

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)
Институт психолого-педагогического образования
Кафедра психологии

АНИСИМОВА НАТАЛЬЯ ВАСИЛЬЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА


**ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗВИТИЮ
КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДЕТЕЙ-СИРОТ**

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы
Социальная психология

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

Руководитель 
канд. психол. наук, доцент Годышева Т.Ю.

Обучающийся
Анисимова Н.В.

Дата защиты 

Оценка

Красноярск 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДЕТЕЙ-СИРОТ	7
1.1. Подходы к пониманию коммуникативной компетентности в психологической литературе	7
1.2. Социально-психологическая характеристика детей-сирот	14
1.3. Особенности развития коммуникативной компетентности детей-сирот	20
Выводы по главе 1	27
Глава 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДЕТЕЙ-СИРОТ	29
2.1. Программа мероприятий, направленных на развитие коммуникативной компетентности детей-сирот.....	29
2.1. Реализация программы	30
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	44
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	47
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	52

ВВЕДЕНИЕ

Кризис в нашей стране отразился не только на материальном, но и на нравственном здоровье семьи как института естественной биологической и социальной защиты ребенка. В связи с этим наблюдается нарастание таких негативных явлений, как рост социального сиротства и дезадаптации, девиантного поведения среди детей и подростков. По данным Госкомстата РФ (2020), на 2019 год в России насчитывалось более 740 тыс. детей, лишенных родительского попечения, из которых почти 90% – социальные сироты.

Специфические условия проживания в воспитательных учреждениях не способствуют развитию навыков взаимодействия, умения наладить устойчивые межличностные отношения с окружающими, формированию гибких поведенческих стратегий, что в дальнейшем препятствует успешной социально-психологической адаптации.

Коммуникативная среда очень важна для полноценной социализации ребенка, оставшегося без попечения родителей. Умение общаться, строить отношения с различными людьми и в различных ситуациях является одним из показателей успешности ребенка-сироты. Понимая, какие проблемы сегодня стоят перед подрастающим поколением в целом, мы должны найти те способы, которые помогли бы молодому человеку найти свое место в этой жизни, сформироваться как личность, здоровая в своем физическом, психическом и духовном развитии, как гражданин своей страны.

Эффективность процесса по формированию у детей-сирот «коммуникативных компетенций», зависит не только от окружающих его людей, но и во многом от выстраивания педагогом ситуаций общения и взаимодействия, в которых ребенок решает определенные коммуникативные задачи. Психологическим особенностям развития детей-сирот посвящены работы И.В. Дубровиной, Л.Г. Жедуновой, М.И. Лисиной, В.С. Мухиной, А.М. Прихожан, Н.Н. Толстых, И.А. Фурманова и др.

Различным аспектам социального воспитания детей, оставшихся без попечения родителей, посвящены работы Л.В. Байбородовой, Н.П. Ивановой, А.М. Нечаевой, Л.Я. Олиференко, М.И. Рожкова, Е.Е. Чепурных, Л.М. Шипицыной, Т.И. Шульги и др. Изучению понятия «коммуникативная компетентность», её развития посвящено большое количество научных работ, среди них работы отечественных авторов – Г.С. Васильев, Е.В. Залюбовская, Ю.Н. Емельянов, А.Г. Ковалев, Л.И. Новикова Л.А. Петровская, Т.Ю. Савельева и другие.

Многочисленные периодические издания рассматривают проблематику детей-сирот, в их числе «Социальная работа», «Психологический журнал», «Отечественный журнал социальной работы», «СОЦИС», «Семья в России» и другие. Но проблемы социальной интеграции такой категории детей и отдельные условия, а именно формирование коммуникативной компетентности, остаются недостаточно изученными.

Актуальность нашего исследования объясняется необходимостью выявления и анализа современного состояния данной проблемы, что позволит обобщить и использовать результаты исследования в практической работе по развитию коммуникативной компетентности детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Анализ проблемы межличностных отношений подростков-сирот выявил противоречие между необходимостью развития коммуникативной компетентности и недостаточными условиями для развития коммуникативных умений. Таким образом, есть все основания утверждать, что существующая педагогическая практика и состояние науки показывают не разработанность теоретических основ построения системы педагогических условий, активизирующих процесс коммуникативной компетенции у детей-сирот, что понимается нами как проблема исследования.

Объект исследования: коммуникативная компетентность детей-сирот.

Предмет исследования: программа мероприятий по развитию коммуникативной компетенции детей-сирот.

Цель исследования: разработать и реализовать программу мероприятий по развитию коммуникативной компетентности детей-сирот.

В соответствии с целью нами решались следующие задачи.

1. Изучить теоретические основы проблемы коммуникативной компетентности детей-сирот в психолого-педагогической литературе.
2. Эмпирически исследовать коммуникативную компетентность детей-сирот.
3. Разработать и реализовать программу мероприятий по развитию коммуникативной компетентности детей-сирот.

Гипотеза: результативному формированию коммуникативной компетентности детей-сирот способствует программа, направленная на развитие следующих коммуникативных навыков:

- контроль поведения;
- владение различными способами взаимодействия;
- осознанием своих эмоций и мотивов поведения;
- пониманием чувств других людей.

Теоретико-методологическую основу исследования составили:

- идеи Л.С. Выготского о возрастном развитии как о целостном, внутренне детерминированном процессе;
- положение А.В. Запорожца о качественном своеобразии и ценности каждого периода детства;
- деятельностный подход А.Н. Леонтьева к анализу психики и положение о ведущем типе деятельности, в котором возникают и развиваются другие виды деятельности, осуществляется развитие психических функций;
- положения Д.Б. Эльконина, Л.И. Божович, Г.А. Цукерман, В.В. Давыдова, Б.Г. Мещерякова, Д.И. Фельдштейна о социальной ситуации развития, новообразованиях и ведущем типе деятельности в подростковом возрасте;
- положение Л.И. Божович о стремлении подростка к

самостоятельности, независимости, более «взрослой» позиции в жизни;

– положения о сущности депривационного воспитания и его негативного влияния на формирование личности (Й. Лангмейер, З. Матейчек И.В. Дубровина, А.Г. Рузская, Л.М. Шипицына, А.М. Прихожан, Н.Н. Толстых).

Для проверки решения исследовательских задач в работе применялись следующие группы методов.

1. Теоретические: анализ, обобщение, обобщение научной литературы по проблеме исследования.

2. Методы эмпирического исследования: опрос, тестирование.

Методики исследования: методика «Коммуникативная компетентность» (Тест Л. Михельсона, в модификации Ю.З. Гильбуха), «Опросник коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко).

База эмпирического исследования: муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа» г. Красноярск.

Практическая значимость. Результаты исследования могут быть востребованы в практике работы с детьми-сиротами-педагогами, педагогом-психологом, социальным работником.

