**МАОУ ДОД ДЭЦ «Косатка»**

**Методическая разработка мероприятия**

**Общение и развитие   
коммуникативных компетентностей**

**(практикум)**

**Мероприятие разработала:**

**Шепелева И. П., педагог, методист МОУ ДОД ДЭЦ «Косатка»**

**Общение и развитие   
коммуникативных компетентностей**

**(практикум)**

**Цели:** овладеть социально-психологическими знаниями, практическими приемами построения общения в различных условиях; развивать способности анализа ситуаций, характерных при общении с людьми, и понимание того, что успешность общения обеспечивается межличностным взаимодействием, а не индивидуальными усилиями; отработать приемы, позволяющие осуществлять деловой контакт с партнером, выслушать и понять его, построить беседу; способствовать созданию климата сотрудничества.

**Организация учебного помещения**: аудиторные столы образуют полукруг. Стол ведущего (учителя) занимает положение внутри полукруга. Участники обращены лицом к ведущему.

**Деятельность ведущего (учителя):** аргументированное изложение вопросов; организация и проведение свободной дискуссии, совместного анализа того, что происходило в различных ситуациях общения. Подведение учащихся к самоанализу поведения и технике исполнения каждого приема. Выявление тех особенностей поведения, которые не содействует партнерскому общению. Создание атмосферы доверия и поддержки: каждый должен чувствовать, что его никто не собирается оценивать, осуждать и перестраивать.

**Личностные качества ведущего:** тактичность, доброжелательность, терпение, чувство юмора, уверенность в себе.

**Ход практикума**

**Занятие № 1. Основы установления контакта**

Учитель предлагает учащимся обсудить вопросы:

– До какой степени, как им представляется, проблему делового общения можно решить посредством обучения?

– Чего каждый ученик ожидает от предстоящих занятий? Что приобрести, сформировать, развить, улучшить в коммуникативном поведении?

**Упражнение 1.** *Умение отказать, не обидев человека***.**

Одному из учащихся дается задача:

а) выберите 7 человек из класса, попросите их пересесть на стулья в центре комнаты;

б) отберите их них 4 человека, а троим объясните, почему вы их не выбрали. Но надо это так объяснить, чтобы сохранить с ними хорошие отношения.

Анализ поведения участника.

Обращение к группе: проследите за логикой доводов. Сумел ли участник, отвергнув трех человек, не обидеть их? Какие были использованы аргументы? С кем из троих невыбранных участников он поступил психологически более правильно? Спрогнозируйте, как сложатся отношения с ними в дальнейшем, если бы это была реальная ситуация.

Обращение к трем участникам, которых отвергли:

– Как вы себя чувствовали, когда вас отбирали, а затем отвергли?

– Какое отношение к вам продемонстрировал участник (авторитарное, партнерское...)?

(Упражнение целесообразно повторить с другими участниками, пока не будет найден оптимальный способ взаимодействия.)\*

**Упражнение 2.** *Способы вступления в деловой контакт.*

Участники делятся на пары. Каждая пара размещается в комнате там, где могла бы свободно разговаривать вполголоса, не мешая остальным. Партнеры по очереди рассказывают друг другу о своих привычных психологических способах вхождения в деловой контакт, приводят примеры.

Совместный анализ строится по вопросам:

– Находят ли они оптимальные в конкретных условиях способы вступления в деловой контакт?

– Происходит ли поиск общего интереса с партнером, «вчувствование» в него?

Затем проводится дискуссия в группе: пары обмениваются впечатлениями о самоанализе привычных приемов делового общения.

**Упражнение 3.** *Качества, значимые для общения.*

Ведущий раздает участникам список качеств, значимых для межличностного и делового общения. Каждый пробует определить, в какой мере ему присущи эти качества. Если участнику кажется, что ему вообще не присуще данное качество, он ставит рядом с ним 0. Если это качество хоть сколько-нибудь у него выражено, он ставит 1. Если же оно присуще в полной мере, он ставит 6.

Таким образом, каждый член группы оценивает выраженность у себя качеств, руководствуясь своим собственным представлением о себе, а не тем, что могли сказать ему другие люди. Заполненные листы сохраняются, так как они пригодятся на последнем занятии.

**Список качеств, значимых   
для межличностного и делового общения**

***Эмпатия*** – умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они; воспринимать их поступки с их же позиций и в то же время способность сказать другим о своем понимании их поступков.

***Доброжелательность*** – способность не только чувствовать другого, но и выражать людям свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию, умение принимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать других.

***Аутентичность*** – умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками или ролями, открытая демонстрация другим своего отношения к разным проблемам и людям, способность быть самим собой в контактах с окружающими.

***Конкретность*** – отказ от общих рассуждений, многозначных и невнятных замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях; готовность отвечать однозначно на вопросы.

***Инициативность*** *–* склонность к деятельной позиции в отношении с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие; способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны; готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

***Непосредственность*** – умение говорить и действовать напрямую, без всяких «экивоков» и честная демонстрация своего отношения к ним.

***Открытость*** – готовность открыть другим свой внутренний мир и убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими; искренность, которая не эквивалентна готовности обнародовать абсолютно все самые интимные секреты, поскольку сам человек, а не его тайны интересны людям; умение говорить о своих мыслях и чувствах.

