Краевое государственное казённое учреждение

«Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей,

и детей, оставшихся без попечения родителей г. Партизанска»

Программа «Формирование коммуникативной компетенции подростков»

**Воспитатель: Чувалова Н.В.**

 **Пояснительная записка программы**.

 Одна из важных задач школы – воспитание культурной, творческой личности, которая сумеет найти свое место в сложной, постоянно изменяющейся действительности. Все знания, приобретаемые ребенком в процессе взросления – всего лишь средства, которые ему предстоит использовать в предстоящей деятельности. Но во всех сферах нашей деятельности, одним из основополагающих инструментов, с помощью которой мы ее осуществляем, является общение.

     Отсутствие  необходимых навыков владения коммуникативной  техникой любым участником учебно-воспитательного процесса ведет к искаженной передаче и приему знаний, идей, мнений и чувств. Поэтому, коммуникативную компетентность следует  считать одним из ключевых  факторов в становлении личности подростка.

        В соответствии с социальным заказом, политикой в области образования школа должна формировать  качества толерантности, способности к самореализации и самоопределению,  готовить конкурентно-способных учащихся, владеющих современными технологиями,  адаптированных к изменяющимся условиям жизнедеятельности, умеющих принимать решения.

       В этом смысле владение коммуникативной компетенцией, обслуживающей практически все виды человеческой деятельности, является залогом успеха во многих областях и сферах жизни. Следовательно,  коммуникативные  компетенции – это ключ к успешной учебной деятельности и ресурс социальной адаптации в жизни, ресурс эффективности и благополучия будущей жизни школьника.

**Актуальность программы.**

Коммуникативная компетентность относится к группе ключевых компетентностей, то есть имеющих особую значимость в жизни человека, поэтому ее формированию следует уделять пристальное внимание.

Во-первых, коммуникативная компетентность влияет на учебную успешность. Простой пример: если ученик стесняется отвечать у доски или испытывает при этом чрезмерную тревогу, его реальный ответ будет хуже имеющихся знаний, а его оценка, соответственно, ниже. Полученный негативный опыт отрицательно повлияет на последующую учебную деятельность.   Во-вторых, от коммуникативной компетентности во многом зависит процесс адаптации ребенка к школе, в частности его эмоциональное благополучие в классном коллективе. В-третьих, коммуникативная компетентность учащихся может рассматриваться в образовательном процессе не только как условие сегодняшней эффективности и благополучия ученика, но и как ресурс эффективности и благополучия его будущей взрослой жизни.

Актуальностьданной программы состоит в том, что коммуникативная компетентность является сегодня неотъемлемым компонентом развития и становления личности, позволяющей полноценно реализовывать свои способности, знания, умения и навыки, полученные в школе.

«Коммуникативная компетентность — это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету». Разработанная программа позволяет осуществлять целенаправленное  влияние на процесс развития  коммуникативной  компетентности подростков.

**Цели и задачи программы**

***Цель программы*:** обеспечение положительной динамики развития коммуникативных компетенций подростков  средствами психолого-педагогического сопровождения в школе.

 Для  достижения  цели  программы  были определены следующие ***задачи:***

1. Изучить теоретические основы развития коммуникативной компетенции и технологии компетентного подхода.
2. Исследовать имеющийся уровень развития коммуникативных умений учащихся, используя диагностические методики.
3. Развивать коммуникативные умения воспитанниц
4. Провести  мониторинг уровня сформированности коммуникативных компетенций, анализ, обобщение результатов, полученных в ходе реализации программы.

**Диагностическая работа:** обеспечивает  выявление сформированности коммуникативных умений подростков, проведение комплексного исследования и подготовку рекомендаций по оказанию им психолого- педагогического сопровождения в условиях образовательного учреждения.

В ходе реализации программы был подобран   диагностический инструментарий для изучения коммуникативной компетенции. В своей работе использую следующие диагностические инструменты:

1. Наблюдение
2. Беседа
3. Методика «Определение ведущего типа поведения в конфликтной ситуации» (К.Томас);
4. Тест Л.Михельсона (перевод и адаптация Ю. З. Гильбуха) предназначен для определения уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений

**Методы развития коммуникативной компетентности**

  В своей работе использую  активные формы обучения для формирования коммуникативной компетентности личности:

* дискуссионные методы;
* игровые методы;
* элементы социально-психологического тренинга
* обеспечение здоровьесберегающих условий: укрепление физического и психического здоровья, профилактика физических, умственных и психологических перегрузок обучающихся,

*Блок первый – самопознание (осмысление самого себя)*

ЗАНЯТИЕ №1. «Я ХОЧУ ОБЩАТЬСЯ»

Без многого может человек обойтись, только не без человека

(Карл Людвиг Берне – немецкий публицист и критик)

Цель: постановка целей и осмысление группой предстоящей работы.

