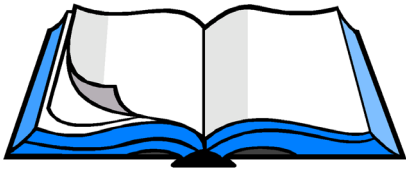


2.2. Ефективна комунікація (автор: Мишко Н.М.)

<https://doi.org/10.33989/pnpu.1213.c4112>

У цьому підрозділі Ви:



– ознайомитися з ефективною комунікацією, яка забезпечується одночасно багатьма факторами;

– вивчите стереотипне сприйняття людьми один одного, яке є досить розповсюдженим;

– навчитесь відстоювати власну точку зору трьома основними способами, проявляючи впевнену, пасивну чи агресивну поведінку;

– навчитесь розвивати впевнену поведінку, вибудовуючи власні межі, говорячи «Ні», коли це потрібно;

– розробите алгоритм ефективної відповіді, який допоможе зберегти гарні стосунки і водночас відстояти власну позицію;

– оптимізувати активне слухання і Я-повідомлення, комунікацію як з однолітками, так і з батьками, вчителями тощо;

– вміти використовувати спілкування у мережах Інтернет, для створення умов кібербезпеки.

Уміння висловлюватися так, щоб інші люди нас розуміли, та бути в змозі зрозуміти, що інші люди намагаються нам сказати, – це важливі навички, що допомагають розвивати стосунки, засновані на взаємному розумінні й задоволенні від спілкування, вирішувати конфлікти з повагою і без насильства. У даній темі представлено труднощі, з якими молоді люди стикаються у спілкуванні з дорослими та однолітками. Робота над темою дає можливість відпрацювати та зміцнити навички використання ефективних комунікативних стратегій.

Ярлики

При спілкуванні ми досить часто навішуємо на людей «ярлики». Іноді це буває корисним, так як допомагає організувати наш світ. Ми використовуємо ярлики, щоб швидко описати поведінку, почуття людей і наше сприйняття цих людей. Часто це призводить до того, що ми починаємо мислити стереотипами, що впливає і на нашу власну поведінку, і на поведінку інших людей. Приклади таких стереотипів: «Всі блондинки не вирізняються

кмітливості», або «Чоловіки маленького зросту страждають на комплекс Наполеона». Мислення стереотипами призводить до порушення ефективності спілкування.

Поміркуйте:

Як часто ми стикаємося з навішуванням ярликів один одному у спілкуванні?

Де та за яких умов це може статися?

Що ви відчуваєте, коли в реальному житті на вас навішують ярлики?

Чи легко позбутися ярлика?

Як можна змінити чиєсь уявлення про вас? Як це зробити?

Життєві ситуації та моделі поведінки

У конфліктних ситуаціях в учасників взаємодії можуть проявлятися *впевнена, пасивна і агресивна* поведінка.

Поміркуйте:

Чи потрапляли ви у ситуації, які викликали розгубленість?

Як ви реагували, поводитися?

Чи завжди вам подобалася ваша поведінка у цій ситуації? Чому?

Який тип поведінки в житті ви використовуєте частіше?

Чому?

Які мінуси й плюси ви в цьому бачите?

Як ви гадаєте, до якого типу належить агресивна поведінка – до впевненої чи невпевненої?

Зауважте, що **агресія** – це показник невпевненості у собі. Якщо людина грубить, це означає, що вона не знає відповідей на запитання: «Що робити в цій ситуації?», «Як?», «Що я можу?» (саме чіткі відповіді на ці запитання характеризують впевнену поведінку). **Невпевнена поведінка** – це не лише пасивна, але й груба агресивна поведінка. Варіанти невпевненої поведінки (можна записати на дошці): пасивна, агресивна. **Асертивна поведінка** – впевнена, ввічлива поведінка людини, яка здатна протистояти зовнішньому тиску, відстоювати власну точку зору та цінності, спокійно сказати «ні» на пропозицію чи прохання, що суперечить її переконанням чи обмежує права.

Поради для ефективної комунікації

Ефективна комунікація відбувається, коли повідомлення, яке передає відправник, ідентичне повідомленню, яке отримав та зрозумів одержувач.

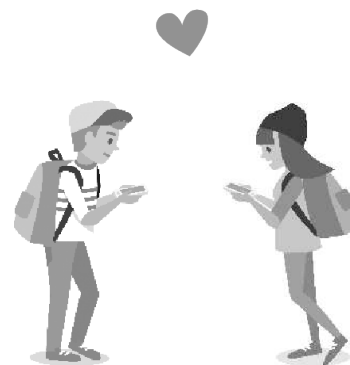
Люди спілкуються як вербально, так і невербально.

