**СЕМИНАР-ПРАКТИКУМ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ**

**«КОММУНИКАТИВНАЯ ЭТИКА»**

Педагог-психолог

Козинова А.П.

МБДОУ «Детский сад №61»

Цель: совершенствовать компетентность педагогов по вопросам взаимодействию с участниками образовательных отношений.

 Задачи:

1. Проанализировать собственный опыт взаимодействия с участниками образовательных отношений.
2. Сформировать коммуникативные способности у педагогов, развивать рефлексию и эмпатию.

 Семинар-практикум по коммуникативной этики состоит из системы относительно самостоятельных, но логически взаимосвязанных между собой блоков. В структуру каждого блока входит комплекс: упражнений на знакомство, аналитических упражнений, «подвижек и релаксов», упражнений на самосознание, на развитие рефлексии и эмпатии. Основу занятий составляет коммуникативный блок, состоящий из двух модулей: теоретического и практического. Практический модуль коммуникативного блока представляет собой упражнения на формирование различных коммуникативных способностей.

Ход семинара-практикума:

 **Занятие –1 «Лицом друг к другу»**

 **Цель:** Познакомить участников тренинга друг с другом; обеспечить позитивный эмоциональный настрой на дальнейшую работу.

 **Вступительное слово**

 Наш семинар-тренинг посвящен интересной проблеме - проблеме общения. Автор «Маленького принца» Антуан де Сент-Экзюпери говорил о единственной подлинной роскоши – роскоши человеческого общения.

 Общение одно из величайших благ и достояния человечества. Посредством общения мы делимся чувствами и мыслями, обмениваемся информацией, передаем и приобретаем социальный опыт. Владея искусством общения человек, может решить любые жизненные проблемы, связанные с межличностным взаимодействием. Основным средством общения является язык, т.е. человеческая речь. Придание гласит о том, что великий мудрец Эзоп, попавший волею судьбы в рабство к лидийскому царю Крезу, вынужден был прислуживать у него на пиру. И, когда подвыпивший Крез, попросил Эзопа принести для гостей самое лучшее угощение, которое есть во дворце, мудрец принес ему язык.

 «Почему это блюдо самое лучшее?»- спросил удивленный царь.

 «Что может быть прекраснее языка, передающего чувства?! Что может быть ценнее языка, дарящего нам знания?! Что может быть возвышенней языка, говорящего слова любви?!» – ответил Эзоп.

 Тогда царь, решивший проверить находчивость Эзопа, потребовал принести самое худшее блюдо, которое только есть в царстве. Эзоп не сдвинулся с места и вновь протянул царю блюдо с языком.

 «Но почему?!», - воскликнул Крез.

 «Что может быть отвратительнее языка, который лжет, что может быть грязнее языка сквернословия, что может быть в мире более гнусного, чем язык клеветы и навета?!» – ответил мудрец.

 Эта мудрость, дошедшая до нас через тысячелетия, свидетельствует о том, что общение бывает как конструктивным, культурным, этичным, так и деструктивным, конфликтным. Она нам говорит о том, что словом можно возвысить и унизить человека, о том, что слово может врачевать или убить. Вот почему проблема общения является центральной в таких науках как этика, социальная психология, педагогика. Общение является одной из ведущих видов жизнедеятельности человека.

 Общение в социальной психологии представляет своеобразную пирамиду состояний как: взаимодействие социальных объектов; обмен информацией, знаниями, опытом; как восприятие и познание людьми друг друга; как деятельность. В центре этой пирамиды личность, переживающая собственное состояние, возникающее в результате общения.

 Умение общаться – настоящее сокровище. И чем больше вы отдадите, тем больше прибавиться в вашей копилке – копилке общения.

 Давайте с вами договоримся, что, встречаясь друг с другом на наших занятиях, все:

* открыты новым впечатлениям;
* принимают другого как себя;
* никого не критикуют и не осуждают;
* не отсиживаются, а проявляют активность;
* не боятся быть самим собой;
* взаимоподдерживают друг друга;
* проявляют друг к другу эмпатию и чуткость;
* говорят от себя и по существу;
* задания выполняют как важное и ответственное дело;
* ориентированы не на самодемонстрацию, а на дело;
* не обсуждают вне группы то, что происходит в ней;
* стараются быть искренними;
* не опаздывают на занятия.

 **Упражнение № 1. «Первое Знакомство»**

 **Цель:** Познакомить участников тренинга друг с другом, помочь им адаптироваться в новой среде.

 Упражнение проводится в кругу.

 1. Каждый участник называет себя по имени и говорит о себе несколько слов. Он может назвать свой девиз или главное свое качество (достоинство, особенность, принципы, увлечения и др.). Желательно, чтобы члены Т-группы задали ему вопросы. Тренер побуждает их к этому.

 2. Ставится задача – назвать, передавая задание по кругу, как можно больше вариантов имени каждого (по очереди). Тот, чье имя было названо всеми членами группы в разных вариациях, рассказывает группе о том, что он чувствовал, когда его называли другие. Задание повторяется для каждого члена группы.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 2 «Ассоциации»**

 **Цель:** Развитие социальной перцепции; привлечение внимания членов группы друг к другу.

 Тренер обращается к группе: « Мы будем сообщать каждому присутствующему по очереди, какие ассоциации он у нас вызывает. Может, он напоминает нам животное, предмет, растение или явление природы? Может, приходят на память слова песни, фраз, сравнение из художественной литературы? Не забывайте обращаться по имени».

 Тренер обращается к каждому участнику (по очереди): «Какая ассоциация, по-вашему, самая верная, какая понравилась, какая была неожиданной?»

 Задание повторяется для каждого члена группы.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 3 «Портрет товарища»**

 **Цели**: Восполнение дефицита информации о членах группы; развитие социальной перцепции; создание благоприятной атмосферы в группе.

 Проводится в парах. Деление на пары осуществляется по жребию или по желанию членов группы. Участники становятся спиной друг другу и по очереди описывают прическу, одежду и лицо своего партнера. Потом описания сравниваются с оригиналом, и делается вывод о том, насколько участник был точен.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 4 «Умение вести разговор»**

 **Цель:** Выявление затруднений в общении; развитие коммуникативных навыков.

 Группа делится на пары. На первом этапе занятия одному из участников пары разрешатся задавать только «открытые», вопросы, позволяющие партнеру давать на них «открытые, развернутые ответы.

 Пример: «Вы живете в общежитии института?» (закрытый вопрос).

Где вы живете? (открытый вопрос). «Я живу в общежитии института» (закрытый ответ). «Я живу в центре города, недалеко от филармонии и центрального универмага. Мы живем в комнате вдвоем с подругой, которая приехала из Киева» (открытый ответ). Такой ответ несет в себе больше информации, чем предыдущий, и дает основание для дальнейшего развития разговора. Партнеры исполняют свои роли «спрашивающего» и «отвечающего» в течение 5 – 10 минут, а потом меняются ролями.