Ведущий приветствует группу, говорит вводное слово: рассказывает цели, задачи предстоящей работы, и сообщает формы работы.

Ритуал входа.

Цель: сплочение группы и настрой группы на работу.

- Перед тем как мы с вами начнём работу, я предлагаю вам придумать особый ритуал, который будет известен только нам. Мы будем проводить его в начале каждого занятия в знак приветствия друг друга.

Например, можно использовать Ритуал «Ладони» - выражение своей готовности и настроенности на работу:

открытые ладони – «Я готов работать»;

скрытые – «Я не настроен на работу»;

одна открыта, другая скрыта «Я неопределённо себя чувствую»;

Группа придумывает Ритуал Приветствия (ну или его предлагает сам ведущий).

2) Создание предпосылок для создания комфортной психологической атмосферы.

А) Далее Ведущий предлагает определить форму общения, то есть, как будет идти обращение, по реальному имени, по псевдониму, имени и отчеству. Так же, возможно, ввести карточки с именами.

Б) Вырабатываются и принимаются принципы работы:

Правило активности. От активности каждого члена группы выигрывают все.

Правило равноценности. Нет статусных различий, иерархии, сложившейся для группы, субординации. Каждый несёт ответственность как за свои решения, так и за групповые.

Правило Искренности. Каждый говорит то, что думает, а не то, что (по его мнению) от него ждут, при этом меру доверительности устанавливает сам.

Обсуждению подлежит только то, что происходит «здесь и сейчас».

Правило конфиденциальности. Информация, обсуждаемая в группе и касающаяся «личных» жизненных историй каждого, не выносится за пределы круга.

Правило конструктивной обратной связи. Говорить о поведении, а не о личности. Анализ поведения детализировать по эпизодам, а не обобщать не дифференцированно. (Это важно для создания доверительной тёплой атмосферы в группе).

Знакомство. «Снежный ком».

Цель: познакомить участников друг с другом, снять эмоциональное напряжение.

А теперь давайте познакомимся друг с другом. А сделаем мы это следующим образом. Сейчас мы по кругу называем своё имя и рассказываем что-нибудь про себя (например, любимое хобби или то, чем хотели заниматься), каждый, перед тем как назвать своё имя и хобби, повторяет по порядку имя и хобби других, уже названных. Будьте внимательны!

Беседа.

Цель: формирование чёткого представления, что такое общение

- Есть такое слово. Коммуникация. Сейчас пусть каждый из вас на листочке попробует выразить своё понимание этого термина, то есть, как вы считаете, что оно означает. Постарайтесь сделать это самостоятельно, не совещаясь. У нас на это 5 минут.

После выполнения задания, предлагается зачитать по кругу некоторые определения. Ведущий совместно с группой в процессе обсуждения определяет общее понятие, которым группа будет руководствоваться в дальнейшем.

Коммуникация — смысловой аспект социального взаимодействия. Поскольку всякое индивидуальное действие осуществляется в условиях прямых или косвенных отношений с другими людьми, оно включает (наряду с физическим) коммуникативный аспект. Действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми, иногда называют коммуникативными действиями. Различают процесс К. и составляющие его акты. Основные функции коммуникационного процесса состоят в достижении социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента. В отдельных актах К. реализуются управленческая, информативная, эмотивная и фатическая (связанная с установлением контактов) функции, первая из которых является генетически и структурно исходной.

Условно выделяются сообщения:

побудительные (убеждение, внушение, приказ, просьба);

информативные (передача реальных или вымышленных сведений);

экспрессивные (возбуждение эмоционального переживания);

фатические (установление и поддержание контакта).

Средства:

речевая (письменная и устная),

паралингвистическая (жест, мимика, мелодия),

вещественно-знаковая (продукты производства, изобразительного искусства и т. Д.)

Коммуникация – смысловой аспект социального взаимодействия; действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми, иногда называют коммуникативными действиями; основные функции коммуникационного процесса состоят в достижении социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента.

- А теперь попробуйте дать определение понятию «общение».

Общение – взаимодействие двух или более субъектов, состоящее в обмене между ними сообщениями, имеющими предметный и эмоциональный аспекты. Общение основано на реализации особой потребности в контакте с другими субъектами, об удовлетворении которой свидетельствует возникновение «радости общения».

- Как вы думаете, есть ли разница между «коммуникацией» и «общением» или это совсем идентичные понятия?