Однією з найбільш важливих навичок гарного спілкування є активне слухання.

Покращити комунікацію допоможе правильна мовна поведінка. Зокрема, корисно заявляти про свої почуття, починаючи твердження з «Я», а не з «Ви/Ти»; визнавати, що всі люди мають право на свої почуття й думки; уникати занадто наказової, засуджуючої та контролюючої поведінки; якомога виразніше висловлювати, чого ви хочете чи не хочете; спільно зі співрозмовником/-цею визначати можливі шляхи вирішення проблем.

«Як сказати «Ні»

У житті бувають ситуації, коли важко відмовити. Сказати «Так» – може означати зробити гірше собі, а сказати «Ні» – зробити гірше іншим. Іноді, коли ми говоримо «Ні», то відчуваємося винними й самотніми. Нам буває складно відмовити, особливо, якщо інша людина наполеглива.



Чи були у вас в житті ситуації, коли вам щось пропонували, а ви відмовляли?

Це вам вдалося?

Згадайте або придумайте ситуації, коли вам потрібно було сказати «Ні» на пропозицію, що може нести ризик (наприклад, передати посилку для сумнівної людини, пропозиція алкоголю, наркотиків, небажаних статевих стосунків, будь-які інші ситуації). Ви можете також згадати ситуації, коли на пропозицію відмовляли саме вам.

Після того, як ви згадали подібні ситуації, які вимагали відмови, *поміркуйте*:

Що ви відчували, коли просили? Коли ви відмовляли? Коли відмовляли вам?

У чому було особливо важко відмовити?

Які стратегії відмови, на вашу думку, є найбільш вдалимими? (Варіантами відповідей можуть бути: рішуче сказати «Ні», нічого не пояснюючи і не аргументуючи; відмова із використанням різних аргументів; віджартуватися; перевести розмову на іншу тему; ігнорувати).



Як ви ставитеся до людей, які вміють відмовляти, тобто впевнено говорити «Ні»?

Існує **алгоритм ефективної відповіді**, коли людину просять або наполягають зробити щось *сумнівне* або

ризиковане:

А. Вислухати іншу людину (пропозицію, прохання) спокійно, доброзичливо.

В. Попросити пояснити, якщо щось не зрозуміло (запитати: «Що ти маєш на увазі?», або перефразувати «Тобто ти хочеш, щоб я...»)

С. Залишаючись спокійним/-ою, сказати «Ні».

Д. Пояснити, чому ви кажете «Ні». Аргументувати свою відмову можна лише в тому випадку, якщо ви у однакових (рівних) «вагових» категоріях з людиною, яка намагається на вас тиснути. Але якщо це малознайома людина (або їх декілька) і ви відчуваєте, що на вас починають тиснути, пояснювати причини відмови не слід. Краще твердо сказати «Ні» і надалі просто ігнорувати цю людину.

Е. Якщо співрозмовник/-ця наполягає, іще раз впевнено сказати «Ні». Людина може спробувати маніпулювати вами – намагатися викликати у вас почуття провини, ніяковості. Важливо не реагувати на маніпуляції і залишатися внутрішньо зосередженими на головному змісті прохання (пропозиції) і причині вашої відмови.

Важливо навчитися встановлювати межі, щоб зберегти своє власне «Я», а в певних ситуаціях – і своє здоров'я. Уміння сказати «Ні» в складній ситуації робить людей «крутішими» в очах інших, тому що вони не піддаються маніпуляціям, уміють протистояти тиску. Важливо зауважити, що відмова не означає розриву стосунків з людиною. Інколи, для того щоб зберегти стосунки, не відштовхнути іншу людину, треба проявити співчуття до неї. Інакше кажучи, «Ні» треба говорити, враховуючи почуття іншої людини і свої цілі. Наприклад: «Я бачу, що ти дуже засмучений/-а, але я справді не можу цього зробити».

Як домовитися з батьками

Оберіть із запропонованого списку ситуацію:

Домовитися з мамою, щоб відпустила на новорічну вечірку.

Перекопати батьків не брати вас із собою в гості до друзів сім'ї.

Пояснити дорослій людині, що тютюновий дим неприємний, попросити її не курити.

Отримати від тата дозвіл поїхати на пікнік.

Домовитися з батьками відсвяткувати свій день народження у кафе із друзями.

Перекопати класного керівника у необхідності проведення шкільної дискотеки.

