**Приёмы бесконфликтного общения,**

**позволяющие предотвратить и / или преодолеть речевую агрессию**

**Цель**: предоставление возможности педагогам получения теоретических знаний и практического опыта конструктивного педагогического общения с целью предотвращения и / или преодоления речевой агрессии со стороны собеседника; повышение коммуникативной и социально-психологической компетенции педагогов.

**Оборудование:** карточки с заданиями для групп, карточки со справочным материалом, закладки со справочным материалом, компьютер, мультимедийный проектор, документ-камера.

**Технология:** технология развития критического мышления.

***С – комментарий, уточнение к заданию.***

***З – правильный ответ. Слова ведущего…***

**1. Приветствие.**

Добрый день, уважаемые коллеги.

К сожалению, в своей педагогической деятельности в процессе общения мы с вами сталкиваемся с речевой агрессией. И будь это урок, перемена перед нашим уроком или другой момент, который не позволяет потратить много времени на разрешение назревающей конфликтной ситуации, перед нами стоит задача остановить речевую агрессию здесь и сейчас и сделать это достойно. Ведь педагогическое общение в контексте профессиональной этики предполагает наличие у педагога определённых дискурсивных умений.

Дискурс – один из самых употребительных и многозначных терминов современных гуманитарных наук. Н.Д. Арутюнова в самом общем виде так определяет дискурс: это «речь, погружённая в жизнь». В контексте педагогической этики под дискурсом следует понимать речь, вписанную в коммуникативную ситуацию, погружённую в живое педагогическое общение, то есть процесс речевого поведения и взаимодействия педагога с учащимися, коллегами и родителями, протекающий в реальной речевой ситуации, в частности и в ходе педагогической практики. Общение в этих сферах предполагает соблюдение педагогом определённых норм и правил поведения, в том числе и речевого.

В этой связи определим некоторые коммуникативные (дискурсивные) умения педагога, необходимые в профессиональной педагогической деятельности:

1) умение проявлять эмпатию и толерантность в общении в аспекте владения основами профессиональной этики и речевой культуры;

2) умение противостоять речевой агрессии, словесному манипулированию, вульгаризации и жаргонизации речи.

**2.** И целью нашего мастер-класса будет освоение приёмов бесконфликтного общения, позволяющих предотвратить и / или преодолеть речевую агрессию

**3. МК в технологии РКМ (развитие критического мышления)**

Работа в группах

**«ВЫЗОВ»**

Сначала мы всё-таки разберёмся, что же такое речевая агрессия, узнаем, каковы возможные причины возникновения речевой агрессии, выделим типы речевой агрессии, познакомимся с приёмами, позволяющими предотвратить / преодолеть речевую агрессию.

***1 группа***

Речевая агрессия

Форма ответа: **пазл** (собранный (восстановленный) из пазлов (фраз) текст).

*– Текст разрезан на слова и фразы, которые перемешаны/сложены в произвольном порядке. Нужно восстановить текст.*

*– Как вы думаете, может ли речевая агрессия стать причиной педагогического конфликта и почему?*

|  |  |
| --- | --- |
| Речевая агрессия | выражение |
| проявление грубости | отрицательных |
| в речи, | эмоций и намерений |
| негативное речевое | в неприемлемой |
| воздействие | в данной ситуации |
| и взаимодействие, | и оскорбительной |

(*Речевая (вербальная, словесная) агрессия* – проявление грубости в речи, негативное речевое воздействие и взаимодействие, обидное общение; выражение отрицательных эмоций и намерений в неприемлемой в данной ситуации и оскорбительной для собеседника форме. (Щербинина Ю.В.)

Стоит отметить, что речевая агрессия является первой стадией конфликта, создаёт конфликтную ситуацию, которая может перерасти в инцидент,но может и не перейти на эту стадию.

А. Кармин выделяет 6 стадий развития конфликта: 1. Предконфликтная ситуация. 2. Инцидент. 3. Эскалация – возрастание напряжённости конфликта. 4. Кульминация. 5. Завершение конфликта. 6. Постконфликтная ситуация.

Основными признаками агрессивной речи прежде всего являются инвектива **(**ругательства, бранные слова и выражения) и вульгаризмы (отмеченное резкостью, грубостью стилистически сниженное, просторечное слово или выражение, заменяющее литературные варианты).)

***2 группа***

Причины речевой (вербальной, словесной) агрессии

Форма ответа: **таблица.**

*– Заполните таблицу, распределив причины речевой агрессии в нужную колонку в соответствии с тем, является ли причина «общей» или личностной.*

*(Таблица пустая, только заголовки, карточки разрезаны, их нужно разложить в нужные колонки.)*

|  |  |
| --- | --- |
| **«Общие» причины речевой агрессии** | **Личностные «частные» причины речевой агрессии** |
| пропаганда насилия в СМИ | выражение отрицательных эмоций и чувств |
| смена ценностных установок в обществе | ответная реакция на внешний раздражитель |
| утрата или ослабление механизмов, сдерживающих проявления речевой агрессии (религиозные представления, соблюдение речевого этикета) | целенаправленное желание говорящего нанести коммуникативный урон адресату (унизить, оскорбить, высмеять и т. п.) |
| состояние культуры | реализация таким «запрещенным» способом какие-то свои потребности (самоутверждения, самозащиты, самореализации и др.) |
| негативные коммуникативные установки в семье | отсутствие практических умений контроля речеповедения |
| возрастные психологические кризисы | недостаточная «гибкость» – неумение варьировать коммуникативные стратегии и тактики |