***Принятие чувств*** – отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей; умение не только испытать какие-то чувства в общении с людьми, но и выражать их; готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства.

***Конфронтация*** – умение «с глазу на глаз» общаться с другими людьми с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности. В случае несходства мнений – готовность пойти на конфронтацию, но не с целью испугать или покарать другого, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

***Самопознание*** – исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление для этого воспользоваться помощью со стороны окружающих, готовность принимать от них любую информацию о том, как они воспринимают его, но при этом умение быть автором самооценки; отношение к конфронтациям с другими людьми и новому опыту как к ценному материалу, важному для более глубокого самопознания.

**Упражнение 4.** *Дискуссия о качествах, важных для общения.*

В течение 30 минут группе нужно проранжировать качества, важные для общения, в зависимости от их значимости для членов группы. Группа совместно решает, какое из качеств является самым значимым в общении. Потом выбирает второе по значимости качество, третье, четвертое, вплоть до качества, которое кажется всем наименее важным. Если относительно какого-то качества между членами группы будут разногласия, не нужно разрешать их путем голосования или принятием компромиссных решений. Спорные проблемы следует обсуждать до достижения согласия. По истечении 30 минут ведущий прерывает обсуждение, независимо от того, какая часть задания будет выполнена.

Анализ взаимодействия участников в дискуссии.

Участники делятся впечатлениями о том, что происходило в группе между ним и другими членами группы во время ранжирования качеств. Какое отношение к партнерам продемонстрировал каждый участник? Как себя чувствовали в данной ситуации? Как проявлялось внимание к речи партнеров? Каков эффект взаимодействия партеров: пришли к согласию, компромиссу, к конфронтации. Важно, чтобы в словах говорящих затрагивались конкретные события, происходящие в ходе дискуссии, отражались поступки, мысли и чувства участников, а не содержались соображения, продолжающие общую дискуссию о качествах.

Анализ умения слушать.

Участникам предлагается проанализировать свое умение слушать по вопроснику «Как вы слушали?».

Спросите себя, какое из описанных действий было более характерно для вас в этой дискуссии во время ранжирования качеств:

– Я скорее не слушал собеседника, а просто ждал своей очереди высказаться.

– Легко отвлекался.

– Делал вид, что слушал.

– Слушал просто из вежливости.

– Реагировал на слова с эмоциональной окраской.

– Часто я перебивал собеседника.

– Не слушал, если слушать было неинтересно.

– Отвлекался, когда собеседник говорил медленно.

– Часто делал поспешные выводы.

– В основном, не слушал, а обдумывал ответ.

Чем больше действий, нарушающих слушание, вы обнаружите в своем поведении, тем меньше, по существу, вы слушали.

**Упражнение 5.** *«Сиамские близнецы».*

Два участника становятся друг к другу боком, ухватив за пояс руками друг друга, ноги со стороны касания связываются, единственное условие – нельзя разговаривать. Им предлагается выполнить какое-либо действие. Один из «близнецов» выполняет действие левой рукой, другой – правой.

Анализ взаимодействия участников

– Какие качества проявились у участников (самостоятельность – зависимость...)? Аргументируйте.

– Каковы впечатления участников о себе, о своем «вчуствовании» в другого? А какая роль была избрана (ведущего – ведомого) и почему?

**Упражнение 6.** «*Друзья – недруги».*

1) Участникам предлагается ответить на вопрос: «Умеете ли вы так поздороваться или о чем-нибудь спросить, чтобы человеку было приятно вам ответить?».

2) Затем ведущий просит участников подойти друг к другу и поздороваться.

Обсуждение: какое чувство возникло, почему?

3) Предлагается попрощаться, но так, чтобы вас захотели видеть еще.

Обсуждение: каков стиль общения? Превращает он партнеров в друзей или в недругов?

**Упражнение 7**. *Передаем предметы.*

Задача состоит в том, чтобы невербально передать по кругу воображаемый предмет. Тот, кому это передается, должен соответственно принять его и передать дальше.

Анализ взаимодействия участников .

– Достигнута ли цель каждым?

– Какой предмет кто передал и какой был задуман?

– От чего зависел данный эффект взаимодействия: от особенностей личности, ее открытости, ее воображения, «вчувствования» в другого, от эмоционального настроя?

**Упражнение 8**. *«Обратная связь».*

Один из членов группы выступает в роли отправителя. Ведущий обращается к группе: Х – отправитель, а вы – получатели. Х – находится далеко и может только передавать. Вы тоже удалены друг от друга. Х – располагает только «передатчиком». Это значит, что вы не можете разговаривать ни с Х, ни друг с другом. Вы его не видите. Вы можете только слышать его. Он будет сосредоточен на том листе бумаги, который лежит перед ним. Необходимо соблюдать полную тишину. Это условие успеха упражнения, так как малейший вздох или смех послужит подсказкой для отправителя. Х уходит за доску, скрывающую его от группы. Ему вручается рисунок.