Далее ведущий помогает логически развивать беседу посредством вопросов: - Что такое общение? Как мы можем общаться друг с другом? В чём ценность общения для нас? Когда и в чём мы испытываем сложности и затруднения в процессе общения с другими людьми?…

«Ожидания и опасения».

Цель: обозначить цели группы и сопоставить их с целями программы, чтобы не было противоречий и недопонимания.

Ведущий просит группу прописать свои ожидания от предстоящей работы и опасения на листочках, а потом по кругу их зачитать. Ведущий не оценивает их, доброжелательно выслушивает их, вносит ясности в цели работы, если это необходимо.

6) Психогимнастика – «Путаница» («Паутинка»). – Доброволец выходит из комнаты, участники становятся в круг, берутся за руки и получившуюся цепочку путают в клубок. Доброволец возвращается и пытается распутать этот клубок самостоятельно.

Цель: логически завершить занятие, снять эмоциональное напряжение, вызванное в ходе работы.

ЗАНЯТИЕ №2. «ЛИЧНОСТЬ КАК САМОЦЕННОСТЬ

В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ».

Цель: формирование понимания ценности личности своей и другого.

2) Продолжение знакомства.

Цель: сплотить группу и настроить на работу.

Сейчас у нас будет возможность продолжить знакомство. А сделаем это так. Нам нужен доброволец. Ему нужно встать в круг, его стул убирается из круга. Он будет говорить «Поменяйтесь местами те, кто…» и называет какое-нибудь умение или какой-нибудь признак. И те, кто этим обладает должны быстро поменяться местами, пробегая мимо ведущего, а ведущий должен успеть занять любое освободившееся место. Тот, кому места не досталось становится ведущим. Будьте внимательны!

3) Проверка домашнего задания. Обсуждение.

4) «Декларация о правах человека».

Цель: осознание группой ценности и абсолютности своих прав и прав другого.

Мы очень часто употребляем такие слова, как «права» и «обязанности». Сейчас мы с вами попробуем написать свою «Декларацию о правах человека». Для этого нужно разделиться на 3-4 группы. Одна из групп будет «Конституционной комиссией», а остальные должны будут разрабатывать свои Декларации, потом представить её. Но вам необходимо выдержать два важных условия: а) эти права не должны ущемлять прав другого человека, б) осуществление этих прав должно зависеть не от других людей, а только от самого человека. Комиссия после презентации представит нам общую Декларацию на основе заслушанных версий. «Группам разработчиков» даётся право отстаивать свои позиции, и принятые предложения в ходе обсуждения будут фиксироваться на доске.

5) Рефлексия по завершению задания.

Цель: проговаривание группой своих чувств, мыслей, возникших сложностей, идей, довольны ли участники своей работой.

«Мастер коммуникации».

Цель: самодиагностика коммуникативных навыков.

Ведущий просит на листочках изобразить «лестницу коммуникативного мастерства» Левый край – низкая коммуникативная компетенция, правый – «мастер коммуникации». Задача: найти своё место на этой лестнице

7) Психогимнастика – «Марионетка». – Для выполнения этого забавного упражнения вам нужно разбиться на тройки. Каждой тройке даётся задание: двое должны играть кукловода – полностью управлять всеми движениями куклы-марионетки, один участник будет играть роль куклы. Для каждой тройки расставляются два стула на расстоянии 1,5 – 2 метров. Цель «кукловодов» - перевести «куклу» с одного стула на другой. При этом человек, который играет «куклу», не должен сопротивляться тому, что с ним делают «кукловоды». Очень важно, чтобы на месте «куклы» побывал каждый.

8) Домашнее задание: - Напишите мини эссе, чем для вас может быть дорог и ценен другой человек.

ЗАНЯТИЕ №3 «КТО Я?»

Каждый человек – это мир, который с ним рождается и с ним умирает; под каждой могильной плитою лежит всемирная история

(Генрих Гейне – немецкий поэт и публицист)

Цель: познание кто «Я» и как меня видят другие.

Продолжение знакомства. «Никто не знает, что я…».

Цель: сплотить группу и настроить на работу.

Сейчас мы будем бросать друг другу мяч и тот, у кого окажется мяч завершает фразу «Никто не знает, что я… (или у меня…)». Будьте внимательны!

Проверка домашнего задания. Обсуждение.

4) «На кого я похож?»

Цель: познание себя, рефлексия своих чувств.

- Нарисуйте себя таким, каким вы себя сейчас ощущаете. Вы можете выразить себя как хотите, так, как чувствуете. Затем покажите рисунок группе, а группа должна высказаться, что она видит на этом рисунке. Автор рисунка после того, как все выскажутся, расскажет, угадала ли группа его замысел, и что он на самом деле хотел изобразить. Такое упражнение можно выполнять каждый день, чтобы понять, что вы чувствуете, какого ваше настроение.