***3 группа***

Типы речевой агрессии

Форма ответа: **лото.**

*– Соотнесите названные в первой колонке таблицы типы речевой агрессии с их толкованиями.*

*Первая колонка таблицы в наличии, вторая колонка пустая, её необходимо заполнить карточками, на которых написаны определения (толкования понятий) указанных в первой колонке типов речевой (вербальной) агрессии.*

**Типы вербальной агрессии**

|  |  |
| --- | --- |
| **Аспекты взаимоотношений в**  **педагогическом процессе** | **Признаки педагогической**  **проблемной (конфликтной) ситуации** |
| Оскорбление | умышленное унижение чести и достоинства, выраженное в неприличной форме |
| Угроза | обещание причинить вред адресату, если он не согласится с определенными условиями |
| Грубое требование | распоряжение, выраженное в решительной и категорической форме |
| Грубый отказ | выраженный в неподобающей форме отрицательный ответ на просьбу или требование, сопровождается повышенным тоном и не содержит объяснения причины отказа |
| Враждебное замечание | замечание, которое сближается с выражением негативной позиции к адресату |
| Порицание | суждение, выговор, неодобрение, словесное выражение негативной реакции на то или иное действие |
| Насмешка | строится на подтексте или ироническом несовпадении сказанного с реальным |
| Ссора | сложный речевой жанр межличностного общения, в котором речевая агрессия проявляется в наибольшей степени |

Таким образом, вербальная агрессия препятствует реализации основных задач эффективного речевого общения: затрудняет полноценный обмен информацией, тормозит восприятие и понимание собеседниками друг друга, делает невозможной выработку общей стратегии взаимодействия.

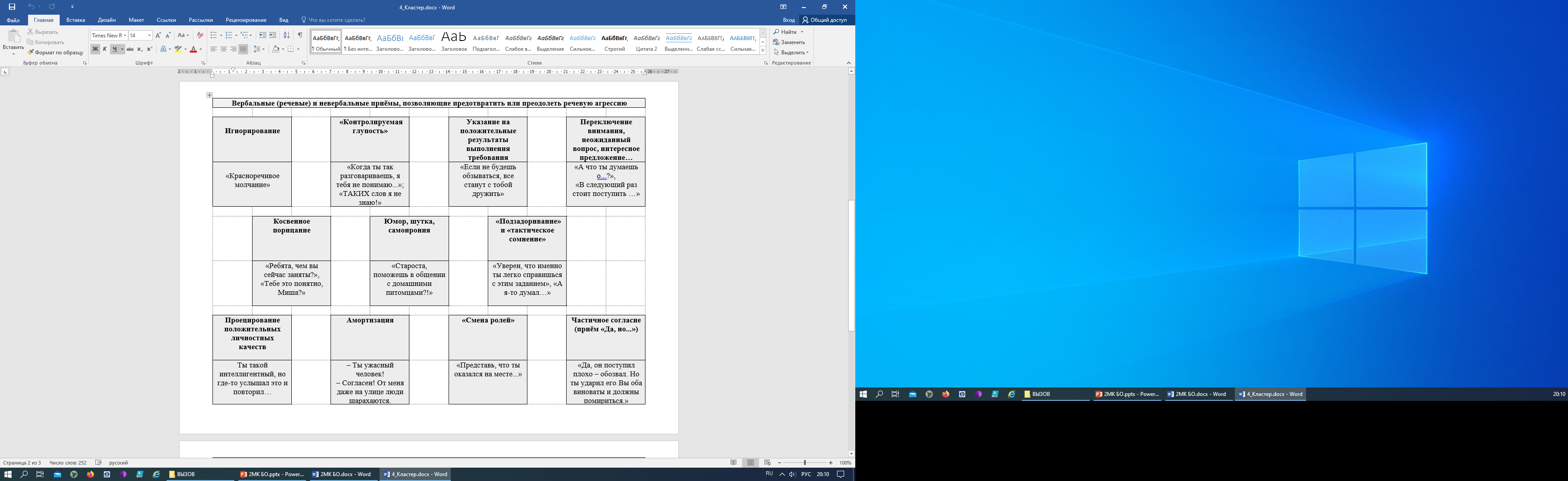
***4 группа***

Речевые приёмы, позволяющие предотвратить и / или преодолеть речевую агрессию

Форма ответа: **кластер.**

(Кластер – графическая организация материала, показывающая смысловые поля того или иного понятия.)

*– Завершите заполнение кластера, соотнеся речевой пример с указанным в кластере приёмом предотвращения речевой агрессии.*



В психологическом умении учителя главное – не допустить возникновения острых конфликтных ситуаций, в основе которых лежит резкая и, возможно, нетактичная реакция учителя на неподобающее поведение школьников.