Структура работы: выпускная квалификационная работа включает введение, две главы, заключение, список литературы, приложение.

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДЕТЕЙ-СИРОТ

1.1. Подходы к пониманию коммуникативной компетентности в психологической литературе

Проблема коммуникативной компетентности в психологической науке не нова, ее актуальность была доказана еще в 1960-х годах. Но долгие годы данная проблема в контексте развития коммуникативной компетентности личности на практике не рассматривалась.

Сегодня в психолого-педагогической литературе преобладает интегративный подход, в котором ведущее значение отведено проблеме компетентности. Содержание компетентности рассматривается как единая система знаний, умений и ценностей.

Проблема коммуникативной компетентности рассматривалась как в отечественной, так и зарубежной литературе.

Существенный вклад в ее изучение внесли работы М. Аргайл, Р. Белл, Ю. Хабермас, Дж. Уаймен и другие авторы. Обобщение взглядов данных авторов позволяет сказать, что коммуникативная компетентность представляет собой совокупность определенных умений, которая дополняется способностями человека к эмпатии и рефлексии, которые можно развивать специальными занятиями.

В отечественной психологии проблемой коммуникативной компетентности занимались А.А. Бодалев, В.И. Жукова, О.В. Михайлова и другие авторы.

Согласно представлениям А.А. Бодалева, коммуникативная компетентность – это способность человека устанавливать и поддерживать общение с окружающими, опираясь на свои знания и умения в обозначенной сфере.

Интерес вызывает определение О.В. Михайловой [23]. Автор определяет коммуникативную компетентность как овладение индивидом

навыками и умениями коммуникации, а также овладение знаниями культурных норм и ограничений в сфере общения, знание традиций, обычаев и правил этикета, включая соблюдения норм приличия и морали, умелое применение средств коммуникации в процессе установления контактов.

Так, доктор психологических наук В.Н. Куницина изучала коммуникативную компетентность подростков. В ее понимании, коммуникативная компетентность можно описать как успешность личности в общении.

По определению, которое сформулировано в исследованиях В.И. Жукова, коммуникативную компетентность можно представить как психологическую особенность личности, проявляющаяся в общении. К данной особенности также относится умение устанавливать и поддерживать необходимые контакты человека с окружающими. Компетентность содержит определенный набор знаний, умений, а также навыков, которые необходимы для успешного общения личности.

В социологической литературе коммуникативная компетентность основана на знаниях и эмоциональном опыте личности, способности к взаимодействию с окружающими людьми на высоком уровне с помощью изменений качества отношений и условий окружающей среды.

Анализ определений понятия «коммуникативная компетентность» позволил отметить, что в психологической науке нет единства в толковании данного термина, поэтому общепринятого понятия не существует. В большинстве авторы определяют коммуникативную компетентность как:

- совокупность ресурсов человека, которые ему необходимы для построения качественных отношений в конкретных ситуациях;
- уровень развития опыта к взаимодействию с другими людьми, то есть владение навыками взаимодействия для эффективных контактов;
- способность формулировать и разрешать задачи, направленные на определение целей взаимодействия, уметь оценивать цели для общения, ситуация, учитывать задачи общения, применять правильные тактики

взаимодействия, прогнозировать успех или неуспех в коммуникациях, быть способным перестроить свое поведение в зависимости от ситуации.

В наиболее обобщенном плане, коммуникативную компетентность можно определить как совокупность определенных умений, знаний и навыков человека, необходимых для установления эффективных коммуникаций с окружающими людьми.

Необходимо отметить, что многие психологи старались не только дать определения понятию «коммуникативная компетентность», но и пытались и их классифицировать, выделяя ключевые компетенции. Одним из значимых видов компетенций является коммуникативная.

Исключительная значимость коммуникативной компетентности, как отмечает в своих исследованиях Н.В. Калинина, определена тремя главными причинами.

Первая причина заключена в том, что существует запрос общества или конкретного времени. Данный запрос предполагает то, что имеет место острая нехватка практических умений коммуникативного характера у выпускников общеобразовательных школ. Для решения данной проблемы применяются тренинговые занятия по развитию коммуникативной компетентности, навыкам делового общения. Также, важное значение имеет качество организации коллективной работы специалистов, то есть их умений устанавливать конструктивное общение. Современные технологии проникли также и в сферу коммуникаций. Сегодня для более широкого охвата различных занятий широко применяют виртуальные конференции, переговоры и т.п.

Вторая причина имеет связь с тем, что сегодня имеет место смешение социальных и этнических групп населения. В связи с чем, общество становится поликультурным, а это требует развития компетентности в области общения различных национальностей или слоев общества [41, с. 35].

Третья причина, определяющая ключевое значение коммуникативной компетентности, заключена в том, что коммуникация людей является настолько универсальной, что предполагает не только обмен знаниями, а

является условием существования любого общества, то есть без коммуникации не может существовать ни семья, коллектив, группа и вообще весь мир в целом [16, с. 55].

Рассмотрим структуру коммуникативной компетентности, которая включает следующие компоненты.

1. Мотивационно-ценностный компонент включает в себя:

– коммуникативные ценности, установки и мотивы, предполагающие появление у индивида потребности в приобретении знаний, а также их передачи другим, в желании получить поддержку, сочувствие во время общения;

– личностные ценности – включают отношения человека к самому себе и другим людям, проявление интереса к личности партнеров по общению, проявление отзывчивости в различных ситуациях, формирование способности к проявлению понимания, уважения к другим людям, ценность их чувств и переживаний, внимательность по отношению к окружающим, понимание важности общения, развитие умения слушать и слышать собеседника, быть терпимым, считаться с мнением других людей, уметь видеть недостатки партнера и принимать их.

2. Компонент когнитивных ценностей включает набор коммуникативных знаний, которые включают сведения о ценностях общения, качествах личности, которые препятствуют или направлены на развитие общения, знания об эмоциональных компонентах личности, знания об особенностях поведенческих характеристик, необходимых для эффективной коммуникации (внешний вид человека, способы проявления ритуалов приветствия или прощания, выражение благодарности, солидарности или несогласия с позицией собеседника и т.п.).

3. Эмоциональный компонент предполагает формирование и поддержание положительного контакта с окружением, владение навыками самообладания, умение реагировать на эмоциональное поведение собеседника, а также предвосхищать различные ситуации в процессе

коммуникации, которые помогают создать благоприятный фон для эффективного общения.

4. Поведенческий компонент коммуникативной компетентности включает набор определенных умений:

– умения принимать и понимать позицию собеседника в общении, уметь правильно оценивать своего партнера по коммуникациям; экспрессивные умения (единый набор процессов голосовых реакций, мимических приемов, а также психологических и физиологических процессов);

– умения саморегуляции в ходе коммуникации (умения организации контакта, поддержание положительного эмоционального настроения, уметь начинать контакт, вступать в общение, уметь завершить контакт, применять навыки и стратегии поведения в процессе взаимодействия людей);

– технические умения вести коммуникацию (уметь общаться в разнообразных стилях, владение грамотной речью, приемами дискуссии, владения приемами общения);

– эмпатийные умения (наблюдать за состоянием других людей, уметь встать в позицию другого человека и увидеть происходящее с позиции собеседника) [28, с. 17].