 На втором этапе занятий один из участников группы начинает свободно рассказывать о себе или о любой ситуации, связанной с его личным опытом. Второй участник поддерживает разговор, демонстрируя свою заинтересованность в том, о чем рассказывает его собеседник. Через 10 минут участники меняются ролями. В конце занятий нужно дать возможность парам поделиться своими трудностями при ведении разговора.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 5 «Прорвись в круг»**

 **Цель:** Преодоление чувства одиночества.

 Участники группы берутся за руки и образуют замкнутый круг, один из членов группы, испытывающий чувство одиночества, получает от тренера задание прорвать круг и проникнуть внутрь его. Участники группы, образовавшие круг, сначала сопротивляются намерениям и действиям своего «одинокого» партнера, а потом «пропускают» его в свою компанию. Участник, проникающий в круг, должен осознать, что для преодоления одиночества нужно приложить определенные усилия.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 6 «Ритуал»**

 **Цель:** Сплочение Т- группы.

 Участникам тренинга предлагается выработать единые ритуалы приветствия и прощания. Формы работы могут быть парные, всей группой, индивидуальные или микрогруппами. Последний способ видится нам наиболее целесообразным (эффективным). Основным методом работы микрогрупп является мозговая атака. Творческая сессия длится 3 – 5 минут. Далее команды предлагают свои версии решения задачи и после всеобщего обсуждения всех предложений в Т-группе, принимается наиболее приемлемые ритуалы. Этими ритуалами члены группы будут начинать, и заканчивать занятия.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 7. «От нуля до десяти»**

 **Цель:** Развитие рефлексии.

 На отдельной карточке каждый участник оценивает следующие свои качества баллами от **0** до **10**: искренность; чувство юмора; доброжелательность; сила характера; обаятельность; умение поддержать другого; потребность в поддержке; неординарная личность; коммуникативность.

 Например, 8 - за искренность; 6 - за чувство юмора; 10- за обаятельность и другое. Тренер дает задание оценить эти качества у других присутствующих.

 После чего проводится сравнительный анализ того, на сколько совпадают мнения участников группы. Предлагается начинать с фразы: «Меньше всего ценю я в себе…» или «Я считаю своим достоинством…».

 Рефлексия занятия.

 **Занятие –2 «Азы общения»**

 **Цель:** Сформировать представление о стилях общения и сформировать первичную установку на выбор конструктивных стратегий в межличностном взаимодействии.

 **Упражнение № 1 «Чудное приветствие»**

 **Цель**: создать благоприятную непринужденную психологическую атмосферу в группе.

 Тренер говорит о существовании множества разных способов приветствия людьми друг друга, реально существующих в цивилизованном социуме и шуточных. Участникам тренинга предлагается встать и поздороваться друг с другом плечом, спиной, рукой, щекой, носом, выдумать свой собственный необыкновенный способ для сегодняшнего занятия и поздороваться им.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 2. «Снежный ком с символами»**

 **Цель:** Продолжить знакомство участников Т-группы друг с другом и помочь им запомнить друг друга.

 Первый участник (например, сидящий слева от ведущего или сам тренер) называет свое имя и жестом показывает свой символ. Следующий – повторяет имя и символ предыдущего, вежливо кивая ему, а затем называет себя и демонстрирует свой символ. Третий участник повторяет последовательно два имени с соответствующими им символами и представляет себя. И так повторяют все участники. Упражнение заканчивается тогда, когда первый участник назовет всю группу по имени.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 3 «Брачное объявление - 2»**

 **Цель:** Самопредставление и самовыражение членов группы.

 Члены группы работают индивидуально (вне круга). Каждый пишет и оформляет брачное объявление. В нем должен быть описан образ желаемого партнера (его качества, черты характера и др.), а также дана информация о себе (о своих ценностях, идеалах, интересах, качествах, увлечениях, желаниях и др.).

 Брачное объявление может содержать метафоры, оно может быть оригинальным, каким угодно. В нем могут быть рисунки, символы. Объявления не подписываются. Их сдают ведущему. Он их нумерует и располагает их на столе. Члены группы подходят и знакомятся с содержанием объявлений. На тех, которые им очень понравились, участники должны поставить свои подписи. Далее тренер зачитывает объявления и говорит о том, сколько предпочтений на каждом. Желательно, чтобы каждый постарался угадать объявление его (ее) партнерши (партнера) – назвать номер.

 В завершении упражнения проводится обсуждение объявлений.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 4 «Стили поведения и этика коммуникации»**

 **Цель:** Сформировать первичную установку на использование конструктивных стилей поведения и общения в межличностном взаимодействии.

 Тренер обращает внимание членов группы на то, что основной целью тренинга является приобретение навыков конструктивной коммуникации.

 Он говорит о том, что каждый в жизни выбирает определенный стиль поведения и общения в различных ситуациях взаимодействия с другими людьми. Существует пять основных коммуникативных стилей: сотрудничество, соперничество, компромисс, избегание (уход) и приспособление.

 Для анализа стилей общения личности в конфликтологии пользуются сеткой К. Томаса и Р. Килмена. Она дает возможность спрогнозировать исходы переговоров субъектов, остроту протекания возникшего противоречия (конфликта), возможные ресурсные потери сторон.

 Тренер демонстрирует таблицу №1 на флипчарте и комментирует ее.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мера, в которой Вы стараетесь удовлетворить свои собственные интересы |  |  |  |  |  |  |  | Активное действие |
|  | Соперничество выигрывает А, проигрывает Б |  |  | Сотрудничество выигрывают А и Б |
|  |  |  | Компромисс |  |  |
|  |  |  | А и Б делят выигрыш и потери |  |  | Пассивное действие |
|  | Игнорирование (избегание)Проигрывают А и Б |  |  | Приспособление проигрывает А, выигрывает Б |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

 Мера, в которой Вы стараетесь удовлетворить интересы другой стороны

 Эта таблица (Сетка К. Томаса – Р. Килмена) отражает стили (стратегии) поведения субъектов не только конфликте, но и в любой ситуации субъект-субъектного взаимодействия. Уже в самой коммуникативной стратегии заложены основы этической культуры личности. Так, например, сотрудничество – всегда проявление этического общения человека. Тот же, кто ориентирован на соперничество, уже изначально выражает свою конфликтную, неэтичную направленность в поведении и общении. В стратегическом плане представленные стили могут быть или позитивными (сотрудничество, компромисс) или негативными (соперничество, избегание). Однако если стиль является ситуативным, то есть представляет собой тактические действия субъекта, то нельзя его оценивать однозначно знаком «+» или «-». Каждая тактика может оказаться как положительной, так и отрицательной.

 Для того чтобы участники лучше усвоили суть коммуникативных и поведенческих стратегий, тренер предлагает членам группы заполнить индивидуальные таблицы (См. таблица №2). На работу отводится до 5 минут.

 Таблица № 2

 Комплексная матрица анализа возможных типов поведения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Возможный подход | Плюсы подхода | Минусы подхода | Возможная реакция другой стороны | Вероятность реакции | Желательность реакции | Итоговая оценка |
| Уклонение |  |  |  |  |  |  |
| Приспособление |  |  |  |  |  |  |
| Конкуренция |  |  |  |  |  |  |
| Компромисс |  |  |  |  |  |  |
| Сотрудничество |  |  |  |  |  |  |

 После заполнения таблицы, тренер предлагает членам группы сравнить свои результаты и обсудить их.

 Таблица позволяет проанализировать ряд возможных тактик поведения в конфликтном взаимодействии, определить их целесообразность для выбора наиболее оптимальной стратегии с учетом конкретной ситуации.

 Осуществив такой анализ, тренер предлагает участникам заполнить таблицу проектов предложений. На работу отводится до 5 минут. Таблица дает возможность аргументировано подойти к построению переговорного процесса с учетом норм коммуникативной этики.

 Для того чтобы определить стиль поведения субъекта нарушающего коммуникативную этику, тренер предлагает членам группы обратиться к графам типичных конфликтных реакций и проанализировать их.