5) 10 позитивных и 10 негативных «Я» во мне.

Цель: познание себя, свои плюсы и минусы.

- Сейчас я хочу попросить вас на листочке написать 10 своих положительных качеств и 10 негативных, которые помогают и мешают вам общаться с людьми. Затем напишите к каждому из 20 качеств, в чём их польза, а в чём их вред.

В чём были сложности? Вы что-нибудь заметили в себе нового, выполняя это задание? Или может задумались над чем-нибудь?

«Наблюдатель».

Цель: обеспечить каждому участнику условия для получения обратной связи.

Выбирается значимая тема. Половина группы включается в дискуссию, а вторая – наблюдатели. По завершении, участники дискуссии делятся впечатлениями, оценивают свою удовлетворённость результатом, собственным вкладом в дискуссию и поведением партнёров. Далее наблюдатели анализируют поведение каждого игрока, делая акцент на том, что ему помогало, а что мешало в ходе игры. Тренер с помощью группы чётко формулирует ошибки в общении, обнаруженные наблюдателями.

7) Психогимнастика – «Чувства».

Цель: сформировать навыки распознавания и анализа чувств у себя и у других (в форме беседы).

- Сейчас вам будут розданы карточки со списком чувств. Вы должны поставить напротив всех чувств, которые вам приходилось испытывать, галочки. А потом с соседом объединиться в пару и сравнить, кто что отметил. Затем возвращайтесь в круг.

Далее идёт обсуждение природы чувств и особенности их выражения.

8) Домашнее задание: - Проследите в повседневной жизни, какие и когда у вас возникают чувства, как вы их выражаете и для чего вы это делаете.

Занятие №4.

Цель: сформировать навыки самоконтроля.

2) Продолжение знакомства. «Антонимы».

Цель: сплотить группу и настроить на работу.

- Сейчас мы будем бросать друг другу мяч, называя при этом какое-нибудь состояние или чувство, а, поймав брошенный нам мяч, будем называть антоним к нему – противоположное состояние или чувство. Например, грустный – весёлый. Будьте внимательны и не бросайте мяч повторно кому-либо, мяч должен побывать у всех.

4) «Я умею, знаю, могу»

Цель: изучить внутреннее звучание установок и актуализировать внутренний потенциал.

- Сейчас мы с вами попробуем выявить собственные силы, о которых, возможно, не знаем или не задумывались. Разделите лист на три колонки умею, знаю, могу; И отвечая на вопрос, «Общаясь с другими людьми, я умею/знаю/могу…», заполните их.

5) «Победить своего Дракона».

Цель: найти в себе потенциал в преодолении своих главных негативных качеств.

- Все мы читали сказки, легенды о смелом воине, убивающем дракона. Помните Змея Горыныча, когда богатырь отрубал ему голову, а она отрастала всё заново и заново. Страшно, не правда ли? Но всё-таки одолев все головы, богатырь побеждал. Скажите, что вы чувствуете, когда вы думаете о Драконе? У каждого из нас есть свой дракон. Он появляется как маленький, почти безобидный дракоша, но если его во время не уничтожить, то он может вырасти и стать опасным для самого человека и его близких. Он может даже поглотить нас и мы сами станем Драконом. Поэтому лучше воевать с Драконом, пока он ещё мал, и главное помнить, что силы у него не беспредельны, вспомните могучего богатыря и бравого рыцаря. Вам предлагается для этого нарисовать своего дракона в целом, а потом и каждую голову в отдельности. А теперь придумайте историю, в которой вы победите этого дракона. И вы можете объединить свои истории в одну и рассказать её вместе.

6) Психогимнастика – «Блюдце с водой». Передача блюдца с водой по кругу (или перенести его от одного края комнаты к другой в качестве эстафеты. Группа делиться на две равные части и располагается в этих двух концах комнаты. Таким образом, с помощью блюдца с водой, стараясь не расплескать воду, группы должны перебраться в противоположный конец комнаты).

Цель: развитие самоконтроля и самообладания.

7) Домашнее задание: - В ситуациях, когда ваши драконы снова начнут вырываться на свободу, попробуйте найти способы побороть их и запомните, с помощью чего, вам удалось их усмирить.

Блок ВТОРОЙ – развитие коммуникативных навыков

Занятие №5. «Я чувствую, что ты…»

Цель: сформировать навыки распознавания эмоционального состояния собеседника.

«Подарок».

Цель: сплотить группу и настроить на работу.