Задача отправителя состоит в том, чтобы сделать такое сообщение, исходя из которого остальные участники смогли бы воспроизвести на своем листе бумаги данный рисунок. Отправитель не ограничен временем и может использовать любой способ передачи информации при одном условии: его сообщение должно быть исключительно вербальным. Отправитель по своему усмотрению заканчивает передачу, когда, по его мнению, все участники завершили свой рисунок. Как только Х сообщает об окончании передачи, ведущий просит: а) участников (получателей) указать внизу листа, сколько фигур, по их мнению, они воспроизвели правильно, то есть правильно расположили по отношению к предыдущей фигуре; б) отправителя – то же самое, с той лишь разницей, что, кроме своих впечатлений и оценок времени, он должен сказать, сколько в среднем фигур воспроизведено без ошибки.

Участники определяют, сколько минут, по их мнению, длилась игра (ведущий своевременно засекает начало упражнения).

|  |  |
| --- | --- |
| Спустя пять минут ведущий предупреждает получателей о начале второго этапа игры. Отправитель, по-прежнему находящийся за доской, тоже готовится ко второй части передачи. На этот раз получатели имеют право воспользоваться обратной связью: прерывать отправителя, задавать ему вопросы и просить пояснений. Вот рисунок, который должен передать Х.  В конце передачи ведущий просит Х и получателей записать то же, что и по окончании первого этапа упражнения. |  |

Анализ взаимодействия участников.

Сличается результат выполнения фигур с двумя эталонами. Для этого ведущий подготавливает следующие таблицы и просит всех по очереди занести в них свои оценки.

*Таблица 1*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Участник  № | Оценка  времени | Кол-во предположительно правильно воспроизведенных фигур | Кол-во действи- тельно правильных фигур | Разница |
| Упражнение 1 |  |  |  |  |
| Упражнение 2 |  |  |  |  |

*Таблица 2*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Средняя оценка  в сравнении с действи- тельным временем | Среднее число предположительно правильно воспроизведенных фигур | Среднее число действительно правильных фигур | Средняя разница |
| Упражнение 1 |  |  |  |
| Упражнение 2 |  |  |  |

– На каком этапе достигается большая точность воспроизведения рисунка и почему?

– На каком этапе получатели и отправитель чувствовали себя более уверенно и почему?

– Какие были еще впечатления, ощущения?

**Упражнение 9.** *Психорисунок.*

Психорисунок способствует самопознанию, взаимопониманию и активизации группового процесса.

Условия выполнения рисунка.

Каждому участнику предлагается сделать рисунок на тему «Представление о себе». Время исполнения около 30 минут. От автора не требуется «интеллектуализации» отражаемого, скорее нужно ориентироваться на свое чувственное, эмоциональное побуждение, на то, что первым приходит в голову. Техника исполнения не имеет значения. Рисунок выполняется цветными карандашами.

Обсуждение рисунка.

Обсуждается психологический смысл каждого проективного рисунка. Возможная сложность в интерпретации проективного рисунка вызвана ожиданиями «правильного» толкования их. Ведущий поэтому подчеркивает, что здесь уместна та интерпретация, которая исходит из увиденного в рисунке, и что помочь может собственный опыт; требуются определенные умения и навыки, состоящие в «переложении» сложного психологического содержания на визуально воспринимаемый и, наоборот, в «психологизации» последнего при интерпретации чужих психорисунков. Интерпретируется представленная в рисунке личностная проблематика и эмоциональные переживания при помощи цвета и формы.

Способ обсуждения.

Вначале поставить все рисунки, просмотреть и сравнить, найти совместными усилиями общее и отличительное в содержании. Затем проанализировать каждый рисунок отдельно: он переходит из рук в руки, участники высказываются о его психологическом содержании: о внутреннем, личном, индивидуально неповторимом содержании, выраженном автором.

Ведущий сообщает свое мнение предпоследним, затем высказывается автор. Нежелательно использовать информацию об авторе, известную помимо рисунка. Нужно исходить только из рисунка.

**Занятие № 2. Восприятие партнера по деловому контакту**

**Упражнение 1**. *Игра в слушание.*

Участники закрывают глаза и в течение одной минуты прислушиваются ко всем звукам. Затем открывают глаза и рассказывают, что слышали: перечисляют все звуки, которые слышали.

О б с у ж д е н и е.

– Есть ли такие звуки, которые одни слышали, а другие нет?

– Услышанные звуки – это результат более острого слуха или внимания: большей сосредоточенности, избирательности?

– Что является главным условием слушания?

**Упражнение 2**. *Лекция-беседа «Психология слушания».*

В ходе беседы ведущий знакомит с содержанием двух таблиц, к которым участники могут обращаться при выполнении заданий.