Опыт коммуникативной деятельности личности очень многогранен. С одной стороны, он имеет социальную направленность, содержит нормы и ценности культурного наследия, а с другой стороны, данный опыт имеет индивидуальный характер, так как основан на личностных особенностях и событиях, которые происходят в жизни конкретного индивида.

Коммуникативный опыт общения человек получает еще до того момента, как начинает разговаривать. В процессе взросления, ребенок впитывает навыки социального общения, правила поведения, которые впоследствии применяет в своей жизни. Данные особенности отражены в работах многих ученых, например, А. Гезелл, который считает, что в каждом

человеке заложен потенциал развития с рождения, но структура каждой отдельной личности зависит от тех условий жизни, в которых происходит его психическое развитие [2, с. 17].

Инструментом коммуникации является общение. Общение можно определить как:

– сложный процесс формирования и развития отношений между индивидами, связанный с потребностями в организации и проявлении совместных действий, в ходе которых происходит обмен знаниями, сведениями, вырабатывается тактика сотрудничества, общения и понимания собеседника;

– взаимодействие, которое осуществляют люди, связанное с их желаниями в совместных действиях, направленные на существенное изменение в поведении собеседника, его ориентаций, состояния и т.п. [2].

Общение в наиболее общем смысле можно определить как форму жизнедеятельности человека. Общение является средством передачи социального опыта. Особенность общения заключена в том, что происходит обмен ценностями, опытом, культурными знаниями.

Общение проникает во все области жизни человека, без него не возможно взаимодействие между людьми. Особенность общения заключена в том, что в данном процессе происходит раскрытие внутреннего мира одного человека для другого. Люди в процессе общения применяют различные формы, средства, приемы и знания.

Проблему общения с позиции рассмотрения социально-психологических подходов раскрыла в своих исследованиях Г.М. Андреева. Автор описывает общение подростков и выделяет три основных компонента:

- коммуникативный (обмен сведениями между партнерами);
- интерактивный (сотрудничество между подростками);
- перцептивный (восприятие друг друга и установление контакта).

Проблема общения нашла свое раскрытие в работах А.Г. Ананьева [3].

Общение, согласно его мнению, является главной отличительной чертой построения отношений между людьми. Кроме речевых и вербальных способов общения имеет место также внутренняя сторона общения, когда партнеры познают друг друга в процессе взаимодействия.

Общению отведена ключевая роль в формировании личности человека. Общение является сложным и многогранным процессом, в ходе которого партнеры познают друг друга, учатся коммуникации, усваивают новые знания, учатся выражать свои мысли, помогают друг другу.

Коммуникативная компетентность дает возможность личности сотрудничать, уметь слушать и слышать собеседника, распределять роли, делиться знаниями и навыками общения, поддерживать друг друга, сопереживать.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что коммуникативная компетентность является личностным интегративным качеством личности, в состав которого входят различные компоненты: когнитивный, поведенческий, мотивационно-ценностный и эмоциональный, которые в совокупности определяют коммуникативную компетентность конкретного человека.

1.2. Социально-психологическая характеристика детей-сирот

Проблема сиротства является комплексной и многоаспектной. Факт сиротства, в том числе и социального, включает в себя множество последствий для ребенка, затрагивающие все сферы его жизни. Соответственно для удачного восстановления детей, оставшихся без попечения родителей также характерна комплексность и многоаспектность. Сопровождение воспитания подростков-сирот состоит из медико-социальной, психолого-педагогической, юридической помощи ребенку. Это дает возможность способствовать развитию личности ребенка, межличностному общению, расположить ребенка к самостоятельной жизни, оказать помощь в профессиональной подготовке.

В первую очередь реабилитация ребенка начинается с подготовки к самостоятельной жизни, успешная социализация, что невозможно без развития коммуникативных навыков. Развитие комплексной помощи детям-сиротам разрабатывалась не один год, более 200 лет развивалась модель взаимодействия разных специалистов для помощи детям, оставшимся без попечения родителей. Решающими стали последние 10–15 лет, за это время стали активно реализовываться в связи с развитием гуманистической ориентации в российской педагогике [25, с. 62].

Специфические условия жизни в детском доме часто обуславливаются отставанием в психическом развитии детей в ряду существенных параметров. В раннем возрасте у детей наблюдается апатичность, которая отсутствует у их родственников из семьи, она выражается в безынициативности и эмоциональной невыразительности детей.

Отечественные и западные психологи в ходе своих исследований дали сравнительную характеристику детей, оставшихся без попечения родителей. Общее физическое, психическое развитие детей, воспитывающихся в детском доме, отличается от развития сверстников, растущих в семьях. Эти дети отличаются от других замедленным темпом психического развития,

который предполагает ряд негативных особенностей: низкий уровень интеллектуального развития, слабо выражены эмоциональная сфера и воображение, позднее формирование навыков саморегуляции и правильного поведения [25, с. 62].

Подростки-сироты, проживающие в условиях детского дома, имеют трудности во взаимоотношениях с окружающими людьми, поверхностностью чувств, иждивенчеством, привычкой жить по указке других, сложностями во взаимоотношениях, нарушение в сфере самосознания (от переживания вседозволенности до ущербности), усугублением трудностей в овладении учебным материалом, проявлениями грубого нарушения дисциплины (различными формами делинквентного поведения: бродяжничеством, воровством, хулиганством, издевательством над более слабым и т.д.).

На данный момент исследование педагогов и психологов показывает, что человек всегда будет существом социальным, уже с начала существования он окружен и включен во взаимодействие с другими людьми. В связи с этим, усвоение человеком социального опыта происходит не пассивно, а активно, в процессе с начала совместной деятельности со взрослым, затем в процессе активной деятельности самого ребенка – общения, игровой, предметной, трудовой, учебной и других видов практической деятельности [30, с. 122].

У подростков общение между полами становится более открытым: в круг общения включаются подростки как мужского, так и женского пола. Привязанности к сверстнику другого пола придается очень большое значение. Отсутствие взаимности среди подростков иногда становится причиной сильных негативных эмоций и переживаний подростка.

Интерес подростка к сверстникам противоположного пола ведет к увеличению возможности выделять и оценивать переживания и поступки другого человека, к развитию рефлексии и способности к идентификации. Первоначальный интерес к личности проявляется в стремлении к пониманию сверстника, дает начало развитию восприятия людей в целом. А постепенное

увеличение выделяемых личностных качеств и переживаний, способность к их оценке повышают возможности подростка оценить самого себя.