Пусть каждый из вас по очереди сделает подарок своему соседу слева (по часовой стрелке). Подарок надо сделать («вручить») молча, но так, чтобы ваш сосед понял, что вы ему дарите. Тот, кто получает подарок, должен постараться понять, что ему дарят. Пока все не получат подарки, говорить ничего не надо. Всё делаем молча.

3) Проверка домашнего задания. Обсуждение.

4) «Скажи по-разному».

Цель: сформировать навыки отражения и распознавания эмоций и чувств.

- В этом задании должен будет поучаствовать каждый. Участнику необходимо выйти в круг, придумать любую фразу и сказать её нескольким людям таким образом, чтобы передать какую-то эмоцию, участники должны угадать, что в этот момент примерно чувствовал «ведущий» и что за эмоции он передавал.

5) «Подари движение»

Цель: укрепление эмоциональных контактов между детьми, развитие доверия и взаимопонимания.

Ход игры: выбирается ведущий. Остальные дети становятся в круг, а ведущий — в центре круга. Ведущий начинает выполнять какие-нибудь однотипные движения в течение 10-15 секунд, а остальные повторяют эти движения за ним. Далее меняется ведущий и игра продолжается.

6) «Претензия – ответ – мир».

Цель: сформировать навыки «первичного» поведения в ситуации «претензия».

Группа делится пополам и образует два круга, обращённых друг к другу «лицом». Внешнему кругу, каждому участнику, даётся фраза- претензия, который тот по сигналу должен предъявить человеку, сидящему (стоящему) напротив него. И тот, кто должен реагировать, реагирует так, чтобы сгладить ситуацию. По сигналу внешний круг передвигается на одного человека до тех пор, пока в паре не окажутся те, кто с кем начинал.

Обсуждение: какие ситуации игры были наиболее сложными для тех, кто реагировал, и что получилось и что не получилось.

7) Психогимнастика – «Молчаливые пары».

Цель: развитие чувствительности и эмпатии.

- Сейчас нам нужно разбиться на пары. Члены каждой пары садятся друг напротив друга и в течении 5 минут хранят молчание, поддерживая только контакт взглядов, можно подержать друг друга за руки.

8) Домашнее задание: - Проследите, в каких ситуациях и какие чувства Вы вызывали у людей, с которыми общались, попытайтесь определить причины.

9) Ритуал прощания.

Занятие №6. «смыслы… я понимаю, что ты…»

Человек сложнее, бесконечно сложнее, чем его мысль

Цель: сформировать навыки анализа информации, которую нам транслирует собеседник.

2) Продолжение знакомства. Атомы.

Цель: сплотить группу и настроить на работу.

- Представим себе, что все мы атомы. Атомы выглядят так: (психолог показывает согнув руки в локтях и прижав кисти к плечам). Атомы постоянно двигаются и время от времени объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разным, оно будет определяться тем, какое число я назову. Мы все сейчас начнём быстро двигаться по этой комнате, и время от времени я буду говорить какое-то число, например, три. И тогда атомы должны объединяться в молекулы по три атома в каждой. Четыре – по четыре. А молекулы выглядят так (тренер вместе с двумя участниками группы показывает, как выглядит молекула: они стоят лицом друг к другу в кругу, касаясь друг друга предплечьями).

3) Проверка домашнего задания. Обсуждение.

4) «Мы с тобой одной крови! Ты и я!»

Цель: сформировать навыки поиска общего и отличного.

- Помните Маугли? И урок, который ему дал учитель – медведь Балу? «Прежде, чем что-то сделать, скажи заклинание “Мы с тобой одной крови! Ты и Я!”» и тогда тебя принимают и понимают. Давайте подумаем над тем, что нас объединяет? Для этого выберете себе партнёра и сядьте рядом с ним. Возьмите чистый лист бумаги и ручку. Поставьте заголовок «Наше сходство», посмотрите друг на друга внимательно… Другой рост, вес, цвет волос, глаз… Очень много различий – ведь он – Другой! Но сейчас подумайте над тем, что вас объединяет. Но не спрашивайте об этом вашего партнёра. Работайте молча, заполняя ваш листок, думая и о нём и о себе. И чем разнообразнее будут эти признаки, тем лучше. Затем обменяйтесь с партнёром списками, и отметьте те признаки, с которыми не согласны. После этого, обсудите те списки, которые у вас получились, с чем вы согласны и с чем нет.

5) Я тебя пониманию.

Цель: формирование навыков «считывания» состояния другого человека.