*Таблица 1*

**Условия эффективного восприятия речи**

|  |  |
| --- | --- |
| Внимание | Устойчивое внимание (минимизация отвлечений), направленное внимание, визуальный контакт |
| Нерефлексивное слушание | Слушание (внимательное молчание), минимизация ответов (невмешательство), ограничение числа вопросов |
| Рефлексивное слушание | Уточнение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование |
| Основные установки | Одобрение, эмпатия, самоодобрение |
| Язык невербального  общения | Мимика, взгляд, визуальный контакт; изменение высоты голоса и интонации; позы и жесты; язык личностного пространства |
| Память | Кратковременная, долговременная память |

*Таблица 2*

**Приемы слушания**

|  |  |
| --- | --- |
| Нерефлексивное | Рефлексивное |
| 1 | 2 |
| 1) Буферные фразы, способствующие общению: *«У вас вид счастливого человека», «Вас что-то беспокоит?», «Вы чем-то встревожены?», «Что-то случилось?».*  Минимальные ответы: *«Да», «Продолжайте, продолжайте, это интересно», «Понимаю», «Приятно это слышать» и т. п.*  2) Фразы, не способствую - щие общению:  Ответы как принуждение, которые помешают общению и приведут к прекращению разговора. «Это почему же?», «Приведите мне хотя бы на то причины», «Почему бы и нет?», «Ну, не может быть, чтоб так уж плохо», «Ну давайте же» и т. п. | 1) Выяснение: «Пожалуйста, уточните это», «В этом ли состоит проблема?», «Как вы ее понимаете?», «Не повторите ли вы еще раз», «Я не понимаю, что вы имеете в виду?», «Я не понял. Не объясните ли вы это?» и т. п.  2) Перефразировка: «Как я понял вас...», «Как я понимаю, вы говорите...», «По вашему мнению...», «Вы думаете...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...», «Другими словами, вы считаете...». (При перефразировании рекомендуется выбирать только существенные моменты сообщения).  3) Рефлексивное отраже - ние чувств:«Мне кажется, что вы чувствуете...», «Вероятно, вы чувствуете...», «Не чувствуете ли вы себя несколько...» и т. п.  4) Резюмирование: «То, что вы в данный момент сказали, может означать...», «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...» и т. п. |

**Упражнение 3.** *«Конверт».*

Ведущий предлагает взять каждому по конверту с заданием (никто не должен показывать другим содержание своего конверта до окончания дискуссии и анализа впечатлений). Затем группе предлагается в течение 20 минут обсудить тему: «Есть ли различия между психикой мужчины и женщины?».

Кроме общего задания для всей группы, то есть участия в дискуссии на названную тему, каждый выполняет свое индивидуальное задание, содержащееся в конверте.

**Индивидуальные задания для дискуссии   
(содержание конвертов)**

1. «Вы должны как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Всякий раз вы будете говорить что-то на обсуждаемую тему, но ваши слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будете вести себя так, словно совершенно не слышали того, что говорили до вас».

2. «Вы должны как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Вы будете слушать других, но только затем, чтобы найти в чьих-то словах предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением заранее намеченного вами вопроса. Будете делать вид, что слышите и понимаете то, о чем говорится, но на самом деле будете только ждать момента, чтобы направить разговор в нужном для вас направлении».

3. «Будете активно участвовать в разговоре и вести себя так, чтобы у других создалось впечатление, что вы очень много знаете и очень многое пережили».

4. «Как минимум пять раз постарайтесь вступить в разговор. Будете слушать других главным образом для того, чтобы в своих словах вынести какие-то оценки или суждения конкретным участникам дискуссии, например, начинающиеся со слов «Вы...». В основном будете ориентироваться на то, чтобы давать оценки членам группы».

5. «Вы должны как минимум три раза высказаться в ходе дискуссии. Внимательно слушать других, каждую реплику свою начинать с пересказа своими словами того, что говорил предыдущий оратор. При этом вы должны спрашивать: «Правильно ли я вас понял?» и вносить необходимые поправки в свои слова».

6. «Ваше участие в разговоре должно быть направлено главным образом на то, чтобы помогать другим как можно полнее выразить свои мысли, способствовать взаимопониманию между членами группы».

7. «Вспомните, как обычно выглядит ваше поведение во время дискуссий, постарайтесь, чтобы на сей раз все было иначе. Попробуйте изменить свой привычный способ поведения на более совершенный».

8. «Вам не дается никакого задания. Ведите себя во время дискуссии так, как вы обычно ведете себя во время групповых обсуждений».

9. «Вы должны не менее пяти раз высказаться в ходе дискуссии, используя прием рефлексивного слушания «выяснение».

10. «Вы должны не менее трех раз высказаться в ходе дискуссии, используя прием рефлексивного слушания «резюмирование».

11. «Ваше участие в дискуссии должно быть направлено главным образом на то, чтобы рефлексивно отражать чувства говорящих».

12. «Будете активно участвовать в разговоре, используя приемы нерефлексивного слушания».

**Учитель.** При выполнении задания полезно использовать таблицы 1 и 2. Показывать другим участникам содержание вашего задания вы можете только по знаку ведущего. Чтобы выполнить данное вам задание, не старайтесь играть какую-то роль или изображать другого человека. Будьте самим собой.

Анализ впечатлений.

По окончании дискуссии группа обсуждает свои впечатления. Пытается отгадать, какие задания получил каждый, то есть анализирует поведение каждого участника. Определяется, какой был продемонстрирован стиль общения и какие приемы слушания использованы.

**Упражнение 4.** *Регламентированная беседа.*

Партнеры по очереди, не прерывая друг друга, высказываются по какому-либо вопросу. После того, как один из участников скажет фразу, состоящую из 2–5 предложений, слушающий должен повторить наиболее существенные моменты этой фразы. Повторять следует столько раз, пока говорящий не убедится в том, что его сообщение воспринято правильно.

Обсуждение особенностей слушания друг друга и умения точно воспроизводить информацию.