Конфликты надо разрешать, как только они зарождаются, тогда способы их разрешения высокоэффективны. Важно демонстрировать ассертивность – самоутверждение без нанесения вреда другому.

Существует множество способов преодоления речевой агрессии в конкретных коммуникативных актах: игнорирование, переключение внимания, проецирование положительных качеств «агрессора», юмор, положительные оценочные высказывания, убеждение. Действенными средствами предотвращения вербальной агрессии являются средства речевого этикета: извинение, вежливое обращение, эвфемизмы.

**«СТАДИЯ ОСМЫСЛЕНИЯ»**

*Все группы*

**Практикум**

*– Решите предложенные педагогические ситуации, применяя приёмы «быстрого реагирования», которые позволяют предотвратить и / или преодолеть речевую агрессию.*

***1 группа***

**Ситуация 1**

 Педагог, уставший от постоянного шума на занятиях: «Зачем вы приходите в школу? Разве не для того, чтобы чему-то научиться?» Ученики хором: «Мы приходим общаться с друзьями!»

**Ситуация 2**

Ученица, узнав, что ее подруга получила за контрольную работу на балл выше, чем она, сочла оценку несправедливой. От обиды на учителя она нахмурила брови, скрестила руки на груди, отодвинула тетрадь и учебник, положила ручку, на глазах появились слезы. На вопрос педагога: «Что случилось, почему ты не работаешь?» – она не ответила и продолжала молча сидеть и ничего не делать.

*– Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?*

***2 группа***

**Ситуация 1**

Ребята решили сорвать урок молодой учительницы. При этом они договорились на уроке хрюкать. Когда педагог вошла в класс, раздались соответствующие звуки...

*(Примерный ответ. Тогда она обратилась к лидеру класса: «Вот хорошо, Витя, я вас как раз на ферму собралась повести на экскурсию. Будешь переводчиком? Поможешь в общении с животными?» Все засмеялись. Урок прошел как никогда живо и весело.)*

**Ситуация 2**

Учитель: «Когда ты, наконец, выучишь таблицу умножения? Ученик: «А зачем она мне. Для этого есть калькулятор».

*– Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?*

***3 группа***

**Ситуация 1**

К четвертому уроку учащиеся устали, шумят, громко разговаривают. Педагог объявляет физкультминутку.  Большинство радуются смене деятельности, выполняют упражнения с удовольствием. Однако несколько человек остаются сидеть, отказываясь участвовать. Педагог спрашивает: «Почему вы сидите?». Они отвечают: «А мы не хотим ничего делать».

**Ситуация 2**

В начале урока педагог раздает тетради с проверенным домашним заданием и предлагает сделать работу над ошибками. Один из обучающихся обнаруживает, что при проверке педагог не заметил его ошибку и громко заявляет об этом на весь класс.

*– Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?*

***4 группа***

**Ситуация 1**

На первом уроке ученик лежит на парте, глаза сонные, он почти спит. Педагог спрашивает: «Что с тобой происходит? Во сколько ты сегодня лег?». Ученик отвечает: «Я поздно лег спать – в три или в четыре утра, я не помню». Педагог: «А чем же ты занимался?» Обучающийся: «На компьютере играл».

**Ситуация 2**

Учитель: «У тебя полно двоек и пропусков. Скоро конец четверти. Когда ты начнешь учиться?». Ученик: «А что париться? Все равно за год тройку поставите. Школе же не нужны второгодники».

*– Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему?*

Итак, педагогическая этика предполагает владение такими дискурсивными умениям, как:

1) умение проявлять эмпатию и толерантность в общении в аспекте владения основами профессиональной этики и речевой культуры;

2) умение противостоять речевой агрессии.

**«РЕФЛЕКСИЯ»**

Форма презентации ответа: **денотатный граф.**

– *Составьте денотатный граф к понятию «бесконфликтное общение»*

(Фронтальная работа. Выполняем все вместе на слайде.)

**Денотатный граф** – (от лат. Denoto – обозначаю и греч. Grapho – пишу) – способ вычленения из текста существенных признаков ключевого понятия. Принципы построения: Выделение ключевого слова или словосочетания. Чередование имени и глагола в графе (именем может быть одно существительное или группа существительных в сочетании с другими именными частями речи; глагол выражает динамику мысли, движение от понятия к его существенному признаку).

Денотатный граф (граф-схема)

*1 этап* – выделение ключевого слова или словосочетания, от которого будет составляться денотатный граф.

*2 этап* – подбор глаголов, которые будут связывать ключевое понятие и его признаки. Рекомендуется использовать следующие группы глаголов:

* глаголы, обозначающие цель – направлять, предполагать, приводить, давать и т.д.;
* глаголы, обозначающие процесс достижения результата – достигать, осуществляться;
* глаголы, обозначающие предпосылки достижения результата – основываться, опираться, базироваться;
* глаголы-связки, с помощью которых осуществляется выход на определение значения понятия.

*3 этап* – подобрать существенные признаки ключевого понятия, которые связываются с ним через выбранные глаголы.

Для каждого глагола можно найти 1-3 признака.