Каждому подростку предлагается среди членов группы выбрать человека, чьё состояние и мысли он сможет отгадать по глазам, по выражению лица и т.д. Даётся 3 минуты на то, чтобы письменно изложить, о чём думал выбранный человек во время занятия, какие чувства испытывали т.д. Продолжение упражнения может проходить в двух вариантах:

А) Каждый подросток, обращаясь к человеку, состояние которого он описывал, рассказывает ему о нём (о его состоянии, его мыслях), а он может прокомментировать этот рассказ, он может подтвердить правильность наблюдений, и опровергнуть догадки, указав на допущенные ошибки.

Б) Каждый подросток описывает состояние партнёра, который не знает, что все это относиться к нему. Дети должны определить, чьё состояние было описано.

6) Язык тела.

Цель: сформировать навыки считывания информации с внешних проявлений собеседника.

- Скажите, как мы можем узнать от другого человека, что он думает и что чувствует?.. Мы можем это узнать со слов человека, а можем и с его поведения. Поскольку очень сложно делать однозначные выводы о том, какую информацию «передаёт» тело, полезно провести исследование того, как люди воспринимают передаваемые им «несловесные» (невербальные) послания. Сейчас мы будем по кругу передавать такое послание соседу справа, но молча, и так, чтобы вас поняли. Сосед должен угадать, о чём может быть это «послание» и потом уже передать своё послание дальше своему соседу.

7) Психогимнастика – «Превращение».

Цель: сформировать навыки внимательного отношения к другим людям и способности понять другого.

- Сейчас каждому из вас будет предоставлена возможность «вжиться» в другого человека, чтобы постараться лучше его почувствовать и понять. Вы получите листы бумаги с указанием имени того человека, в которого вы будете превращаться. Для этого пусть каждый напишет на карточке своё имя и отдаст мне (раздаются чистые листы бумаги, дети пишут свои имена). Пока вы ещё не получили «роль», постарайтесь понаблюдать друг за другом и запомнить какие-то особенности, привычки друг друга.

8) Домашнее задание: Пронаблюдать в своём ближайшем окружении друзей, родственников и/или других людей, какие послания и как они передают вам или между собой, и доходят ли эти послания до адресата, как люди на них реагируют.

Занятие №7. «Слушаю и слышу».

Ты говоришь, я тебя слушаю, но не слышу – и в этом моя беда

Цель: сформировать навыки внимательно слушать собеседника и понимать смысл текста собеседника.

2) Светский приём.

Цель: сплотить группу и настроить на работу.

- Давайте поприветствуем сегодня друг друга приятным словом, приятным комплементом. Мы будем ходить по комнате и говорить друг другу какие-то добрые слова, опираясь на то, что уже знаем, о том человеке, к которому подошли, например, о его достоинствах, или о том, как он сегодня хорошо выглядит и так далее.

4) Мотив.

- Вспомните сейчас, пожалуйста, два случая, в одном из которых поступок был вызван неосознаваемым мотивом, а в другом – осознаваемым.

Например: 1) мотив любопытства; 2) мотив завоевания любви другого человека.

5) Тайна.

Цель: научиться понимать скрытые мотивы при общении.

Ролевая игра.

Сюжет: к начальнику цеха приходят трое квалифицированных рабочих из одной бригады с просьбой об увольнении. Начальник пытается уговорить их остаться, т.к. без них развалится хорошая, надёжная бригада.

Условия: эта ситуация описывается всем участникам группы, затем выбирается «начальник» и удаляется из помещения. После этого объявляется скрытый мотив поведения рабочих: работа до сих пор всех устраивала, но в последнее время мастер решил уровнять эту бригаду с другими, менее надёжными и квалифицированными, «поставить» бригаду на место, даёт работу низкооплачиваемую, трудоёмкую, наравне с другими, чего раньше не было.

Это происходит из-за обострившегося конфликта бригадира с мастером, о котором рабочие не говорят начальнику цеха, не желая «выдавать» бригадира. // В этом состоят задачи «рабочих» //

Это тот скрытый мотив, который должен определить «начальник» после завершения ролевой игры. Чем ближе версия «начальника», к этому скрытому мотиву, тем успешнее общение. // Задачи «начальника» //

«Рабочие» выдвигают разные аргументы: один нашёл работу ближе к дому, другой – с более чётким режимом (без сверхурочных), третий – со свободным режимом дня.

6) Психогимнастика – «Рекламный ролик».

Цель: сформировать навыки анализа и презентации, а также навыки «слушать и слышать», а также развитие эмпатии.