Завдання: обміркуйте шляхи розв'язання обраної ситуації, конкретні фрази і варіанти.

А тепер давайте *поміркуємо*:

Які у вас враження від виконання цього завдання?

Що вам вдалося в ньому найкраще? Що допомогло?

Що не вдалося і чому, на вашу думку?

Які висновки ви зробили для себе?

Активне слухання

Комунікація є двостороннім процесом. Коли одна людина говорить, що робить інша людина? (Слухає)

Отже чи є слухання частиною спілкування? (Так)

Тож давайте поміркуємо, що ми повідомляємо, коли слухаємо?

Який вплив має «активне слухання» на спілкування між людьми?

Згадайте будь-який приклад з кіно або ж реального життя «деструктивної» комунікації, коли співрозмовники не приходили спільної згоди, що часто супроводжується підсиленням емоцій одного або обох співрозмовників.

Проаналізуйте:

Як би ви оцінили цю розмову?

Чи була вона задовільною та ефективною?

Які вербальні і невербальні форми поведінки демонстрував/-ла «слухач/-ка»?

Як ви почуваетесь, коли вас не слухають?

Згадайте тепер приклад з кіно або ж реального життя «конструктивної» комунікації, коли співрозмовники дійшли спільної згоди.

Поміркуйте:

Як би ви оцінили цю розмову? Чи була вона більш задовільною?

Які вербальні і невербальні форми поведінки зробили цю розмову більш успішною, ніж попередня?

Обміркуйте такі питання:

Що ви відчували, коли ви говорили, а вас не слухали?

Що відбувається, коли обидві людини мають реальний конфлікт, і засмучені цим? Їм легше чи важче якісно спілкуватися?

Які стратегії поведінки поліпшують комунікацію між людьми?

Подумайте про одну річ, яку б ви хотіли поліпшити у власному стилі комунікації.

*Попрактикуйтесь в цій поведінці сьогодні і протягом тижня з іншими.

Корисні підказки «Гарний слухач». Намагайтеся бути не пасивним, а активним слухачем. Коли партнер(к)а намагається поговорити з Вами, демонструйте гарні навички слухання. Ваше завдання полягає у використанні якомога більшої кількості

конструктивних вербальних і невербальних форм поведінки, які Ви знайдете в переліку нижче.

Невербальні форми поведінки: підтримувати зоровий контакт. Кивати головою (ніби кажучи «так»). Нахилитися потроху в бік співрозмовника/-ці, щоб показати, що ви слухаєте. Посміхатися або поплескувати по спині, якщо це доречно.

Вербальні форми поведінки: уточнювати факти, щоб переконатися, що ви розумієте співрозмовника/-цю. Показувати зацікавленість дізнатися більше (наприклад, «Розкажи мені про це детальніше»). Співчувати почуттям промовця/-ці (наприклад, «Я можу зрозуміти, як ви почуваетесь»). Підтримувати ідеї промовця/-ці (наприклад, «Гарна думка»). Уникати будь-яких фраз, які змусять співрозмовника/-цю почуватись винним/-ою чи неправим/ою. Подякувати людині, що довірилася вам і поділася тим, що в неї на думці.

Я-повідомлення або чотири кроки назустріч

Давайте розглянемо один із прийомів вирішення конфлікту. Чи було у вашому дитинстві таке, що ви сварилися, чи, можливо навіть, билися? З чого, зазвичай, починалося з'ясування стосунків? Які слова ви найчастіше чули? Що було найобразливіше? Досить часто причиною початку конфлікту стає саме агресивна мовна поведінка його учасників/-ць, агресивні висловлювання.

Існує два приклади мовної поведінки:

1. «*Ти-повідомлення*» передбачає наступ і звинувачення. Лунають звинувачення на адресу опонента, згадуються минулі конфлікти, суб'єктивно і негативно оцінюється все, що робив або робить опонент. Це також твердження у формі заборон і погроз. Конфліктна ситуація стає приводом для узагальнень і «навішування» ярликів. Часто звучить займенник «Ти» (що і дає назву цьому типу мовної поведінки) і частка «не»: «Ти ніколи не приходиш вчасно...», «Ти нічого не робиш для нас хорошого...» і т.п.; а також: «Більше не приходь ...», «Ніколи не бери мої книги...» і т.п. Така мовна поведінка є агресивною, вона ображає опонента (навіть якщо в такій ситуації є його/її вина), і провокує посилення конфлікту.