Учитель предлагает провести обсуждение на основе стратегии решения проблем «Идеал»:

**и** – идентифицируйте проблему.

**д** – доберитесь до ее сути.

**е** – есть варианты решения!

**а** – а теперь – за работу!

**л** – логические выводы.

**Упражнение 5.** *Невербальная коммуникация.*

1) Посмотреть фрагмент фильма без звука 5–10 минут, пытаясь угадать смысл диалогов по невербальным признакам. Затем посмотреть фрагмент снова, включив звук.

Обсуждение по вопросам:

– Удалось ли определить, о чем говорили участники диалога?

– Какие выражения лиц послужили ключом?

– Отметили ли улыбку или хмурый вид?

– Какие чувства удалось угадать?

– Каков был визуальный контакт: смотрели ли собеседники друг на друга или отворачивались во время разговора?

– Как часто они прямо смотрели в глаза друг другу?

– Когда каждый из них смотрел на собеседника больше: когда говорил или слушал?

– Посмотрел ли говорящий во время разговора на собеседника после того, как кончил говорить, как бы давая понять: «Теперь ваш черед»?

2) Просмотреть следующий фрагмент фильма и проанализировать:

– Оцените силу и тон голоса, скорость речи.

– Есть ли понижение интонации к концу каждой фразы?

– Что говорит голос, если не слушать слова, а слушать только тон?

– Есть ли отклонения в построении фраз (незаконченность предложений, частые паузы)?

– Каков их смысл?

– Каково значение междометий, вздохов, нервного кашля, фырканья и т. п.?

3) Участникам предлагается во время разговора в паре:

а) не глядеть в глаза собеседнику. Постараться осознать, в какие моменты разговора вам особенно захотелось бросить на собеседника взгляд;

б) все время смотреть в глаза собеседнику. Постараться осознать, в какие моменты разговора особенно хотелось отвести взгляд.

**Упражнение 6.** *Правила слушания.*

Ведущий раздает участникам листы «Применение правил слушания» с и н с т р у к ц и е й:

1) сначала выберите правила, которые вы всегда соблюдаете по привычке;

2) затем те, которыми вы пользуетесь иногда;

3) наконец, те, которые вы никогда или почти никогда не соблюдаете.

**Применение правил слушания**

1. Не уходите от ответственности за общение. Помните, что в общении участвуют два человека: один – говорит, другой слушает, причем в роли слушающего каждый должен выступать попеременно.

Если вам не ясно, о чем говорит собеседник, вы должны дать ему понять или путем постановки уточняющих вопросов, или резюмированием того, что вы слышите, с просьбой поправить вас. Как может узнать говорящий, что вы его не понимаете, пока вы сами не скажете об этом?!

2. Будьте физически внимательными: повернитесь лицом к говорящему, поддерживайте с ним визуальный контакт. Убедитесь в том, что ваша поза и жесты говорят о том, что вы слушаете. Проверьте, обеспечивает ли расстояние, на котором вы находитесь от собеседника, удобное для обоих общение. Помните, что говорящий хочет общаться с внимательным, живым собеседником, а не с каменной стеной.

3. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник. Поскольку, сосредоточенным внимание может быть недолго (менее одной минуты), слушание требует сознательной концентрации внимания. Стремитесь свести к минимуму ситуационные помехи. Не допускайте «блуждания» мыслей. Сконцентрироваться на том, о чем говорит собеседник, поможет вам физическое внимание и речевая активность.

4. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» в соответствии с социально принятыми нормами. Слушайте не только информацию, но и передаваемые чувства.

5. Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего, поскольку большая часть общения является невербальной. Следите за выражением лица говорящего и за тем, как часто он смотрит на вас, как он поддерживает с вами визуальный контакт. Следите за тоном голоса его и скоростью речи. Обратите внимание на то, как близко или как далеко от вас сидит или стоит говорящий, способствуют ли невербальные сигналы усилению речи говорящего или они противоречат высказываемым словам.

6. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Это создает благоприятную атмосферу для общения. Чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее выразит то, что хочет сказать. Любая отрицательная установка со стороны слушающего вызывает защитную реакцию, чувство неуверенности и настороженности в общении у собеседника.

7. Старайтесь выразить понимание. Пользуйтесь приемами рефлексивного слушания. Эмпатическое слушание (отражение чувств говорящего) означает не только одобрение, но и позволит точнее понять сообщение.

8. Слушайте самого себя. Это важно для выработки умения слушать других. Когда вы озабочены или эмоционально возбуждены, то меньше всего способны слушать то, что говорят другие. Если чье-то сообщение затронет ваши чувства, выразите их собеседнику: это прояснит ситуацию и поможет вам слушать других лучше.

9. Отвечайте на просьбы соответствующими действиями. Помните, что часто цель собеседника – получить что-либо реально ощутимое, например, информацию, изменить мнение или заставить сделать что-либо. В этом случае адекватное действие – лучший ответ собеседнику.

Самоанализ.

Итак, опишите свои привычки слушать:

– Каковы ваши сильные стороны?

– Какие вы делаете ошибки?

– Может быть, вы судите о людях поспешно?

– Часто ли вы перебиваете собеседника?

– Какие способы общения наиболее характерны для вас?