#### ГРАФЫ КОНФЛИКТНЫХ РЕАКЦИЙ В ОБЩЕНИИ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Соперничество | 2. | Игнорирование | 3. | Сотрудничество |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * спор;
* борьба;
* вызов;
* обвинение;
* месть;
* неистовство;
* словесные атаки;
* унижение;
* триангуляция;
* драка.
 |  | -желание спрятаться;- уклонение;- отсрочка;- ложь;- игнорирование;- пренебрежение;- притворное согласие;- неуместный юмор;- избежание разговора |  | * диалог;
* переговоры;
* голосование;
* убеждение;
* объединение (интеграция);
* логические рассуждения (анализ и синтез)
 |
| 4. | Компромисс | 5. | Приспособление |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  - обмен ресурсами;- справедливый торг;- временное заключение соглашения;- частичное соглашение и отказ то конфронтации;- взаимные уступки. |  | - согласие без борьбы;- согласие без конструктивного обсуждения;- мазохизм;- заискивание;- принятие поражения. |  |  |

 Далее тренер предлагает провести исследование стилей поведения членов группы. Проводится тест К. Томаса. Осуществляется обмен мнениями.

 Обсуждение результатов занятия.

 **Упражнение №5 «Живые руки»**

  **Цель:** Формирование чувства взаимного доверия.

 Члены группы расставляют стулья в два ряда так, чтобы расстояние между ними составляло примерно 60 сантиметров. Все должны снять с рук кольца и часы и завязать друг другу глаза. Руководитель подводит к стульям пары так, чтобы никто не знал, кто будет сидеть напротив. Тренер рассаживает пары на стулья. Разговаривать запрещается. Ведущий дает установку: «Вложите в ваши руки всю выразительность ваших чувств: познакомьтесь с партнером, касаясь друг друга руками (3 минуты); боритесь руками (3 минуты); миритесь руками (3 минуты); прощайтесь руками (3 минуты).

 Снимите с глаз повязки и обменяйтесь друг с другом и с группой своими ощущениями».

 Рефлексия.

 **Упражнение № 6 «Репетиция поведения»**

 **Цель:** Научиться говорить «Нет»

 Представьте себе ситуацию, в которой вы играете активную роль. Кратко запишите ее на листе бумаги. Ситуация должна включать в себя просьбы и отказы, критику и реакцию на нее и т.п. Примером может послужить ситуация приглашения выпить за успех дела, за друзей» в то время, когда вам не хочется (или нельзя) пить спиртное. Выберите себе партнера (или партнеров) по разыгрыванию ситуации. Объясните ему сценарий, его роль и попробуйте сконструировать саму ситуацию в таком виде, который считаете оптимальным.

 Теперь проиграйте ситуацию. В начале выскажите партнеру свои просьбы, претензии, критику и т.д., затем послушайте его. Получите обратную связь с группой. Постарайтесь после этого улучшить конструкцию ситуации, «сделав» свое поведение более правильным. Поменяйте партнера или поменяйтесь с партнером ролями. Обсудите свое поведение и поведение партнера со всей группой.

 Рефлексия.

 **Упражнение 7 « Кораблекрушение»**

**Цели:** Выявление конфликтных зон в Т-группе; Сплочение команды; развитие толерантности; профилактика конфликтов.

 Тренер дает установку группе представить, что они находятся на «Титанике» и корабль терпит кораблекрушение. Вы все пересаживаетесь на плот, но корабль в любой момент может пойти ко дну. На палубе рядом находятся ниженазванные предметы. Но надо спешить погрузить их, в любой момент судно может затонуть. Вы успеете взять только 11 предметов.

 Задачи для команды:

1. Выбрать предметы в порядке убывания значимости.
2. Из них выбрать только – 11 самых необходимых.
3. Каждый должен предложить только 2-х, кого он считает спасти обязательным. Аргументация.
4. Осуществить погрузку на спасательный плот пассажиров в порядке необходимости спасти.
5. Определить 1-2-3 и др., кто останется без плота (число указывает тренер).

Время для работы 5-7 минут.

Перечень предметов:

1) секстант; 2) бинокль; 3) полиэтиленовая пленка – 4 кв.м.; 4) спички (1 коробка); 5) барометр;:6) канат (10 м.); 7) зеркало (1 0 х 10 см.); 8) топор; 9) ласты; 10) ружье и 5 патронов; 11) ракетница с тремя ракетами; 12) зажигалка: 13) плитка шоколада; 14) пачка галетного печенья; 15) спирт – 2-х литровая бутыль; 16) пять 2-х литровых бутылок (пластиковых) с водой; 17) лом; 18) пять банок мясных консервов:19) рыболовецкая сеть; 20) удочка; 21) плот на Н человек ( кол-во определяет тренер); 22) пустая канистра на 10 литров; 23) пластмассовая посуда (10 больших тарелок); 24) радиоприемник на батарейках; 25) сапоги (по числу участников); 26) одеяло; 27) нож; 28) письменные принадлежности (тетрадь, ручка).

Члены группы обсуждают и сообщают свое решение.

Рефлексия.

 **Занятие – 3 «Эффективное слушание»**

 **Цель:** Сформировать первичные умения эффективного слушания.

 **Упражнение № 1 «Трибуна»**

 **Цели:** создать благоприятную непринужденную психологическую атмосферу в группе; содействовать сплочению группы.

 Каждый участник с импровизированной трибуны обращается с тридцатисекундным приветствием к членам группы. Это может быть торжественное, комическое или какое-либо другое приветствие.

 Рефлексия.

 **ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ**

ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

 Межличностное общение не может быть эффективным, если его участники не приложат должных усилий к пониманию другого и доступной передаче своих мыслей. Навык общения состоит из двух основных блоков: навыков (умения) слушать; умений передавать мысли вербальными и невербальными средствами. Поэтому главнейшим умением эффективного общения является умение или искусство (мастерство) слушать.

 Почти в любой ситуации человек имеет потребность высказаться и быть услышанным. Из всего времени общения (коммуникации) большую часть мы отводим на «слушание».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Письмо | Чтение | Говорение | Слушание |
|  9% |  16% |  35% |  40% |

 Успешность общения во многом зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника. Все понимают, что слушать можно по-разному. Умение слушать не тождественно умению слышать. Первое уже выражает определенное отношение к собеседнику. Умение слушать – мощная сила, снимающая эмоциональное напряжение и облегчающая взаимопонимание. Внимательное, спокойное, располагающее слушание снижает уровень эмоционального возбуждения.

 Отсутствие умения слушать означает не просто низкий уровень культуры общения, а стремление рассматривать межличностные отношения в рамках статуса власти и подчинения и идеализированного представления о себе как о человеке, который всегда прав.

 Умение слушать, как способ принятия собеседника повышает самооценку человека, являясь возможностью сообщить ему: «Вы человек достойный, я вас не осуждаю, а одобряю». Те, кого слушают, обычно ценят в собеседнике это умение и идут с ним на контакт потому, что ощущение «востребованности» - это базовая, универсальная потребность человека.

 При неумении слушать проявляется невнимание к собеседнику. Неумение слушать создает такие проблемы как: неверное понимание, чувство обиды, потеря важной информации, замешательство, раздражение, агрессию, противостояние и др. Чтобы ответить на вопрос, в чем состоит умение слушать, надо ответить на два других:

 А) На что похоже ощущение, когда Вы действительно кого-то слушаете?

 Б) Что Вы чувствуете, когда кто-то с интересом и вниманием слушает Вас?

 Далее тренер сообщает нижеследующую информацию.