2. Особливість «Я-повідомлення» полягає в тому, що людина враховує, перш за все, цінність вже сформованих стосунків і бажання зберегти їх, не дивлячись на розбіжності, які виникли. Така стратегія передбачає висловлення власних почуттів та переживань, звернення до спільного позитивного досвіду, загальних успіхів у минулому і т.п. Найчастіше в такій мові звучить займенник «Я».

Приклади використання «Ти-повідомлень» та «Я-повідомлень»:

1. Безоціночний опис дій, здійснених іншою людиною.	
<u>Не варто:</u> «Ти прийшов пізно».	<u>Бажано:</u> «Я хвилювалась за тебе, бо вже пізній час».
2. Ваші очікування.	
<u>Не варто:</u> «Ти не вивів собаку».	<u>Бажано:</u> «Я сподівалась, що ти виведеш собаку».
3. Опис своїх почуттів.	
<u>Не варто:</u> «Ти мене дратуєш, коли не прибираєш у кімнаті».	<u>Бажано:</u> «Коли я заходжу в твою кімнату і бачу там безлад, мене це дратує, і в мене псується настрій».
4. Опис бажаної поведінки.	
<u>Не варто:</u> «Ти не маєш звички телефонувати про запізнення».	<u>Бажано:</u> «Мені хочеться, щоб ти попереджав по телефону про запізнення».

«Я-повідомлення» включає в себе не тільки проговорювання свого емоційного стану, а й визначення умов та причин, що викликали цю ситуацію.

Мовна поведінка типу «Я-повідомлення» передбачає таку послідовність кроків:

Коли я бачу (або чую), що (як) ти...

Я відчуваю... (опис власних почуттів, пов'язаних з ситуацією, що виникла)

Тому що... (думки, спогади про спільні цінності, бажання зберегти дружні або приятельські взаємини тощо)...

Тому в майбутньому мені б хотілося...

Попрактикуйтеся у двох прийомах мовної поведінки в уявних конфліктних ситуаціях:

Ваш батько сильно занедужав, а ваш друг/подруга не дуже співчуває. Ваш друг/подруга не ділиться підручником з вами, хоча ви забули свій підручник удома.

Ваш друг/подруга завжди запізнюється, коли ви домовляєтесь робити щось разом.

Ваш друг/подруга на вечірці більшу частину часу розмовляє(-ла) з іншою/-им дівчиною/ хлопцем.

Ваш друг/подруга каже, що якщо ви дійсно любите його/її, то маєте погодитись зайнятися сексом.

Ваші друзі тиснуть на вас, що вже давно час «втратити цноту».

Ваш друг/подруга дратується, коли ви пропонуєте скористатися презервативами.

Поміркуйте:

Що ви помітили під час виконання прийомів мовної поведінки?

Чим відрізнявся один тип мовної поведінки від іншого?

Які займенники звучали частіше у першому варіанті? Які у другому?

Коли було більше бажання вирішити суперечку?

Як кожен вид поведінки впливає на конфлікт?

Що посилює конфлікт? Що може його зупинити?

Важливі аспекти кібербезпеки

Окрім безпосереднього спілкування у сучасному світі поширюється спілкування у мережах Інтернет. Важливими аспектами кібербезпеки є:



1. Не зберігайте автентифікаційні дані в легкодоступних місцях (наприклад, на робочому столі). Використовуйте для зберігання паролів спеціальні програмні засоби (наприклад, KeePass). Використовуйте **стійкі паролі**, зокрема такі що:

- містять не менше 8 символів;
- містять літери, цифри та спеціальні символи;

– не містять персоніфікованої інформації (дати народження, номерів телефонів, номерів та серій документів, автотранспорту, банківської картки, адреси реєстрації тощо);

– не використовуються в будь-яких інших акаунтах.

2. Уникайте використання Інтернет-банкінгу, електронних платіжних систем, введення автентифікаційних даних під час доступу до Інтернету через загальнодоступні (незахищені) бездротові мережі (в кафе, барах, аеропортах та інших публічних місцях).