Непосредственной причиной для оценки своих переживаний может являться общение с привлекательным для себя сверстником другого пола.

Романтические отношения могут возникать при совместном проведении времени: на прогулках, при посещении кафе, театров, клубов, кино и т.д. Подростки нередко отождествляют себя с популярными персонажами или знаменитыми личностями и стремятся соответствовать внешним формам их поведения.

Стремление нравиться другим становится одним из ведущих потребностей подростка, особая значимость придается взаимным взглядам и улыбкам. Подросток, являющийся предметом неотступного внимания, проявляет ответное поведение аналогичного характера. Если ответные взгляды противоположного пола отсутствуют, то подросток сильно и остро страдает, у девочек-подростков подобные переживания часто связаны с чрезмерной плаксивостью.

Особую значимость для подростка приобретают прикосновения, становясь проводниками внутренней напряженности, связанной с физическим и психическим обретением тела. Именно в этот период многие подростки, стремясь сохранить свои переживания для самих себя, начинают вести дневник, писать стихи и т.д. [48, с. 31].

Романтическое отношение к представителю противоположного пола в подростковом возрасте побуждает к мечтанию, к фантазиям, где осуществляются самые невероятные замыслы и сбываются надежды подростка. Мечты и фантазии развивают рефлексивность и смелость в решении вымышленных или реальных ситуаций, подросток учится действовать в своих фантазиях, но отработывает свои действия и поступки по-настоящему, переживая их и представляя все возможные ситуации.

Подростковая влюбленность может так же, оказаться истинной любовью. Но такие случаи являются крайне редкими. Зачастую первая

влюбленность приносит подростку разочарования и переживания, но память о первой любви остаются в воспоминаниях человека на протяжении всей жизни [31, с. 382].

Дети, проживающие в учреждениях интернатного типа, отличаются такой характерной чертой от детей, воспитывающихся в семье, как агрессивность. Проявление негатива и агрессии по отношению к социальному окружению, является причиной дефицита теплоты и принятия в общении, нередко это может распространиться на сестер и братьев. Подросток-сирота часто воспринимает различные ситуации поводом для конфликта, так он и проявляет свою агрессивность, особенно это происходит в отношении взрослых.

Находясь в детском доме, нет стабильности, ребенку постоянно нужно приспособливаться и заслуживать хорошее отношение к себе, происходит снижение активной деятельности ребенка: не формируются собственные ценности и принципы, зато развивается устойчивая конформность – зависимость от мнения других людей, внушаемость и подверженность влиянию группы, часто негативному.

У детей-сирот, в силу воспитания в условиях детского дома, не развито чувство ответственности за свои поступки. В сознании сироты существует только «коллективное» мышление: не «я», а «мы». Дети, воспитывающиеся в детском доме, не имеют личного места для уединения, постоянно находятся в окружении сверстников с разным характером, привычками, складом ума. Постоянное соседство им представляется нормой. У сирот не развиты сила воли и целеустремленность, отсутствует мотивация к учебе и созидательной деятельности. Подростки не могут представить себе самостоятельную взрослую жизнь, им тяжело произвести выбор в будущей профессии, которую хотели бы освоить [38, с. 10].

При этом, уровень развития самосознания, уровень самооценки не только отстает в развитии, но имеет совсем другую форму проявления. Самооценка детей сирот обычно занижена, также неприятие себя,

недоверие. Таким детям очень сложно осознать и оценивать свою личностную неповторимость. Происходит замена чувства «Я», на чувство «Мы».

Кроме того, следует отметить, что данная зависимость основана на теплых чувствах и добром отношении со взрослыми.

Дети-сироты отличаются социальной депривацией, часто отстают в психическом развитии, заторможены и социально-неустойчивы, у них хорошо развиты болезненные фантазии.

Часто таких детей отличают наличие нарушений в развитии интеллекта, они не могут хорошо учиться, и усваивать ту информацию, которую им дает педагог. Дети-сироты часто рассеяны, задумчивы, не запоминают важную информацию. Но, если область знаний вызывает у них интерес, то они легко запоминают информацию. Типичным поведением для них является пропуск школьных занятий, плохая успеваемость. Обычно у таких детей родители также пропускали школу и плохо учились.

Среди причин плохой учебы можно выделить то, что детей-сирот никто не контролирует и не мотивирует к успешному обучению в школе. Поэтому такие дети имеют отставание от своих сверстников, которые воспитываются в нормальных условиях семейного воспитания [25, с. 62].

Разрыв связей ребенка и его родителей часто приводит к психическим расстройствам. При этом, чем раньше ребенок потерял родителей, тем сильнее данные расстройства выражены. Так у ребенка в раннем возрасте сожжет быть отставание в развитии психики, речи, в эмоциональной сфере. Такие дети не могут выражать свои мысли грамотно, присутствует чувство тревоги. У них могут быть серьезные проблемы в общении. Одни дети-сироты испытывают страх заговорить с другими людьми, даже которых хорошо знают, а другие испытывают недостаток дистанции в процессе общения и коммуникации.

Обычно, у детей-сирот, которые воспитываются без матери, формируется своеобразный тип безэмоциональности. Для детей-сирот

безэмоционального плана характерно то, что свои эмоции они держат в себе, никак их не выражают и не проявляют, накапливают плохие мысли и эмоции. Такие дети не могут строить отношения с детьми из своего круга общения, так и других людей, в том числе взрослых. В результате они становятся одержимы фобиями, страхами, впадают в депрессивные состояния, имеют низкий уровень самооценки. Они ненавидят весь мир и думают, что все настроены против них [26,с. 127].

Все проблемы в отклонении психического развития подростков зависят от недостатка любви родителей и ласки. Все это закладывает основы для его будущей жизни, он будет также недоверчив к другим людям, холоден в общении.

Кроме того, дети-сироты могут испытывать невротические срывы на почве того, что раньше жили с родителями, а потом они стали никому не нужны, в чужом неизвестном месте.

Дети-сироты с рождения имеют глубокие нарушения личности. Когда часто меняются воспитатели, то ребенок привыкает к одному, а потом приходится уже к другому педагогу. В связи с чем, он понимает свою ненужность, и не значимость свой личности.

Подростки склонны к агрессии, ввиду возрастных особенностей, а когда нарушаются отношения матери и ребенка, то ребенок-сирота склонен к частым срывам, импульсивен в общении, не имеет постоянных друзей и интересов. В будущем он не может завести нормальную семью, друзей. Им сложно найти работу, которая бы им приносила доход и удовлетворение. Часто они всю жизнь живут в одиночестве.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что социально-психологические особенности определяют поведение детей-сирот в будущем, оказывают существенное влияние на их развитие, и личностное развитие.