 Умение слушать это:

1. восприятие информации от говорящих собеседников или самого себя, при котором человек воздерживается от выражения своих эмоций;
2. такое поощряющее отношение к говорящему, которое побуждает, «подталкивает» продолжать акт общения;
3. тонкое тактичное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего на один шаг вперед.

 ***Факторы, провоцирующие конфликты между собеседниками:***

* скоропалительность суждений и выводов, не дослушав;
* попытки вставить в монолог свои «две копейки», т.е. примеры, собственные суждения и др.;
* невнимательность к эмоциональному фону речи, а иногда и к сути;
* спешная готовность выразить свое понимание, согласие или несогласие.

 Во время слушания решаются две задачи:

1. Воспринимается содержание сообщения ;
2. Улавливаются эмоциональные проявления собеседника.

 Каждый раз стоит спрашивать себя, что в данном случае важнее: что говорится или как это говорится. Кроме содержания беседы вам может оказаться важным знать, что испытывает ваш партнер. Это может быть нетерпение, скрываемое раздражение, волнение, безмятежное равнодушие или же стремление побыстрее удалиться.

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

|  |
| --- |
| Примечание: Перед сообщением правил, тренер предлагает участникам Т-группы предложить свои правила. Они записываются на плакате. |

1. Перестаньте сами говорить.

2. Помогите говорящему раскрепоститься.

3. Покажите собеседнику, что Вы готовы слушать.

4. Устраните раздражающие моменты.

5. Сопереживайте партнеру по общению.

6. Наберитесь терпения.

7. Сдерживайте свои эмоции.

8. Не допускайте споров и критики.

1. Задавайте вопросы.

 ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ

 СИТУАЦИИ

|  |
| --- |
| Примечание: Перед сообщением правил, тренер предлагает участникам Т-группы предложить свои правила. Они записываются на плакате. |

1. Унять свое собственное раздражение и предубеждения.
2. Настроить себя на понимание, сопереживание, интересы и опасения другого человека.
3. Побуждать его высказаться, выплеснуть эмоциональный накал.
4. Определить степень возможности содержания информации для себя и важности самого общения.
5. Проанализировать направленность ключевых слов.

УСЛОВИЯ ПОЛНОЦЕННОГО СЛУШАНИЯ

 Полноценное слушание предполагает соблюдение следующих условий:

1. Слушающий полностью сосредотачивает свое внимание на говорящем.
2. Слушающий отказывается от всех предубеждений в отношении говорящего.
3. Слушающий никогда не пользуется чужими и предвзятыми оценками.
4. Слушающий абсолютно свободен от какого бы то ни было смущения и может задавать любые вопросы.
5. Слушающий показывает говорящему, что тот услышан и понят.

|  |
| --- |
|  **Комментарии:** Тренер предлагает членам группы составить свод полезных советов для полноценного слушания. Ведется обсуждение вопроса: «Почему полноценное или эффективное слушание» относится к категории коммуникативной этики. |

 ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ ДЛЯ ПОЛНОЦЕННОГО СЛУШАНИЯ

1. Не говорите о себе.
2. Не меняйте темы.
3. Не советуйте, не ставьте диагнозы, не занимайтесь критикой, поощрениями, заверениями.
4. Не думайте наперед, что Вам сказать.
5. Не игнорируйте и не отрицайте чувств других людей.
6. Следите за их чувствами не только по тому, что они говорят, но и потому, как они это говорят. Обращайте внимание на такие немые проявления чувств, как слезы на глазах, неконтролируемые движения.
7. Не притворяйтесь, что понимаете чувства собеседника.
8. Спрашивайте об их нуждах, заботах, тревогах и трудностях. Задавайте вопросы, которые способствуют большей искренности.

Например: «Как Вы на все это смотрите?»

1. Покажите собеседнику, что понимаете его. Перескажите своими словами то, что вы воспринимаете как главное в их словах: «Правильно ли я понял, что Вы хотите?», «Тебя действительно это раздражает больше всего?».

|  |
| --- |
| **Комментарии:** Тренер предлагает слушателям сравнить нижеизложенные советы и своды правил Л.П. Усольцевой, И. Атватера, В.Н. Лавриненко. Найти в них общее, несовпадающее, противоречивое. Сделать самостоятельные выводы о принципах толерантного слушания. |

##  СПОСОБЫ КОРРЕКЦИИ ОШИБОК ВОСПРИЯТИЯ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ

1. Больше внимания уделяйте невербальному поведению партнера – мимике, позе, жестам, интонации, направлению взгляда, походке, осанке.

1. Обращайте внимание на ошибочные действия партнера (оговорки, забывания, замалчивания, ошибки слуха и т.п.), за которыми могут скрываться подавленные или сдерживаемые чувства.
2. Отмечайте для себя, как у человека выражаются две основные социальные потребности – в эмоциональной поддержке и в признании. Это ключ к тому, как человек обращается с другими своими мотивами.
3. Следите, в какую сторону партнер отклоняется от темы Вашего разговора. Отклонение от темы – признак скрытия чувств от собеседника.

 ***10 правил о том, как не надо слушать***

1.Не принимайте молчание за внимание.

2.Не притворяйтесь, что слушаете.

3.Не перебивайте без надобности.

4.Не делайте поспешных выводов.

5.Не дайте «поймать» себя в споре.

6.Не задавайте слишком много вопросов.

7.Никогда не говорите: «Я хорошо понимаю Ваши чувства», лучше – «Вы чем-то разочарованы?».

8. Не будьте слишком чувствительны к эмоциональным словам.

9. Не давайте совета, пока не просят.

10.Не прикрывайтесь слушанием как убежищем.

 КАК НАДО СЛУШАТЬ

1. Не уходите от ответственности за общение. Помните, что в общении участвуют как минимум два человека, которые попеременно говорят и слушают. Если вам не ясно, о чем говорит собеседник, дайте ему об этом знать: или уточняющими вопросами, или, переформулировав сказанное с просьбой поправить вас. Ведь никто не узнает, что его не понимают, если ему не сказать об этом.
2. Будьте физически внимательны, т.е. слушайте собеседника всем телом, Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт, Убедитесь в том, что ваши поза и жесты свидетельствуют о том, что вы внимательно слушаете. Сидите или стойте на таком расстоянии от собеседника, которое удобно для обоих.
3. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник. Помните, что любой человек может удерживать сконцентрированное внимание в пределах только нескольких минут.
4. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Декодируйте эмоциональные оттенки сообщений, Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего, т.е. проникайте в смысл его интонации, мимики, жестов и поз. Следите за тем, как часто говорящий смотрит на вас и как он поддерживает с вами визуальный контакт. Следите за тоном голоса и скоростью речи. Обратите внимание на то, на каком расстоянии от вас сидит или стоит говорящий, а также способствуют ли невербальные сигналы усилению речи говорящего или противоречит словесному содержанию.
5. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать. Любая отрицательная установка со стороны слушающего вызывает у говорящего напряженность, или напротив, неуверенность и вялость.
6. Старайтесь выразить понимание. Вчувствуйтесь в психодинамику речевого поведения собеседника, чтобы понять, что в действительности он переживает и что пытается сказать. Эмоциональное одобрение говорящего помогает слушающему точнее понять сообщение.
7. Слушайте самого себя. Это важно для обеспечения своей готовности слушать других. Если Вы озабочены или раздражены и ведете внутренний диалог, вы не способны слушать, что говорят другие. Если это раздражение вызвано словами собеседника, то лучше не затаивать зло, а возразить ему и по возможности успокоить себя, чтобы без помех выслушивать дальнейшие его высказывания.