- Всем хорошо известно, что такое реклама. Сейчас каждому из нас нужно будет создать свой «рекламный ролик», где нужно будете прорекламировать «товар» так, чтобы подчеркнуть его истинные лучшие стороны, его достоинства, чтобы вызвать к нему интерес. Но «товаром» будут не предметы, а конкретные люди, сидящие здесь, в кругу. Напишите на карточках свои имена. Сейчас в произвольном порядке вы получите карточку с именем того человека, которого нужно будет прорекламировать. Это можете быть даже вы сами, но как только вы узнаете имя, не сообщайте его. В конце ролика подумайте, чем мог бы оказаться ваш протеже, если бы не родился человеком. Назовите категорию людей, на которую рассчитана эта реклама. Длительность ролика не более одной минуты. И все должны будут угадать, о ком вы говорили.

7) Домашнее задание: - Вам нужно будет понаблюдать в своей обыденной жизни, что люди говорят вам, иди другим людям, и что они под этим действительно подразумевают. Так же проследите, что говорите вы, и что на самом деле думаете, подозреваете.

Занятие №8. «Я вам хочу сказать».

Цель: сформировать навыки корректного, чёткого формулирования текста.

2) Продолжение знакомства. Испорченный телефон.

Цель: сплотить группу и настроить на работу.

- Наверно, все знают игру «Испорченный телефон»? Давайте начнём сегодняшнее занятие с этой игры. Выстроимся в цепочку, глядя в спину соседу впереди нас. Ведущий стоит в конце цепочки и, положив руку на плечо впереди стоящему, тихо-тихо, чтобы не слышали другие, говорит ему слово, тот так же передаёт услышанное слово дальше, не переспрашивая, если не совсем понял, и так до конца цепочки, последний называет слово, которое ему пришло.

4) Другой акцент.

Цель: сформировать смысловое понимание и выделение ключевых слов, фраз в речи в процессе общения.

- Часто в нашей речи мы совершенно не обращаем внимание на то, какие слова мы говорим. И бывает, что нас не понимают, не понимаю то, что мы имели в виду. И когда нам говорят, что «Я не понял, о чём идёт речь», мы можем отреагировать двумя принципиально разными способами:

Мы можем сказать «Вы меня не поняли» («Ну какой же Вы бестолковый человек!»).

А можем сказать, «Извините, я, должно быть, не так выразился» или «Извините, я, вероятно, плохо выразил мысль».

- Есть ли разница, в этих двух способах, и если есть, то какая? … Первым способом мы перекладываем ответственность за такую ситуацию на партнёра, ставя его в неловкое положение и даже обижая. Второй способ снимает с вашего партнёра эту ответственность и берёте её на себя, ведь это же ваши слова привели к непониманию. Этим вы продемонстрируете, что готовы продолжить разговор и привести его к пониманию партнёров друг друга, даже если всё получилось не так, как вы хотели вначале. Давайте сегодня потренируемся в использовании именно второй тактики ведения разговора. Для этого мы сначала соберём несколько примеров высказываний первого типа, при котором вся вина перекладывается на партнёра. Желательно, чтобы вы брали примеры из вашей личной практики, которые вы слышите при общении со своими друзьями, знакомыми, и другими людьми. И тогда мы с вами перенесём акцент на второй вариант, который более эффективен при ведении диалога.

5) Просьба. Пирог начинка.

Цель: сформировать корректное отношение и понимание к «просьбе» и «просящему», а также помочь определить собственную позицию в ситуации просьбы как со стороны «просящего», так и со стороны того, к кому обращаются за просьбой.

- Просьба, в чём-то напоминает пирог с начинкой: форма может быть одинаковой, а содержание разным; пирог может быть сладким или солёным и т.п. Давайте с вами нарисуем или опишем разные пироги-просьбы – их форму, цвет, вкус… А теперь давайте обсудим, что вы чувствовали, когда «создавали» такой пирог, какие ассоциации возникали, приятные, неприятные, которые вызывает «просьба».

Анализируется, с чем связано. Подчёркивается значимость умения правильно высказать просьбу и реагировать на неё, а также реагировать на отказ от выполнения просьбы.

6) Переводчик.

Цель: сформировать навыки внимательного приёма информации, и передачи полученной информации без искажений.

Выбирается 4 добровольца. Двое – иностранцы (они из разных стран и друг друга не понимают) и двое – переводчики. Ситуация деловых переговоров. Иностранцы встретились, чтобы сделать друг другу деловое предложение. А переводчики, должны друг через друга передавать слова иностранцев, но не слово в слово, а через перефразирование, стараясь не исказить информацию.

7) Задавание вопросов.

Цель: сформировать навыки задавания открытых и закрытых вопросов.

- Вопросы бывают разные… Есть вопросы открытые, на которые человек отвечает целым текстом в свободной форме, а есть закрытые, на них человек может ответить конкретно «да», «нет», «может быть»… Давайте с вами попробуем позадавать такие вопросы соседу справа. И эти вопросы вам нужно будет составить вам самим.

