktivnoe-slushanie.html>

<http://psihologijablog.ru/detskaya-psixologiya/aktivnoe-slushanie.html>

<http://www.prosto-club.ru/blog/blog_detail/?UserKey=4>

<http://www.syntone.ru/library/psychology_dict/aktivnoje_slushanije.php>

<http://www.coolreferat.com/Активное_слушание>

<http://www.mobiw.ru/ponimanie.html>