СЛУШАЯ СОБЕСЕДНИКА, НИКОГДА НЕ ДЕЛАЙТЕ СЛЕДУЮЩЕГО:

1. Не притворяйтесь слушающим. Вас быстро разоблачат: отсутствие, и скука неминуемо проявятся в мимике или жестах. А притворство в таких случаях обычно рассматривается как оскорбление. Гораздо лучше откровенно признаться, что в данный момент вы не можете слушать, сославшись на определенные причины.
2. Не перебивайте без надобности, Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных. Мужчины чаще перебивают женщин. Если вы кого-то перебили, постарайтесь тут же восстановить ход мыслей собеседника.
3. Не делайте поспешных выводов. Проявившаяся субъективная оценка заставляет собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.
4. Не попадайтесь на поспешных возражениях. Когда вы мысленно не соглашаетесь с каким-то доводом, то обычно тут же начинаете формулировать возражение, т.е. перестаете слушать. Поэтому выслушайте собеседника внимательно и до конца, а затем уж излагайте возражения.
5. Не задавайте одновременно слишком много вопросов. Это подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и целеустремленность, вынуждает занять оборонительную позицию.
6. Не претендуйте на эмоциональную проницательность.
7. Например, говоря «Я прекрасно понимаю ваши чувства».
8. Не давайте непрошенных советов. ТАКИЕ СОВЕТЫ ОБЫЧНО ДАЮТ ЛЮДИ, НЕ СПОСОБНЫЕ ОКАЗЫВАТЬ РЕАЛЬНУЮ ПОМОЩЬ. Прежде всего, необходимо установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную информацию.

 УРОВНИ СЛУШАНИЯ

***1-й (высший) слушание-сопереживание.***

 Слушающий воздерживается от суждений. Испытывает ощущение присутствия здесь и теперь. Проявляет уважение к говорящему. Ощущает контакт с ним, сосредоточен; сконцентрирован на манере общения говорящего, включая язык мимики и жестов. Сдерживает (игнорирует) свои собственные мысли и чувства, сопереживает мыслям и чувствам говорящего.

***2-й (средний) поверхностное слушание.***

 Слушание словестно-смысловое, с опорой на логику, но без учета эмоционального состояния собеседника. Эмоционально отчужденное слушание. Часто приводит к недопониманию. Теряется колорит сказанного, не улавливаются эмоциональные акценты.

***3-й (низкий) пассивное отчужденно-оскорбительное слушание.***

Слушатель сосредоточен на себе, на своем отношении к информации или отдельных фразах, вырванных из общего контекста. Слышит лишь то, что хочет слышать. Слушает поверхностно, невнимательно. Информация воспринимается неполно, искаженно. В ход пускаются домыслы, предубеждения, опасения и др.

 Умение слушать играет важную роль в развитии самосознания. Умение внимательно слушать, что мы говорим и как, может помочь многое понять в нас самих. Если мы будем знать, как прислушиваться к себе, то обнаружим определенные ключевые слова и фразы, которые мы используем наиболее часто. Для многих таким словом является «нужно». Здесь надо спросить себя: «Это «нужно»- на самом деле то, чего я действительно для себя хочу, или все-таки этого хотят от меня другие?» подводит нас ближе к тому, чтобы самому совершать нужный выбор.

 Умение слушать себя – это первый шаг к профессиональному и личностному росту.

 **Упражнение № 2 «Слухачи»**

 **Цель:** Научиться эффективному слушанию.

 Члены группы делятся на пары. Один человек должен что-то в течение трех минут рассказывать какую-либо интересную историю из своей жизни, а второй должен мимикой, жестами и другими невербальными и вербальными способами продемонстрировать свое внимание и интерес к информации.

Все остальные члены группы оценивают по десятибалльной системе эффективность слушания и определяют его уровень. Процедура повторяется до тех пор, пока все члены группы примут участие в игре.

 Рефлексия.

 Упражнение № 3 «Да - диалог, нет - диалог»

 Цель: Развитие коммуникативных навыков.

 Группа делится на пары. Первые номера высказывают по три утверждения, на которые вторые номера должны ответить согласием (Да, это так). Задача первых подобрать такие утверждения, с которыми трудно было бы согласиться. Задача вторых – выйти из затруднительного положения. Они должны выразить согласие таким образом, чтобы его аргументация оправдывало утверждение. Потом партнеры меняются ролями. Нет - диалог предполагает утверждения, на которые не хотелось бы отвечать словом «нет». Однако оппоненты вынуждены делать это, выходя из затруднительной ситуации за счет удачного

аргументирования.

 Завершается упражнение его рефлексией.

**Упражнение 4 «Телевизор»**

 **Цели:** Преодоление коммуникативных барьеров. Развитие навыков свободного общения в затруднительных ситуациях.

 Группа делится на две команды. От каждой команды приглашается по одному участнику. Один играет роль телевизора, а второй переключателем каналов. Все остальные члены Т-группы являются зрителями. «Переключатель» делает щелчок и объявляет программу, например «В мире животных». Мгновенно телевизор должен начать репортаж по данной программе. «Переключатель» вновь переключает канал и в эфире новости. Диктор в телевизоре начинает вести передачу.

 Через пять минут участников игры сменяет новая пара. Теперь роль телевизора должен играть представитель второй команды. Импровизированный телеведущий имеет право привлекать в свою передачу любых или всех членов группы, как из своей команды, так и из команды соперников. Они обязаны ему подыгрывать. Выигрывает та команда, члены которой были наиболее находчивы, раскрепощены и легки в общении.

Рефлексия.

 **Упражнение 5 «Беспокойное русло»**

**Цели:** Разогрев команды; формирование у членов Т-группы понимания причинно следственных связей взаимообусловленности поведения сторон в конфликте.

Группа делится на две команды: одна - берега реки, а вторая – река. Участники, играющие роль берегов становятся в две шеренги, образуя русло реки. Вторая группа в образе воды «вливается» в русло, продвигаясь свободно. Берега начинают изгибаться, сужаться, подниматься и опускаться. При этом река не должна замедлять темпа движения, а бурлить стремительным потоком и стараться пройти русло или вырваться из него. Члены группы берегов, которые остались позади воды, перебегают в начало русла. Далее команды меняются ролями. Тренер делает резюме о том, что река и ее берега очень похожи на поведение сторон в конфликте. Если одна сторона (например, берега) сужают жизненное пространство другой, ограничивает степень свободы действий, то другая (вода) начинает реагировать бурно, конфликтно (толкается, старается прорваться, давит на берега).

Рефлексия.

 **Упражнение 6 «Ожившие картины»**

**Цели:**  Развитие навыков свободного общения. Овладение приемами анализа конфликтного диалога путем ретроспективной визуализации.

Группа делится на пары или небольшие звенья по 3-4 человека. Вывешивается репродукция какой-либо картины известного художника (или транслируется через мультимедийный проектор). Во время демонстрации картины, члены диады начинают говорить от имени изображенных людей, предметов, животных, вещей и др. Они должны вести спор, конфликтный диалог. Если изображен один герой, например Демон Врубеля. То от имени Демона каждый участник тренинга может повести внутриличностный диалог, выражающий личностный конфликт. Хотя с ним могут разговаривать море, небо и другие неодушевленные предметы.

 Потом демонстрируется другая картина и уже новая пара дает ей комментированное сопровождение.