3. Будьте **особливо обережними** з відкриттям **вкладень** до електронної пошти від невідомих осіб. Сьогодні **найактуальнішим** засобом розсилання шкідливого програмного забезпечення є **електронна пошта**. Під час роботи з поштою потрібно перевіряти розширення вкладених файлів та не відкривати файли навіть з безпечними розширеннями. Не переходьте за невідомими посиланнями та не завантажуйте файли, що мають **потенційно небезпечне розширення** (наприклад: .exe, .bin, .ini, .dll, .com, .sys, .bat, .js тощо) **та навіть безпечне** (наприклад: .docx, .zip, .pdf), адже можуть використовуватися вразливості, макроси та інші небезпеки. Звертайте увагу на ім'я електронної пошти: навіть якщо воно здається легітимним, усе одно потрібно перевірити (у телефонному режимі або в будь-який інший спосіб), чи дійсно ця особа відправляла вам повідомлення з вкладенням. Іноді, особливо під тиском часу, буває важко відрізнити шкідливі файли від легітимних. Користуйтеся сервісом VirusTotal для перевірки підозрілих файлів шляхом їх одночасного сканування більш ніж 50 антивірусами. Це набагато ефективніше, ніж сканування файлів антивірусом в автономному режимі, але враховуйте той факт, що завантажуючи файли на VirusTotal, ви надаєте доступ до нього третій стороні. Звертаємо вашу увагу на те, що, навіть якщо перевірка на VirusTotal не дала результату, це не виключає того, що файл може бути шкідливим.

Тричі подумайте перед відкриттям вкладень.

4. Під час користування Інтернет-ресурсами (Інтернет-банкінгом, соціальними мережами, системами обміну повідомленнями, новинами, онлайн-іграми) не відкривайте підозрілі посилання (URL), особливо ті, що вказують на веб-сайти, які ви зазвичай не відвідуєте.

Будьте уважним до проявів Інтернет-шахрайства. Найпоширенішим засобом уведення в оману в мережі Інтернет є **фішинг**. Особливу увагу варто звертати на **доменне ім'я** Інтернет-ресурсу, що запитує автентифікаційні дані, перш ніж натиснути на посилання: зловмисники можуть замаскувати доменне ім'я, щоб воно виглядало знайомим (facelook.com, google.com тощо). В іншому разі є велика ймовірність перейти на фішингову сторінку, **ззовні ідентичну справжній**, та самостійно «віддати» власні автентифікаційні дані.

У разі необхідності введення автентифікаційних даних упевніться в тому, що використовується захищене з'єднання HTTPS, перевіряйте SSL-сертифікат веб-сайту, щоб переконатися, що він не клонований або не підроблений.

Шкідливі URL-адреси можуть бути закодовані у вигляді QR-кодів та/або роздруковані на папері, у тому числі у формі скорочених URL, згенерованих спеціальними сервісами на кшталт tinyurl.com, bit.ly, ow.ly тощо. Не вводьте ці посилання до браузера та не скануйте QR-коди вашим смартфоном якщо ви не впевнені у їх вмісті та походженні.

Використовуйте VirusTotal для перевірки підозрілих посилань так само, як для сканування файлів.

5. Будьте обережні щодо впливаючих вікон та повідомлень у вашому браузері, програмах, операційній системі та мобільному пристрої. Завжди читайте вміст цих вікон та **не «схвалюйте» і не «приймайте» нічого похапцем**.

6. Під час використання віддаленого доступу необхідно обмежити доступ за допомогою «білого списку» (**IP whitelisting**).

7. Установіть **обмеження** кількості **введення помилкових логінів/паролей**. Регулярно переглядайте журнали логування,

планувальник завдань та автозавантаження на предмет несанкціонованих дій.

Слідкуйте за новинами про нові кіберзагрози та швидко реагуйте на нові виклики.

НАЦІОНАЛЬНА ДИТЯЧА «ГАРЯЧА» ЛІНІЯ

Аналіз дзвінків щодо небезпеки в Інтернет-мережі

0 800 500 225 (зі стаціонарних)

116 111 (з мобільних)

Методичні рекомендації

В розділі використовуються питання для самоаналізу підлітка. Ці питання/ситуації можна обговорювати усно, включити до письмового самоаналізу учнів у зошитах чи роботи у мікрогрупах по 5-7 чоловік з наступним представленням отриманих результатів представником мікрогрупи на загал. Важливим є спільне продукування висновків у роботі. Такі висновки будуть відчуватися як власні міркування учня, а отже в більшій імовірності будуть використовуватися ним надалі на практиці.

2.3. Особливості прояву конфліктів у підлітковому віці (автор: Яновська Т.А.)

<https://doi.org/10.33989/pnpn.1213.c4113>

У цьому підрозділі Ви:



– ознайомитися з поняттям «конфлікт» як суспільно-психологічним явищем;

– навчитеся розпізнавати негативні й позитивні сторони конфлікту;

– будете аналізувати види і причини конфліктних ситуацій у підлітковому учнівському колективі;

– пригадаєте, як конфліктні ситуації впливають на стосунки серед людей у колективі.

Кожен день, відвідуючи будь-яке місце на нашій планеті, ви серед оточуючих чуєте слово «конфлікт». У сучасному