1.3. Особенности развития коммуникативной компетентности детей-сирот

В настоящее время проблема развития коммуникативной компетентности детей, воспитывающихся в условиях детского дома, находит свое применение в организации сопровождения детей-сирот. Данная система включает следующие компоненты:

- диагностику проблем детей-сирот;
- информация и способы разрешения проблемных ситуаций;
- первичная помощь детям-сиротам.

Психологическое сопровождение детей-сирот представляет собой деятельность, которая направлена на создание приемлемых для их общения и жизнедеятельности условий. Данные условия способствуют успешному развитию детей-сирот, а также эффективному обучению и воспитанию, что в дальнейшем дает им перспективу для успешной социализации в обществе.

Способы взаимодействия детей-сирот с другими детьми такого же возраста имеет некоторые отличительные особенности, которые качественно отличают их от общения со взрослыми людьми. Рассмотрим данные особенности более подробно.

1. Дети-подростки в процессе коммуникации используют большое количество различных средств, действий, которые помогают ребенку организовать общение. В процессе взаимодействия с другими людьми он начинает проявлять различные сложные формы его поведения: часто притворяется, стремится выразить обиду, кокетничает со взрослыми или чрезмерно увлекается фантазиями.

2. Общение подростков-сирот со сверстниками характеризуется ярким и эмоциональным характером.

Описывая детей-сирот необходимо отметить, что условия жизни и воспитания в детском доме оказывают влияние на психическое развитие, как

правило, такие дети отстают в психическом развитии, по сравнению с детьми, воспитывающимися в семье.

В самом раннем возрасте дети-сироты отличаются апатией, дети не имеют инициативы к деятельности и не умеют эмоционально выражать свои чувства и желания.

Так, в исследованиях Г.М. Лямина и М.И. Попова описаны особенности развития речи детей-сирот. Имеет место запоздание в речевом развитии, отстает вербальная функция речи. В связи с чем, наблюдаются проблемы в формировании и развитии всех форм мышления, что оказывает влияние на их контакты. Такие дети в дошкольном возрасте имеют общее представление об окружающей среде, но плохо знают даже элементарные предметы и явления.

В связи с бедностью развития эмоционально-чувственной сферы такие дети имеют отставание в развитии наглядно-образного мышления. Именно наглядно-образное мышление закладывает основы для успешного обучения ребенка в школе.

Для детей-сирот характерно также существенное недоразвитие умения управлять своим поведением, они чрезвычайно несамостоятельны. Для качественного выполнения работы им необходим контроль со стороны педагога или другого взрослого. При этом, они теряют самостоятельность и инициативность, поведение носит ситуативный характер.

В своих исследованиях Е.И. Афанасенко и И.А. Карпов выделяют, что воспитанники детских домов испытывают угрозу развития у них чувство морального иждивения, привычку жить по чужим правилам и нормам. Но, с другой стороны режимный образ жизни ребенка, когда все спланировано и организовано по уставу детского дома приводит к утомлению и высокой возбудимости.

Ситуацию усложняет еще и то, что в психологической литературе присутствует небольшое количество публикаций, посвященных исследованию особенностей развития детей в условиях детского дома.

В работах Н.М. Неупокоевой указано, что дети, которые попали в детский дом, даже из неблагополучной семьи, отличаются большей коммуникативностью, и склонны к внешнему воздействию, чем дети, которые вообще не воспитывались в семье. Общение имеет ключевое значения для человека и по мере взросления ребенок учится общаться со сверстниками и окружающими людьми. В условиях детского дома дети находятся в постоянном контакте с большой группой сверстников одного возраста, поэтому они умеют строить только контакты в данной группе.

Дети-сироты испытывают острую нехватку общения вне семьи. Дефицит общения со взрослыми, а также со сверстниками, приводит к отставанию в психическом развитии.

Среди проблем в коммуникативной сфере можно выделить коммуникативные потребности и способы их выполнения. Характер потребностей ребенка оказывает влияние на его поведение в процессе общения с людьми из его окружения. Если период раннего или дошкольного детства был проведен в детском доме или доме-интернате, то это оказывает влияние на формирование личности ребенка.

Дефицит общения со взрослыми оказывает влияние на то, как будет вести себя ребенок, когда вырастет и как он будет строить отношения и коммуникации с окружающими. Кроме того, именно это и повлияет на развитие самостоятельности.

Необходимо отметить, что не только дети раннего возраста или дошкольного или младшего школьного испытывают влияние от недостатка общения. В будущем, взрослея и переходя во взрослую подростковую жизнь, ребенок испытывает сложности в установлении отношений с окружающими. Они также привыкают жить в условиях режима, по правилам детского дома, жить на иждивении и не думать о будущем. Также могут возникнуть сложности с овладением учебного материала, нарушениями дисциплины, побегами из детского дома, примыкание к различным группировкам, участие в драках или воровстве.

Несмотря на внешнее проявление противодействия, которое подросток проявляет по отношению к взрослому, на самом деле он нуждается в поддержке и совете взрослого. В наиболее оптимальном варианте взрослый должен выступать в качестве друга подростка, оказать помощь в поиске своего места в системе, складывающихся взаимодействий, научить объективному оцениванию своих способностей и реальных возможностей, а также помочь пониманию самого себя. Организация совместной деятельности со взрослыми, общее проведение свободного времени помогают ребенку-подростку увидеть взрослого совсем с другой стороны. В результате данного взаимодействия, развиваются глубокие эмоциональные и духовные контакты, помогающие подростку в жизни [18].

Степень выраженности агрессивных реакций подростков связан с уровнем самооценки. Так, чем выше уровень самооценки, тем выше проявления агрессии и ее компонентов. Кроме того, исследования позволили определить, что агрессивные подростки чаще имеют крайний уровень самооценки: высокую или низкую. У подростков, которые не страдают проявлениями агрессии, уровень самооценки имеет средний уровень.

Агрессивные подростки чаще отличаются бедностью ценностных ориентаций, примитивны в общении, не имеют каких-либо увлечений и духовных запросов, интересы узки и неустойчивы. Такие подростки отличаются также эмоциональной грубостью, озлобленностью как в отношении сверстников, так и к родителям или другим взрослым. Они испытывают повышенный уровень тревожности и страха перед конфликтами, не умеют находить выход из сложных ситуаций. Но, среди данной группы агрессивных подростков могут быть и дети, имеющие высокий уровень интеллектуального, эмоционального и социального развития. Агрессивность в поведении им необходима для поднятия престижа и демонстрации своей самостоятельности и независимости.

Известная ранимость ребенка в подростковом возрасте требует от взрослого поиска максимально подходящих приемов осуществления и

поддержания контактов. Ребенок подросткового возраста проявляет желание в том, чтобы рассказать о своих переживаниях и событиях и проблемах своей жизни, но самому ему сложно выступить инициатором данного общения.