**Занятие – 4 «Конструктивные диалоги»**

 **Цель:** Развитие навыков конструктивной коммуникации в конфликтных ситуациях.

 **Упражнение 1 «Гладиаторы»**

 **Цель**: Отработка приемов дискуссионной коммуникации в конфликтных ситуациях.

Т - группа делится на две команды гладиаторов. Группа образует широкий круг - «Колизей». Все ее участники – это зрители, которые пришли на бой гладиаторов и жаждут острых зрелищ.

Каждый из гладиаторов имеет по две (три) зеленые карточки. Это жизни. Тренер задает тему боя, и гладиаторы начинают словесный бой. Одна группа гладиаторов «Кровожадные агрессоры», а вторая группа – пацифисты. Агрессоры в полемике предлагают агрессивные способы разрешения проблемы, а пацифисты, только мирные. Побеждает тот гладиатор, чьи аргументы были более убедительны, весомы, оригинальны. Проигрывает тот, по отношению к кому большинство зрителей показывают большим пальцем руки вниз.

Проигравший теряет жизнь, т.е. отдает свою карточку ведущему. Он может позже вновь выйти на арену и сражаться. Победивший получает пять красных жетонов. За десять жетонов (две победы) дается дополнительная жизнь (зеленая карточка). За оригинальные ответы тренер по согласованию со зрителями может выдавать также красные жетоны. Проигрывает та команда, в которой не остается «живых» гладиаторов. Передавать свои жетоны или карточки другим своим членам команды гладиаторы не имеют право.

Рефлексия.

**Упражнение 2 « Веселые лыжи»**

**Цель:** сплочение команды; формирование умений слаженных синхронных совместных действий.

Оснащение: Две плоские двухметровые палки, шириной 8-10 сантиметров. На них, как на лыжах имеются петли для ног, но в отличие от настоящих лыж. Этих петлей много, в расчете на всех членов команды. Петли крепятся на расстоянии 30-40 сантиметров друг от друга.

Т - группа делится на две команды лыжников. Сначала члены одной группы одевают лыжи. Тренер дает команды о движении вперед по импровизированной трассе, о поворотах или разворотах, о том, что надо перешагнуть холмик. Побеждает та команда, которая в течение пяти минут меньше упала и синхронно двигалась.

 Рефлексия.

**Упражнение 3 « Игривая змея»**

**Цели**: Разогрев группы

Т - группа делится на две команды. Одна группа – туристы, а вторая шаткий мостик через пропасть. Члены группы «мостик» становятся в одну лини на определенном расстоянии, но близко друг от друга. Мостик ветхий, поэтому туристы проходят через мостик, плотно прижимаясь к «столбикам» мостика, огибая его. При этом ступни ног туристов должны ставиться за ступнями ног «столбиков мостика».

После того как группа туристов прошла мостик, команды меняются ролями. Далее снова первая команда становится группой туристов, теперь они уже должны обойти «столбики», стоящие к ним спиной.

Рефлексия.

**Упражнение 4. «Эхо»**

(Упражнение разработано Т. Киселевой)

**Цель:** Развитие рефлексии.

Упражнение поможет отследить прямую зависимость между действием и ответной реакцией в виде содействия или противодействия. Оно позволит осознать реакцию окружающего мира, как активного отражения собственной стратегии поведения, стиля коммуникации, образа мысли. Совершая хороший или плохой поступок, мы долго ощущаем его результаты. Словами и действиями своими мы осуществляем интервенцию в социум, провоцируем его соответствующую реакцию. «Как аукнется, так и откликнется», - говорят в народе. Представьте, что окружающие нас люди, социум – эхо. Давайте пообщаемся с собственным эхом, олицетворяющем отражение наших слов и поступков в окружающем нас мире.

Попробуем ссориться.

Я обращаюсь к предполагаемому сопернику, высказывая обидное слово в центр Т-круга, а все участники по очереди, начиная слева от меня, становятся эхом, подбирая синонимы к моему выражению.

Например, я говорю: «Знать тебя не желаю».

Эхо: «Уходи», «Ненавижу», «Тебя нет», «Не звони» и т.п.

Что мы наблюдаем? Негатив вызывал противодействие и по кругу вернулся к автору в усиленном многоголосном возмущении. Цепь замкнулась.

Есть ли шанс изменить позицию эха? Эхо – лишь результат наших действий, слов, мыслей, поведения. Дождаться от него добрых слов можно, имея добрые побуждения. Попробуем мириться.

Тренер: «Я хочу быть с тобой».

Эхо (участники): «Ты – лучший», «Любимый», «Единственный», «Я принимаю тебя» и т.п.

Вопросы и краткий комментарий тренера группе: «Что произошло? Изменилась ли (на противоположную) позиция добра, отражаясь в других? Чем эхо ответило автору изречения? Сердечностью и содействием! Нужно понимать, что любая реакция угасает и вновь предстоит выбор: подтвердить прежнюю программу или изменить её.

Если эхо обидело – крикните ему: «Я люблю тебя» и оно ответит вам взаимностью». Каждый член группы сегодня попробует поговорить с эхом. Давайте попробуем изменить «программу работы эхо», перестроим только на позитив. Итак, первый член Т-группы адресует соседу слева свое критическое замечание, имитируя негодование. Например, он говорит: «Ты чересчур самодоволен».

Эхо, начиная с соседа слева, двигаясь по кругу, вторит с позиции добра: «Я тобой доволен», «Ты прекрасно выглядишь», «У тебя острый ум», «Мне нравятся твои глаза», «Тебе есть чем гордиться»….

Последним, повторно, роль эхо исполняет тот, кто начинал диалог с осуждающих фраз в адрес соседа. Теперь он должен перефразировать смысл своих слов, изменив парадигму обращения на позитивную. Например, он может сказать: «Мне нравится твой гордый и независимый вид».

Далее в роль активного коммуникатора вступает второй участник. Он осуществляет интервенцию в адрес соседа слева. И вновь все члены группы от имени эхо амортизируют конфликтное высказывание интервента.

Упражнение считается завершенным тогда, когда все члены группы поучаствовали в роли субъекта, выражающего недовольство.

Рефлексия.

 Упражнение №5 «Мои сильные стороны»

 Цель: Формирование позитивной самооценки.

 Каждый участник в течение 2-3 минут должен говорить о своих положительных качествах, о том, что он в себе любит, ценит, принимает. Он должен об этом говорить уверенно, свободно, без всяких «но, если, может быть». Если кто-то закончит свой рассказ преждевременно, то все остальные молчат до тех пор, пока не закончится его время. Тренер дает группе на подготовку к этому упражнению три минуты.

 Завершается упражнение вопросами друг к другу и обсуждением.

 Упражнение № 6 «Разминка»

 Цель: Снятие усталости.

 Члены группы должны, не переговариваясь друг с другом, встать по росту, затем – по цвету глас, затем по цвету волос (от светлых к самым темным), затем по дням рождениям.

 Рефлексия.

Упражнение № 7 «Моя проблема в общении»

 Цель: Преодоление коммуникативных барьеров.

 Участники пишут на отдельных листах в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Ответы, конкретизирующие индивидуальные проблемы, не подписываются. Листки складываются в общую кучу. Затем каждый ученик произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он мог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее решению. Допускаются высказывания, критикующие, уточняющие или расширяющие ответ.

 Рефлексия всего занятия.