– Какие приемы слушания используются чаще всего?

Групповое обсуждение.

Группа совместно обсуждает, какие из правил наиболее часто соблюдаются, а какие нарушаются.

**Упражнение 7.** *«Хорошее слушание».*

Ведущий предлагает участникам поделиться на пары, выбрав себе партнера. В каждой из пар партнеры устанавливают, кто из них **Х**, а кто **У**. Каждая пара находит себе место в комнате, где может свободно вполголоса разговаривать, не мешая остальным. Поскольку каждый партнер исполняет определенную роль, задание будет состоять из двух частей, что позволит партнерам поменяться ролями.

1) Партнер **Х** будет **говорящим**, а партнер **У** – **слушающим.**

а) **Х** рассказывает слушающему **У** о своих проблемах в деловом общении, обращая внимание на сложности, связанные с его личностными особенностями (предубеждениями, сомнениями...). **У** старается как можно тщательнее следовать правилам слушания и помочь **говорящему** максимально полно изложить свои мысли. Эта фаза длится 5 минут. Ведущий дает знак, когда время кончается.

б) **Говорящий** высказывает свои замечания по поводу поведения **У** – **слушающего** во время первой фазы, подчеркивает то, что ему помогало, а что затрудняло возможность открыто рассказывать о себе. Длительность – 1 минута.

в) **Говорящий** рассказывает **слушающему** о своих сильных сторонах и умениях, проявляющихся в общении с людьми, о том, что ему помогает и облегчает устанавливать взаимоотношения с окружающими. **Слушающий** снова старается как можно лучше слушать собеседника. Через 5 минут ведущий предлагает прервать беседу.

г) **Слушающий** своими словами повторяет то, что услышал и понял из слов **говорящего** во время предыдущих фаз занятий. **Х** движениями головы подтверждает, либо опровергает сообщение **У**, в зависимости от того, насколько тот правильно передает его собственные слова. Если **говорящий** не согласен с чем-то, **слушающий** должен как-то скорректировать свой пересказ, чтобы **Х** подтвердил правильность новой версии. Длительность 5 минут.

2) Теперь **Х** станет **слушателем**, а **У** – **говорящим**. Все последующие фазы упражнения А, Б, В, Г выполняются в соответствии с теми же инструкциями.

По окончании упражнения все члены группы возвращаются в круг; ведущий начинает о бсуждение впечатлений каждого участника о том, что происходило во время упражнения:

– Каково было поведение слушающего: старался ли он быть внимательным по отношению к партнеру?

– Обращал ли внимание не только на слова, но и на невербальные признаки?

– Показывал ли **слушающий** свое понимание **говорящему**?

– Пытался ли **слушающий** давать оценки и советы **говорящему?**

**Упражнение 8.** *Эмпатическое слушание*.

Участникам раздается текст со словами говорящего. Им предлагается описать одним словом или короткой фразой выражаемые чувства, которые, как они считают, содержатся в высказывании. Предлагается спросить себя: «Что, собственно, собеседник пытается сказать?».

**Слова говорящего**

1) Я сыт по горло вашими извинениями.

2) Хорошо, я извиняюсь!

3) Если бы я попытался, я все равно не смог бы подготовить в тот момент другого документа.

4) Вы хотите меня проверить?

5) Я бы с ней так не обошелся!

6) Не могли бы вы перенести обсуждение наших проектов на следующую неделю? У меня в пятницу еще одни испытания.

7) Кажется, он все делает лучше, несмотря на то, что у него нет такого опыта, как у меня.

8) Я не могу понять этих людей. Может, хватит им угождать?

9) Я никогда больше не буду ей помогать. Даже ни слова благодарности за все, что я сделал для нее!

10) Мы могли бы попробовать снова, но, честно говоря, я думаю, что этого делать не стоит.

Самоанализ.

Сравните ваши ответы с ответами, которые приводятся ниже. Поставьте себе высокую оценку, если правильно определили основные чувства сообщения, независимо от того, сформулировано оно теми же словами, что в ответе, или нет. Сколько вы сделали правильных ответов?

1) Раздражение, желание получить, наконец, результат.

2) Убежденность в том, что сказано достаточно.

3) Усталость.

4) Неуверенность, желание получить поддержку.

5) Сожаление, чувство вины.

6) Перегруженность работой, нехватка времени.

7) Восхищение, зависть.

8) Упадок духа, желание «выйти из игры».

9) Горечь, обида.

10) Скептицизм, сомнение.

**Упражнение 9.** *«Круг доверия».*

Участники по очереди садятся в центр круга и, обращаясь поочередно к членам группы, сообщают каждому о степени, источниках доверия к нему, по возможности апеллируя к фактологии «здесь и теперь».

Обсуждение по вопросам:

– Когда и как возникает доверие?

– К кому оно возникает в первую очередь?

– Каковы формы его проявления?

– Что мешает доверию к другим?

– Что мешает доверию ко мне?

**Упражнение 10.** *«Да и нет».*

Передайте «нет» со множеством оттенков, включая даже противоположное «да». При этом использовать можно паралингвистические средства (интонация) и невербальные средства (мимика, жестикуляция, тактильные действия).