Большую значимость на данном этапе приобретает единство требований, предъявляемых к подростку в семье. Подросток может уклониться от выполнения различных обязанностей, если почувствует, что к нему предъявляют высокие требования и ожидания. В связи с чем, для освоения подростком новой системы отношений, важную роль приобретает аргументация требований взрослого, так как он не принимает обычное навязывание требований.

Но данный процесс не всегда проходит безболезненно, так как взрослые воспринимают подростков как зависимых от них, что связано с большим количеством факторов. Среди них главными выступает материальная зависимость от родителей, а так как подросток находится в социальном статусе ученика и не может зарабатывать себе на жизнь сам. Именно эти причины вызывают конфликты между подростками и взрослыми [24].

Характерной особенностью подросткового возраста является подражание поведению взрослого. Наиболее часто подросток имитирует поведение близкого или значимого взрослого, достигшего определенного успеха в жизни, причем в первую очередь внимание подростков привлекает внешняя сторона успешности человека. Но, при недостаточной критичности и несамостоятельности в суждениях подобный пример для подражания может оказать негативное влияние на поведение подростка.

Для подросткового возраста характерно то, что проявление слабости и не успешности в какой-либо одной области подросток старается компенсировать успехами в другой. При этом, часто подростки используют различные формы гиперкомпенсации, когда для самореализации выбирается область деятельности, вызывающая наибольшие трудности [23].

Подросток, воспитывающийся в условиях детского дома в процессе контакта со взрослыми чувствует свою ненужность. При этом, представления о счастье у детей-сирот также имеет свои особенности. Для них счастье заключено в том, чтобы покушать сладости, получить в подарок дорогую игрушку, подарок или надеть модную одежду. Причем такая характеристика понятия о счастье описывает и детей уже подросткового возраста. Например, любимая игрушка может стать символом счастья, восполняя нехватку в общении со взрослыми.

Отношения с окружением подростка-сироты имеет ключевое значение. При этом, в случае невыполнения данной потребности они очень тяжело это переживают.

Известно, что у детей-сирот нет стабильности в жизни, осознания безусловной любви родителей. Хорошее отношение к себе приходится постоянно заслуживать. Вследствие чего, у них не формируются личностные ценности и принципы, но развивается зависимость от мнения других людей, причем такие дети часто внушаемы, подвержены мнению других людей. Поэтому, основная работа педагога-психолога с детьми-сиротами связана с изменением форм общения со сверстниками и взрослыми.

Особенности жизни детей-сирот в условиях детского дома подвержена строгому регламенту: ребенка постоянно контролируют, указывают как себя вести, не проявляют интереса к его личности. В данной ситуации ребенок не чувствует поддержки и помощи, интереса к его внутреннему миру. Непослушание и не соблюдение дисциплины может повлиять на исключение ребенка из круга общения [6].

Применение данного подхода не только оказывает влияние на получение социального опыта, но приводит к трансформации личности ребенка, который итак находится в стрессовой ситуации, так как воспитывается в детском доме, но и затрудняет работу педагога-психолога.

Дети-сироты больше всего испытывают потребность в коммуникации, настроенном на положительное человеческое общение. Особую важность

имеет разработку и реализацию программы мероприятий, направленных на формирование коммуникативной компетентности, толерантности, атмосферы доверия, сотрудничества, формирование навыков конструктивного взаимодействия, обучение приемлемым тактикам самообладания, самоконтроля и управление своими эмоциями.

Но, данная работа очень сложная, и требует установление сильного эмоционального контакта ребенка и педагога-психолога. Коррекционная работа с данными детьми усложняется еще и тем, что требует от педагога преодоления своего внутреннего недоверия и недоброжелательности со стороны детей-сирот, наблюдательности, такта, терпимости и доброжелательности.

Подросток, который пребывает в детском доме, испытывает сложности на данном этапе, эмоциональные потрясения. Поэтому педагогу-психологу следует проявить внимательность, раскрыть подростка, расположить к себе и вызывать доверие [8].

В подростковом возрасте происходит дальнейшее развитие психических и познавательных процессов, а так же развитие личности. Следует отметить, что развитие познавательной сферы подростков достигает максимального уровня, в связи с чем, они становятся практически готовыми к выполнению всех видов умственной работы взрослого человека, включая самые сложные. Кроме того, проявляется потребность в принадлежности к какой-нибудь группе, проявляется стремление к поиску близких дружеских отношений, основанных на глубокой эмоциональной привязанности и общности интересов.

При этом, подростки, воспитывающиеся в условиях детского дома, испытывают серьезные сложности с установлением коммуникаций, отстают в развитии познавательных и психических процессов, имеют проблемы в развитии эмоциональной сферы и мотивационной сферы, имеют скудный набор навыков самостоятельности.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что подростковый возраст является переходным периодом, когда ребенок становится взрослым. Этому способствуют различные изменения, происходящие как на физическом, так и психическом уровне.

Выводы по главе 1

Обобщив содержание первой главы, мы пришли к следующим выводам. Проблема коммуникативной компетентности раскрыта учеными, как в зарубежной, так и отечественной психологии. Существенный вклад в разработку данной проблемы внесли работы исследования М. Аргайл, Р. Белл, Ю. Хабермас, Дж. Уаймен, А.А. Бодалев, В.И. Жукова, О.В. Михайлова и других авторов.

Анализ определений понятия «коммуникативная компетентность» позволил отметить, что в психологической науке нет единства в толковании данного термина, поэтому общепринятого понятия не существует. В наиболее обобщенном плане, коммуникативную компетентность можно определить как совокупность определенных умений, знаний и навыков человека, необходимых для установления эффективных коммуникаций с окружающими людьми.

В структуру коммуникативной компетентности, входят следующие компоненты: мотивационно-ценностный, когнитивный, эмоциональный и поведенческий.

Дети-сироты отличаются от обычных детей, воспитывающихся в семье. Как правило, они имеют нарушения в психическом развитии, мотивационной сфере, а также склонны к девиантному поведению. Пребывание в условиях детского дома оказывает влияние на коммуникативную компетентность. Дети-сироты не умеют устанавливать отношения со сверстниками, а также взрослыми людьми, замкнуты, сдерживают все негативные эмоции в себе, в связи с чем, могут проявлять вспышки агрессии к окружающим. В связи с

чем, психологу необходимо проводить специальную работу с данной категорией детей, разрабатывать программы мероприятий, направленные на коррекцию коммуникативной компетентности.

Глава 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДЕТЕЙ- СИРОТ

2.1. Программа мероприятий, направленных на развитие коммуникативной компетентности детей-сирот

Опытно-экспериментальная деятельность в научной работе строилась согласно следующим этапам.

1. Этап подготовительный.