 **Занятие – 5 «Эффективные сообщения»**

 **Цель:** Сформировать первичные умения эффективных сообщений.

 **Упражнение № 1 «Раз, словечко – два словечко»**

 **Цель:** создать благоприятную непринужденную психологическую атмосферу в группе.

 Тренер предлагает членам группы составить общее приветствие от всех и каждого всем и каждому. Участники тренинга в порядке очередности (начинает ведущий) говорят по одному слову. Каждый последующий член группы дополняет предыдущего. Тренер командует «СТОП», когда текст приветствия становится завершенным.

 Рефлексия.

 ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ

**Техники конструктивных сообщений**

 Каждый день мы сталкиваемся с ситуациями, когда требуется заявить о своей точке зрения. При этом мы рискуем вызвать защитную реакцию со стороны другого человека. Особенно, если мы указываем ему, что он должен или не должен делать. Если вместо этого объяснить, как данная ситуация представляется нам, это будет началом конструктивного разговора о возможностях изменения ситуации.

 Обсуждаемые ситуации могут быть самыми разными: « На наше время претендуют другие», «Мы не получаем помощи, которой заслуживаем», «Наши права попираются», «Мы не получаем того, что нам нужно…».

 Предположим такую ситуацию: кто-то кричит на вас; может быть вам и понятно, почему это происходит, но, тем не менее, вы не переносите, когда кто-нибудь на вас кричит. У вас три варианта ответа:

 А) накричать на них, это агрессивная реакция, которая еще больше осложняет взаимоотношения;

 Б) уйти в сторону – это избегание, отступление, уход. Такая пассивная реакция приводит к охлаждению взаимоотношений, если не к полному разрыву;

 В) использовать оптимальное самоутверждение – вам нужно найти формулировку, наилучшим образом отстаивающую вашу точку зрения. Она должна быть этичной и не должна вызывать у собеседника агрессию и желание защититься. Такие этические приемы сообщений называют «Я» - высказываниями.

 Я - высказывание – это культурный, этичный способ выражения нашего отношения к какой-либо ситуации. Он очень полезен, когда необходимо настоятельно выразить ваше мнение. Чтобы этот способ начал «работать» на практике, требуется сознательная установка на обучение и тренировку, пока он не станет подсознательным навыком.

 Я - высказывание передает другому человеку ваше отношение к определенному предмету без обвинений и без требований, чтобы этот другой человек изменил свое отношение. Этот способ помогает удерживать свою позицию, не превращая другого человека в вашего противника.

 Я - высказывание может быть полезно в любой обстановке, но особенно, когда вы рассержены, раздражены, в плохом настроении или недовольны чем-то.

 Я - высказывание построено так, чтобы наиболее эффективно выразить свое мнение о данной ситуации и высказать свое пожелание; особенно, если вы хотите, чтобы ваше пожелание не было воспринято другой стороной негативно и не вызвало контратаку.

 **Схема Я - высказывания:**

1. СОБЫТИЕ - « К о г д а …» (описание нежелательной ситуации).
2. НАША РЕАКЦИЯ - «Я ч у в с т в у ю…» (описание ваших чувств).
3. ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ МЕТОД – «Мне хотелось бы, чтобы…».

 Я - сообщения снижают эмоциональный накал информации, позволяют лучше выражать смыл того, что мы желаем сказать. Ты сообщения – это жесткое выражение претензии, в котором за эмоциональным всплеском теряется смысл сказанного. Неэтичные Ты - сообщения по своей сути все одинаковы. В них выражается одна потребность – нанесение психологического удара, наказание, оскорбление.

 НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ потребуется способность к объективному описанию события или ситуации, приведшей к возникновению проблемы, или к объективной формулировке самой проблемы. Давайте, сравним, как звучат Я - высказывания и ты - сообщения на начальном этапе сообщения.

 **Я-сообщения Ты-сообщения**

Когда на моем столе оставлены бумаги…» «Когда вы оставляете свое ба-

 рахло разбросанным на моем

 столе…»

«Когда на меня поднимают голос…» «Когда вы орете и гавкаете на меня..»

 Объективное описание в ситуации эмоционального напряжения – это непростая задача. Объективность предполагает отсутствие субъективных или эмоционально окрашенных выражений. Здесь требуется беспристрастное описание происшедшего, а не ваше или чье-то истолкование событий. Выражение вроде: «Когда вы нападаете на меня…», «Когда ты хитришь…» – являются вашим истолкованием событий. Задача заключается в том, чтобы описать детали поведения, которые представляются как нападение или хитрость.

 Иногда полезно описать вашу проблему как результат действия других: «Когда мне приходится отсортировывать свои бумаги от чужих…»Вашему собеседнику трудно опровергнуть ваше заявление, если оно представлено как чисто ваша проблема. Вы сосредотачиваете, свое внимание на том факте, что вам приходится отделять свои бумаги независимо от того, кто их туда положил.

 НА ВТОРОМ ЭТАПЕ (ваша реакция, отклик) вам потребуется описать свои чувства, вызванные данным событием. Иногда бывает трудно найти подходящие выражения для того, чтобы определить свои эмоции. Но без этого людям трудно осознать, какое воздействие оказывают на вас их поступки.

 Можно использовать три варианта описания эмоциональной реакции на нежелательную для вас ситуацию.

1. Ваша реакция может состоять в описании конкретных эмоций. Например: «Когда вы…, я чувствую себя рассерженным (забитым, беспомощным, виноватым)» Или, лучше « Когда на меня…», «Когда мне…»
2. Иногда легче описать эмоции в виде того, что вы делаете в этом состоянии. Например: «Когда вы…, я начинаю кричать на вас (замыкаюсь, реагирую неадекватно, решаю делать все сам)».
3. Вашей реакцией может быть позыв, желание, которым вы сопротивляетесь. Пример: «Когда ко мне так…, мне хочется просто выйти (бросить все это и…)»

 ВНИМАНИЕ! При описании вашего эмоционального состояния необходимо избегать элемента осуждения личности собеседника как причины этой реакции.

 Например: «Я из-за вас это уронил (не успел, испортил…)».

Если элемент осуждения «загрязняет» ваше «Я-высказывание», противоположная сторона может обрушить на вас массу контробвинений.

 Когда вы практикуете Я-высказывания, вы даете себе полное право чувствовать то, что вы чувствуете, и выражать свои чувства, никого при этом не обвиняя.

 ТРЕТЬЯ ЧАСТЬ Я-высказывания **–** предпочитаемый исход – требует ясной и четкой формулировки того, что вы хотите, наличия вариантов достижения этого результата. Они необходимы, т.к. люди часто, не имея выбора, чувствуют угрозу своей свободе и автономии (а это вторая по значимость ценность человека после ценности самой жизни). За непослушанием и сопротивлением наших детей и подростков стоит именно эта потребность.

 Пример предпочитаемого исхода: «Мне бы хотелось получить помощь при мойке посуды».

 **Примечание:** Для общения с независимыми, «своевольными» детьми полезно добавить какое-то объяснение к описанию желательного исхода.

 ФОРМУЛА ОБОСНОВАНИЯ: **«Я хотел бы…, потому что…».**

Полный вариант формулы: **Когда вы… я чувствую…. Мне хотелось бы… Потому что…..**

 Цель Я-высказывания – не только вежливость, но прямота и ясность.