**Занятие № 3. Социальная чувствительность к партнеру в контакте**

**Упражнение 1.** *Эмоциональные состояния.*

1) Участникам предлагаются фотографии или картины с изображением человека. Нужно описать эмоциональное состояние человека на картине, затем самому попытаться войти в это состояние и продемонстрировать группе.

Обсуждение: почему именно так определены эмоции?

Обмен впечатлениями об особенностях «вчувствования».

2) Предлагается участникам выразить с помощью мимики и жестов те чувства, с которыми они шли на занятия. Задание можно представить и как выражение чувств, с которыми члены группы находятся на занятии.

Обсуждение: определить, какие чувства, по вашему мнению, испытывают участники. Правильно ли определено отношение, состояние, чувство (резюме участника, выражавшего чувства).

**Упражнение 2.** *Выражение внутреннего состояния.*

Участникам предлагаются портреты. На основании анализа внешности изображенного описывают его внутреннее состояние, сочиняют монолог от его лица и произносят перед аудиторией.

О б с у ж д е н и е: насколько адекватно описан мир чувств, состояний, мыслей изображенного.

**Упражнение 3.** *«Вчувствование» в состояние другого.*

1) Учитель предлагает учащимся описать по возможности более полно эмоциональное состояние одного из членов группы в данный момент. Описание ведется от первого лица, как если бы описывающий был человеком, эмоциональное состояние которого воспроизводится. Адекватность такого «вчувствования» оценивается самим «объектом» описания.

2) Окажите эмоциональную поддержку друг другу, пожалейте.

**Упражнение 4.** *Особенности эмоциональной памяти.*

Учащиеся в течение 20 минут пишут сочинение на тему «Мое самое яркое воспоминание». После завершения письменно отвечают на вопросы:

– Какие по качеству эмоциональные переживания были связаны с описанием событий?

– Каково содержание переживаний (восторг, удивление, страх...)?

– Оцените в баллах интенсивность переживаний: 1 б. – очень слабая, 2 б. – слабая, 3 б. – средняя, 4 б. – сильная, 5 б. – очень сильная.

– Как вы думаете, почему вы запомнили именно это событие в своей жизни в определенном периоде?

Обсуждаются факторы, влияющие на запоминание тех или иных жизненных событий и состояний человека.

**Упражнение 5.** *«Встреча двух людей».*

Класс делится на пары, которые поочередно представляют встречу двух людей, хорошо относящихся друг к другу.

У с л о в и е:использовать при этом лишь невербальные средства общения.

Анализ взаимодействия пар участников.

Для анализа используются невербальные признаки, характеризующие «встречу с хорошим знакомым»:

1. Открытая постановка корпуса.

2. Приближение друг к другу.

3. Фронтальная ориентация тела.

4. Улыбка.

5. Прямой взгляд.

6. Рукопожатия или другие тактильные действия.

**Упражнение 6.** *«Маска».*

Ведущий выкладывает (текстом вниз) семь карточек.

*Содержание карточек:* маска безучастности, прохладной вежливости, высокомерной неприступности, агрессивности («попробуй не послушайся меня»), послушания или угодливости, деланной доброжелательности или сочувствия, маска простодушно-чудаковатой веселости.

Семь участников наугад выбирают себе по карточке и читают свой текст вслух. Затем по порядку следования номеров карточек каждый должен продемонстрировать перед группой доставшуюся ему маску. Для этого ему дается до трех минут на размышление и консультацию с остальными. За это время участнику следует успеть:

а) придумать ситуацию, в которой пришлось бы надеть такую маску;

б) выбрать одного или нескольких партнеров для разыгрывания сценки;

в) оговорить вчерне реплики партеров, которые во время сценки надо импровизировать;

г) выбрать судью, с мнением которого считаешься.

Дальше начинается сама сценка, которая длится около 5 минут, после чего судья оценивает, в какой мере человек сумел удержать на лице необходимую маску. Разрешена дискуссия группы с судьей. Те, кому представляется, что маску следовало удерживать как-то по-иному, обязаны показать, как именно. Это делается в той же сценке и с теми же партнерами. Затем переходят к следующей маске.

Если в группе окажется участник, наиболее «зажатый», надо оказать ему эмоциональную поддержку: он прислоняется к стене в роли «Прометея, которого клюют орлы», с раскинутыми руками, и каждый, проходя мимо, должен сказать что-то ободряющее.

О б с у ж д а ю т с я приемы сбрасывания масок, ослабления стереотипности в поведении, способы оказания психологической поддержки.

**Занятие № 4. Ведение деловой беседы**

**Упражнение 1.** *«Прием на работу».*

Учащиеся делятся на руководителей и желающих поступить на работу. Каждый руководитель имеет возможность выбрать себе сотрудников среди 3-х кандидатов. С каждым из них он беседует 10 минут, по истечении этого времени должен объявить, кого же он решил взять на работу. Руководитель имеет право и никого не взять из предложенных кандидатов. Голос имеют и претенденты на должность. Они ведь беседовали с тремя нанимателями, но пойти работать могут только к одному.

Обсуждение:

1) участники объясняют причины решений, принятых нанимателями и претендентами на должность: к кому и почему? Каковы критерии выбора и мотивы поступков?

2) учащиеся оценивают успешность каждой деловой беседы по вопросам:

– Логично ли построение беседы?