Цель этапа: определить инструментарий для изучения уровня коммуникативной компетентности у подростков-сирот и провести диагностику компонентов коммуникативной компетентности у учащихся. На данном этапе мы определили показатели уровня компонентов коммуникативной компетентности, выбрали методики для их определения. Для обследования нами были выбраны две методики: методика «Коммуникативная компетентность» (Тест Л. Михельсона, в модификации Ю.З. Гильбуха) и методика «Опросник коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко).

2. Этап констатирующий.

Данный этап предполагал эмпирическое обследование по заданным методикам, интерпретацию полученных результатов, формулирование выводов. На данном этапе мы провели диагностическое обследование детей, обработали полученные данные и представили в виде таблиц и рисунков.

3. Этап основной.

Данный этап предполагал реализацию программы по развитию навыков общей коммуникации и делового общения у воспитанников, и выпускников детских домов по программе «Азбука общения».

4. Этап заключительный.

Его цель: определить эффективность основного этапа. Мы провели повторную диагностику уровня сформированности коммуникативной

компетентности подростков-сирот, провели сравнительный анализ результатов исследования на основном контрольном этапах.

Таким образом, обозначенная программа мероприятий направлена на развитие коммуникативной компетентности детей, воспитывающихся в условиях детского дома.

2.1. Реализация программы

Исследование проводилось на базе МБОУ «СШ», г. Красноярск. В исследовании принимали участие 20 детей-сирот в возрасте 13–15 лет.

Цель эксперимента: определение коммуникативной компетентности детей-сирот.

При проведении методики «Коммуникативная компетентность», детям-сиротам были предложены ситуации и несколько вариантов поведения или реакции в той или иной ситуации. Каждый самостоятельно должен был отвечать на вопросы. Результаты занесены в таблицу 1.

Таблица 1

Результаты исследования коммуникативной компетентности (Тест Л.Михельсона, в модификации Ю.З.Гильбуха) (%)

Шкала	Зависимая	Компетентная	Агрессивная
1	2	3	4
Умение оказать и принимать знаки внимания	55	30	15
Реагирование на справедливую критику	50	35	15
Реагирование на несправедливую критику	55	30	15
Реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы	45	30	25
Умение обратиться к сверстнику с просьбой	55	30	15
Умение ответить отказом на чужую просьбу	50	25	25

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Умение самому оказать сочувствие, поддержку	50	35	15
Умение принять сочувствие, поддержку	60	30	10
Умение вступить в контакт	65	20	15
Реагирование на попытку другого вступить в контакт	60	25	15
Умение просить и принимать помощь	70	15	15
Реагирование на собственный неуспех и успех другого	45	25	30

Подростки, воспитывающиеся в детском доме, показали следующие результаты: 11 подростков (55 %) показали зависимую реакцию на умение оказывать и принимать знаки внимания, 3 подростков (15 %) показали агрессивную реакцию на умение оказывать и принимать знаки внимания, а 7 подростков (30 %) показали компетентную реакцию на умение оказывать и принимать знаки внимания.

Изучая реагирование на справедливую критику, мы получили следующие результаты: 10 подростков (50 %) показали зависимую реакцию, 7 подростков (35 %) показали компетентную реакцию, 3 подростка (15 %) показали агрессивную реакцию на справедливую критику.

Реагирование на несправедливую критику у 11 подростков (55 %) – зависимая реакция, у 6 подростков (30 %) – компетентная реакция, тогда, как 3 подростка (15 %) агрессивно отреагировали на несправедливую критику.

Исследуемые подростки не умеют реагировать на провоцирующие вопросы, о чем свидетельствуют результаты ответов: так у 9 подростков (45 %) – пассивная реакция, у 7 подростков (30 %) – уверенная, а 5 подростков (25 %) агрессивно реагируют на провоцирующие вопросы.

Умение обратиться к сверстнику с просьбой на компетентном уровне обнаружено только у 7 подростков (35 %), тогда как у 11 подростков (55 %)

не могут обратиться с просьбой к ровеснику, а 3 подростка (15 %) при обращении за просьбой оказывает агрессию.

При исследовании умения ответить отказом на чужую просьбу обнаружилось, что 10 подростков (50 %) не умеют отказывать, 5 подростков (25 %) умеют проявлять компетентную позицию в данной ситуации.

Также, 10 подростков (50 %) по шкале «Умение оказать сочувствие и поддержку» показали неуверенность поведения, 3 подростка (15 %) в подобных ситуациях проявляют агрессию. У 7 подростков (35 %) обнаружена компетентная позиция.

Обследование по шкале «Умение принять сочувствие, поддержку» показало, что 12 подростков (60 %) имеют показатель – зависимый уровень, 2 подростка (10 %) проявляют агрессивность, а 6 подростков (30 %) проявляют компетентность.

Также, у 13 подростков (65 %) не умеют вступить в контакт, 3 подростка (15 %) проявляют агрессию, умение вступать в контакт на компетентном уровне обнаружено всего у 4 подростков (20 %).

Компетентная реакция на попытку другого вступить в контакт выявлена у 12 подростков (60 %), зависимая у 5 подростков (25 %), а агрессивная у 3 подростков (15 %).

Умение просить и принимать помощь у 14 подростков (70 %) имеет зависимый уровень, у трех подростков (15 %) компетентный уровень, столько же имеют агрессивный.

Умеют реагировать на собственный неуспех и успех другого 9 подростков (45 %), 6 подростков (30 %) проявляют агрессию, а у 5 подростков (25 %) отмечена компетентная позиция.

Таким образом, во всех блоках подростки-сироты, воспитывающиеся в детском доме (в среднем 60 %) придерживаются зависимой (пассивной позиции), которая характеризует неуверенное поведение, при котором подросток теряет внутреннюю свободу.

Компетентную позицию, которая является самой оптимальной и предполагает общение на равных, проявляют в среднем 30 % подростков, а агрессивную позицию, когда подросток «подавляет» партнера по общению, при этом партнер теряет внутреннюю свободу, около 20 % подростков.

С помощью опросника коммуникативной толерантности В.В. Бойко получены следующие результаты (таблица 2).

Таблица 2

Результаты исследования коммуникативной толерантности (В.В. Бойко) (%)

Шкала	Высокий уровень толерантности	Средний уровень толерантности	Низкий уровень толерантности
Неприятие или непонимание индивидуальности человека	15	50	35
Использование себя в качестве эталона при оценках других	15	60	25
Категоричность или консерватизм в оценках людей	10	60	30
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	15	50	35
Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению	10	60	30
Стремление подогнать других участников коммуникации под себя	20	55	25
Неумение прощать другому ошибки	20	50	30
Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	15	60	25
Неумение приспосабливаться к участникам общения	15	60	25

Анализ таблицы показывает, что 10 подростков-сирот (50 %) имеют средний уровень толерантности по шкале «Неприятие и непонимание индивидуальности человека», 7 подростков (35 %) имеют низкий уровень

толерантности, а 3 подростков (15 %) имеют высокий уровень, умеют понимать и принимать индивидуальные особенности других людей.