Раздаются карточки с указанием, сколько и каких вопросов должно быть задано (например 1 открытый, 2 закрытых).

8) Домашнее задание: - Попробуйте на практике при общении в своём окружении применять вот все эти техники, которые мы с вами сегодня изучили. Давайте их перечислим (№ 4,5,6,7).

Занятие №9. (закрепление)

Цель: закрепить и отработать полученные навыки.

2) «Хочу тебе пожелать».

Цель: сплотить группу и настроить на работу.

- Давайте начнём сегодняшнее занятие с того, что выскажем друг другу пожелания на день, и сделаем это по кругу. А потом, встанем, возьмёмся за руки и насчёт три дружным хором скажем друг другу «Спасибо! Спасибо! Спасибо!»

4) «Перефразирование (эхотехника)».

Цель: сформировать навыки уточнения информации.

- Это упражнение состоит в том, что вы возвращаете собеседнику его высказывания (одну или несколько фраз), сформулировав их своими словами. Перефразирование можно начинать такими вводными фразами: «Как я Вас понял…», «По Вашему мнению…», «Другими словами, Вы считаете…». Для перефразирования выбираются наиболее существенные, важные моменты сообщения. Но при «возврате» реплики на стоит что-либо добавлять от себя, интерпретировать сказанное, не дела выводы с его слов. Так мы помогаем самому себе уточнить, правильно ли мы поняли слова собеседника, а также дать собеседнику представление о том, как его слова были восприняты вами, и натолкнуть на разговор о том, что в его словах кажется вам наиболее важным.

5) «Резюмирование».

Цель: сформировать навыки воспроизведения слов собеседника в сокращённом виде, краткое формулирование самого главного, подведения итогов. Например: «Вашими основными возражениями, как я понял, является…», «Если теперь подытожить сказанное Вами, то…».

- Резюмирование помогает при обсуждении, рассмотрении претензий, когда необходимо решить какие-либо проблемы. Оно особенно эффективно, если обсуждение затянулось, идёт по кругу или оказалось в тупике. Резюмирование позволит не тратить время на поверхностные не относящиеся к делу разговоры. Резюмирование может быть действенным и необидным способом закончить разговор со слишком словоохотным собеседником (а том числе по телефону). Давайте начнём с вами выполнение этого задания с того, что по кругу начнём высказываться о том, как вчера прошёл Ваш день, что было интересного, необычного, что вызвало у вас хорошие, приятные чувства. А последующий участник должен резюмировать маленький рассказ предыдущего участника, а затем рассказывает, как прошёл его день и так по кругу. Вы можете выразит согласие или не согласие с резюме ваших слов, что-то уточнить, пояснить.

6) «Что он чувствует?»

Цель: сформировать навыки снятия эмоционального напряжения собеседника в ходе беседы.

- Мы люди, существа чувствующие и испытывающие те или иные эмоции, и в ходе общения нам свойственно это проявлять. Но они могут быть как позитивными, так и негативными. Это упражнение позволяет отработать приёмы, позволяющие участникам снизить возникшее по той или иной причине эмоциональное напряжение. Сидя в кругу, мы будем говорим соседу справа о его эмоциональном состоянии, затем он расскажет о своём состоянии; степень соответствия этих оценок определяется вначале соседом, а потом всеми остальными.

Можем проиграть и обсудить ситуацию, когда участники должны вести беседу на заданную тему на фоне сложной (неоднозначной) эмоциональной обстановки. Например, в ситуации, которая должна привести к примирению.

7) «Свободный микрофон».

Цель: сформировать навыки сбора и анализа информации, полученной от собеседника, в процессе коммуникации.

- Вы уже достаточно хорошо знаете друг и друга и готовы отвечать на любые вопросы членов группы. Сейчас вы по очереди будете задавать свои вопросы тому, кто первый захочет воспользоваться такой возможностью побыть «в центре внимания». Основное правило – отвечать как можно полнее и откровеннее. Благодаря этому вы сможете ещё лучше разобраться в себе, ведь вопросы касаются особенностей вашего характера, ваших привычек и интересов, привязанностей и мнений по поводу тех или иных сложных жизненных проблем. Одним словом, вы – очень интересный человек. И у окружающих к вам много вопросов. Участник, который будет первым отвечать на вопросы, сядет так, чтобы видеть всех членов группы. Остальные начнут по очереди задавать вопросы, используя принцип «свободного микрофона», т.е. как только человек закончит отвечать на очередной вопрос, следующий член группы может задать свой, заранее подготовленный. И так далее, до тех пор, пока все желающие не воспользуются своим правом подойди к свободному микрофону.

8) Подведение итогов .