– Мысли руководителя выражались точно, ясно, корректно?

– Правильно ли выбран тон проведения беседы?

– Пытался ли руководитель представить себя на месте собеседника и понять его?

**Упражнение 2.** *«Телефонный разговор».*

Два участника продумывают в течение 3-х минут деловой телефонный разговор: композицию разговора, распределение времени между композиционными элементами, оптимальный тон голоса. Затем проводят двухминутный телефонный разговор, который записывается на магнитофон.

Обсуждение проходит с использованием памятки *«Как правильно говорить по телефону»*: чтобы телефонный разговор прошел успешно, к нему необходимо подготовиться. При подготовке продумываются композиция разговора, распределение времени между композиционными элементами, оптимальный тон голоса.

**Композиция делового телефонного разговора.**

**Распределение времени**

1. Взаимное представление собеседников: назвать свою фамилию, место работы, а затем попросить своего собеседника назвать его имя, отчество, фамилию, иногда и должность; назвав по имени и отчеству собеседника, приступить к разговору. (20 ± 5 секунд.)

2. Введение собеседника в курс дела. (40 ± 5 секунд.)

3. Обсуждение ситуации. (20 ± 15 секунд.)

4. Заключительно слово. (20 ± 85 секунд.)

**Тон голоса**

1. Высота и тон голоса собеседников должны соответствовать смыслу общения.

2. Избегать монотонного, возбужденного или взволнованного тона речи. Тон голоса должен привлекать внимание.

3. Необходимо помнить, что тон голоса выражает чувства человека и отношение к собеседнику.

**Работа с правилами слушания**

Участникам раздаются правила «Слушая собеседника, никогда...» с и н с т р у к ц и е й:

1) сначала выберите правила, которые вы всегда соблюдаете по привычке;

2) затем те, которыми вы пользуетесь иногда;

3) наконец, те, которые вы никогда или почти никогда не соблюдаете.

***«Слушая собеседника, никогда...»***

1. Не принимайте молчание за внимание. Собеседник может быть погружен в собственные мысли. В идеале нужно уметь переходить от высказывания к слушанию легко и естественно.

2. Не притворяйтесь, что слушаете. Это бесполезно: как бы вы ни притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица и жестах. Притворство обычно воспринимается как оскорбление. Лучше признаться в том, что в данный момент вы слушать не можете, сославшись, например, на занятость.

3. Не перебивайте без надобности, если вам необходимо перебить кого-либо в серьезной беседе, помогите затем восстановить прерванный вами ход мыслей собеседника.

4. Не делайте поспешных выводов. Как вы знаете, каждый неосознанно склонен судить, оценивать, одобрять или не одобрять то, о чем говорится. Но именно такие субъективные оценки заставляют собеседника занять оборонительную позицию. Помните, такие оценки – барьер содержательного общения.

5. Не дайте «поймать» сами себя в споре. Когда вы мысленно не соглашаетесь с говорящим, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться. А уж когда начинаете спорить, то настолько увлекаетесь обоснованием своей точки зрения, что подчас уже не слышите собеседника. Если возникает настоящее несогласие, следует обязательно выслушать собеседника внимательно и до конца с тем, чтобы понять, с чем именно вы не согласны, а уж после этого излагать свою точку зрения.

6. Не задавайте слишком много вопросов. Полезно задать вопрос для уточнения сказанного. Но закрытые вопросы, требующие конкретного, определенного ответа, необходимо сводить до минимума. Однако и открытыми вопросами, которые поощряют говорящего подробно высказывать свои мысли, следует пользоваться осторожно. Чрезмерно большее количество вопросов подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и ставит в оборонительную позицию.

7. Никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю ваши чувства». Такое заявление служит больше для оправдания собственных попыток убедить собеседника в том, что вы слушаете. В действительности узнать, что и как именно чувствует собеседник, очень трудно. Такое обещание поставит под сомнение доверие к вам, и беседа скорее всего вообще прекратится. Лучше сказать: «Я чувствую, что Вас кто-то обидел».

8. Не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам. Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь его чувствам, иначе можно пропустить смысл сообщения. Будьте настороже к эмоционально заряженным словам и выражениям, слушайте только их смысл. Ваши собственные чувства могут блокировать понимание того, что вам действительно необходимо узнать.

9. Не давайте совета, пока не попросят. Непрошеный совет дает, как правило, тот, кто никогда не поможет. Но в тех случаях, когда у вас действительно просят совета, примените приемы рефлексивного слушания, чтобы установить, что собеседник хочет узнать на самом деле.

10. Не прикрывайтесь слушанием как убежищем. Пассивные, неуверенные в себе люди иногда используют слушание как возможность общения и самовыражения. Они не только не говорят, но на самом деле и не слушают. Они воздерживаются от высказывания своих мнений и чувств из-за боязни неодобрения или критики. Такое молчание мешает эффективному общению.

Обсуждаются наиболее характерные приемы слушания, которые наблюдаются у членов группы.

**Литература:**

1.Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 2003. - С.54   
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999. - С. 264

3. Гуреева И.В. Психология. Упражнения, игры и тренинги . 5 – 11 классы.

4. Эльконин Д.Б. Психология игры. - М.: ВЛАДОС, 2000. - С.19.