 **Упражнение № 2 «Я- высказывания»**

 **Цель:** Научиться формулировать Я-сообщения в повседневном общении.

 Тренер дает задание заменить Ты-сообщения (левая колонка) на Я- высказывания (правая колонка).

|  |  |
| --- | --- |
| **Обидные высказывания (нарушение этики в коммуникации)** | **Я-высказывания (этичная, конструктивная коммуникация)** |
| Это просто твой эгоизм! | Я последнее время не чувствую от тебя прежней заботы. С чем это связано? |
| Ты не в состоянии понять другого человека! |  |
| Тебе все равно, что я думаю! |  |

 Далее группа делится на пары. Первым номерам предлагается составлять Ты-высказывания, а вторые номера должны как можно быстрее заменить их на Я-сообщения. Потом пары меняются местами.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 3 Саботажники»**

 **Цель:** Очистить речь от «саботажников общения».

 Тренер дает информацию о саботажниках общения и демонстрирует таблицу 3. Группа делится на две команды. Одна из них придумывает на различные ситуации жизни примеры саботажников общения. Представители второй команды определяют характер «саботажника общения» и предлагают этическую версию информации в виде Я-сообщения. Далее команды меняются ролями.

 Таблица 3

 СОБОТАЖНИКИ ОБЩЕНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| **Саботажники общения**  | ПРИМЕРЫ |
| Угрозы (вызывают страх, подчинение, обиду, враждебность) | Если вы не будете вовремя приходить на работу, нам придется подумать о вашем увольнении.Делайте, как сказано, или… |
| Приказы (когда мы прибегаем к власти над другими людьми) | Срочно зайдите ко мне в кабинет.Не спрашивайте, почему; делайте, как вам говорят. |
| Критика (негативная) | Вы постоянно жалуетесь. |
| Оскорбительные прозвища | Такое может сказать только идиот. Ну, ты просто дурак. |
| Слова-«должники» | Вы должны вести себя более скромно. Вы должны смотреть на факты. |
| Сокрытие важной информации (реплика-ловушка, стимулирующая принятие невыгодного решения) | «Вам этот проект обязательно понравится. Вы не пожалеете, если заключите с нами договор». |
| Допрос | Сколько часов у вас на это ушло?Где ты был? Почему так долго? Чем ты занимаешься? |
| Похвала с подвохом | У вас так хорошо получаются отчеты. Напишите еще один. |
| Диагноз мотивов поведения | У вас не хватает инициативы. Вы одержимы собственническим инстинктом. |
| Успокоение отрицанием | Не нервничай - все пройдет. |
| Соревнование | Это разве у вас беда. Вот у меня было… |
| Убеждение логикой | Нечего тут расстраиваться, все тут довольно логично (все к этому и шло…) |
| Отказ от обсуждения вопроса | Нечего тут обсуждать. Я не вижу в этом никакой проблемы. |
| Несвоевременные ответы (когда человек просто хочет быть выслушанным) | Просто не обращай на них внимания. Если бы ты навел порядок на своем столе ранее, этого бы не случилось. |
| Смена темы | Очень интересно… Я вчера смотрел смешной фильм… |
| Обобщающее обвинение | Все вы такие. Ты со своими… |
| Успокоение отрицанием существующей проблемы | Не нервничай. Все пройдет. Да нет, ты прекрасно выглядишь. |

 Рефлексия упражнения.

 Упражнение № 4 «Вы меня узнаете»

 Цель: Развитие социальной перцепции.

 Инструкция группе: Вы договорились по телефону о дне, времени, месте встречи и о «пароле», по которому вы узнаете друг друга. Опишите себя так, чтобы человек, которого вы встречаете, сразу узнал вас. Найдите такие признаки! Это может быть ваша привычка поправлять очки, теребить правой рукой мочку уха, или необычный жест, деталь походки. Время для работы 3-5 минут.

 Затем члены группы читают по очереди написанное. Вопросы. Обсуждение.

 Рефлексия.

 **Занятие – 6 «Техники и приемы эффективной коммуникации»**

 Цель: Развитие навыков конструктивного общения.

 **Упражнение № 1 «Чудное приветствие»**

 **Цель**: создать благоприятную непринужденную психологическую атмосферу в группе.

 Тренер говорит о существовании множества разных способов приветствия людьми друг друга, реально существующих в цивилизованном социуме и шуточных. Участникам тренинга предлагается встать и поздороваться друг с другом плечом, спиной, рукой, щекой, носом, выдумать свой собственный необыкновенный способ для сегодняшнего занятия и поздороваться им.

 Рефлексия (все делятся своими впечатлениями).

 **Упражнение № 2. «Говорящие жесты»**

 **Цель:** Развить умения жестикулярного общения.

 Тренер говорит о том, что жест важный знак общения. Он помогает правильнее, точнее понять говорящего.

 1. Каждый участник получает отдельное задание в конверте. Например: показать жестами, что он сердится или радуется, или возмущен. Все остальные члены группы стараются угадать, какую информацию передал первый участник. Далее все остальные члены группы выполняют данное упражнение.

 2. Группа делится на две команды. Каждая команда загадывает сюжеты мультиков или действия известных литературных героев. Потом команды обмениваются представителями. Представителям раскрывается секрет команды. Но он должен передать эту информацию своей команде только посредством жестикуляции.

 3. Далее ставятся разные задачи: передать жестом цвет, музыку, стихотворение и т.д.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 3 «Интонация»**

 **Цель:** Сформировать навыки интонационной передачи смысла информации.

 Тренер рассказывает группе о значении интонации в передаче смысла информации.

 Членам группы дается задание одну и ту же информацию «Я рад тебя видеть» передать по кругу с изменением интонации. После чего члены тренинга делятся впечатлениями.

 Далее члены группы делятся на команды. Каждая команда должна выбрать себе по одной детской сказке, а потом озвучить ее в таком интонировании (в лицах), чтобы смысл сказки изменился.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 4 «Лицедеи»**

 **Цель:** Приобрести умения мимического выражения смысла информации.

 Тренер говорит о роли мимики в межличностной коммуникации.

 В качестве разминки тренер дает задание членам группы выразить эмоции с помощью мимики: гнев, страх, презрение, радость, ожидание, удивление, возмущение и др. Далее членам группы предлагается передавать серьезную информацию с мимическим выражением, не соответствующим ее смыслу. Слушают эту информацию двое. Один смотрит в лицо говорящему, а другой стоит к нему спиной. Потом оба реципиента делятся своими ощущениями и стараются пересказать смысл сказанного.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 5 «Да или нет?»**

 **Цель** та же, что и в предыдущем упражнении.

 Тренер предлагает работу в парах. Один из участников будет выражать согласие или несогласие, произнося про себя только одно слово «да» или «нет». А партнер должен как можно быстрее определить, какое именно слово из двух твердил про себя первый. В выигрыше - тот, кого правильно поняли, и тот, кто угадал.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 6 «Галантная беседа»**

 **Цель:** Закрепление навыков этичного общения.

 Группа делится на две команды. Каждая команда выбирает по нескольку тем для беседы. Задача представителей первой команды в диалоге вывести из состояния равновесия партнера, постараться спровоцировать его на конфликт. Партнер же должен культурно, спокойно вести светскую беседу, не нарушая этики и стараться успокоить агрессивного коммуникатора. Далее участники меняются ролями.

 Рефлексия.

 **Упражнение № 7 «Последняя встреча»**

 **Цель:** Закрепление позитивных эмоциональных впечатлений о тренинге.

Выключается свет и зажигается свеча.

 Тренер говорит всем: «Закройте глаза и представьте, что занятия в группе заканчиваются. Подумайте: что вы хотели, но не успели сказать группе. Через несколько минут откройте глаза и честно расскажите о своих сомнениях».

 Участники говорят о том, о чем раньше хотели, но не смогли сказать.

 Рефлексия упражнения.

 Подведение итогов тренинга.