Результаты обследования по шкале «Использование себя в качестве эталона при оценках других» показали, что 12 подростков (60 %) показали средний уровень толерантности, 5 подростков (25 %) имеют низкий уровень толерантности и 3 подростка (15 %) показали высокий уровень.

Также 12 подростков (60 %) проявляют категоричность и консерватизм в оценках других людей на среднем уровне толерантности, 6 подростков (30 %) показали низкий уровень толерантности, а 2 подростка (10 %) проявляют высокий уровень.

У 10 подростков (50 %) обнаружено преобладание среднего уровня толерантности по шкале «Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства», 7 подростков (35 %) имеют низкий уровень толерантности, а 3 подростка (15 %) – высокий.

По шкале «Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению» 12 подростков (60 %) показали средний уровень толерантности, у 2 подростков (10 %) выявлен высокий уровень толерантности, а у 6 подростков (30 %) – низкий уровень.

Большинство подростков (11 чел., 55 %) показали преобладание среднего уровня толерантности в стремлении подогнать других участников коммуникации под себя, 4 подростка (20 %) имеют высокий уровень толерантности, а 5 подростков (25 %) – низкий уровень.

По шкале «Неумение прощать другому ошибки» 10 подростков (50 %) показали средний уровень толерантности, 6 подростков (30 %) проявляют низкий уровень толерантности, а 4 подростка (20 %) – высокий уровень.

Также, 12 подростков (60 %) проявляют средний уровень толерантности по шкале «Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению», 3 подростка (15 %) проявляют высокий уровень, а 5 подростков (25 %) – низкий уровень.

По шкале «Неумение приспособливаться к участникам общения» 12 подростков (60 %) показали средний уровень толерантности, 3 подростка (15 %) – показали высокий уровень толерантности, а 5 подростков (25 %) – низкий уровень.

Таким образом, результаты обследования показали преобладание у подростков-сирот, принимавших участие в обследовании среднего уровня толерантности в различных ситуациях в среднем у 60 % подростков, 25 % подростков имеют низкий уровень толерантности, а 15 % – высокий.

В связи с чем, рекомендуется внедрение в деятельность педагогов программу мероприятий по развитию коммуникативной компетенции подростков-сирот «Азбука общения». Программа мероприятий описана и представлена в полном объеме Приложении.

Данная программа была разработана на основе авторской программы «Я слышу вас – вы слышите меня». Программа составлена специалистами психологической службы КГКУ Детский дом № 34, г. Комсомольска-на-Амуре педагогом-психологом Тришиной Оксаной Владимировной и педагогом-психологом Кривомазовым Павлом Тимофеевичем в 2018 г [50].

Цель программы: развитие коммуникативной компетенции детей-сирот.

Задачи программы.

1. Развивать умение вступать в социальные контакты, действовать с учетом позиции другого и согласовывать свои действия, слушать и слышать собеседника.

2. Развивать адекватные социальные эмоции на проблемные ситуации (снижение агрессивности, обидчивости).

Возможности программы.

1. Разнообразие деятельности поддерживает интерес участников к программе и дальнейшему участию в ней.

2. Положительный опыт сотрудничества участников программы мероприятий, дает возможность другим подросткам пересмотреть свой стиль поведения.

3. Заинтересованность педагогического коллектива в результате деятельности программы дает возможность на долгосрочность программы.

4. Педагоги во взаимодействии с подростками, в неформальной обстановке, демонстрируют способы конструктивного реагирования в различных ситуациях.

Описание деятельности внутри программы: кратковременное мероприятие, проходящее один раз в неделю и состоящий из четырех этапов. Наиболее сложными и важными являются первый и третий этапы.

Этап 1. Диагностирование (направлено на определение уровня развития коммуникативных навыков у детей-сирот и их факторов, влияющих на них (уровень тревожности, EQ, самооценка, способность к саморегуляции, внутренние установки по поводу общения)).

Этап 2. Развитие и коррекция эмоциональной сферы (с помощью методов арт-терапии: маскотерапия, фототерапия, боди-арт) участников, возникающей при общении подростков со сверстниками и взрослыми (релаксация – диафрагмальное дыхание, прогрессирующая мышечная релаксация по Джекобсону), развивать умение распознавать эмоции окружающих людей, десенсибилизация страхов (применение методик эмоционально-образной терапии), повышение уровня контроля над собственными эмоциями).

Этап 3. Развитие коммуникативных навыков при помощи тренинговых занятий.

Этап 4. Практическое закрепление полученных знаний и навыков (технологии социальных квестов).

Примерная программа мероприятий, направленных на развитие коммуникативной компетентности представлена в таблице 3.

Примерная программа мероприятий

№ пп.	Запланированные занятия	Количество занятий
1	Диагностика	2
2	Тренинги по обучению навыкам релаксации	2
3	Тренинги по развитию EQ	4
4	Занятия по десенсибилизации негативных переживаний, связанных с общением	3
5	Тренинги и беседы по развитию навыков делового общения	3
6	Тренинги по развитию навыков общей коммуникации	2
7	Социальные квесты	1
Итого		17

Каждое занятие состояло из четырех этапов: вступление, этап мотивации, этап обучения и завершающий этап.

Вступление предполагало: установление контакта с обучаемыми; введение в содержание занятия; снятие возможного напряжения, связанного с предыдущими событиями или ситуациями.

На данном этапе использовались наглядные, словесные методы обучения (презентация, чтение притчи, беседа), двигательные упражнения на сплочение коллектива. Озвучены принципиальные правила работы группы.

Этап мотивации проходил с использованием проблемного изложения материала с последующим активным обсуждением и выводами.

Основной этап программы мероприятий состоял из теоретического материала и практических упражнений, игр. В занятии использовались дискуссионные методы (групповая дискуссия, разбор случаев из практики, анализ ситуаций морального выбора); игровые методы (имитационные и творческие игры, ролевые игры); сенситивный тренинг (мои границы). В конце занятия всегда проводилась рефлексия.

В ходе реализации программы мероприятий дети-сироты познакомятся со значимостью мышечной релаксации; узнают упражнения работы со страхами; отработают навыки активного слушания и навыки уверенного поведения в обществе; ознакомятся с формами деловой беседы и ее правилами, разработают памятку «Правила деловой беседы».

Таким образом, в процессе реализации программы мероприятий по развитию коммуникативной компетентности подростков-сирот, компоненты коммуникативной компетентности формировались комплексно и к завершению освоения программы отражались в умении подростков-сирот контролировать свое поведение; различными способами взаимодействовать с людьми; осознавать свои эмоции и мотивы поведения, а также понимать мотивы, чувства и поведение других людей, уважать себя и окружающих.

На заключительном этапе, после реализации программы мероприятий «Азбука общения» было проведено повторное обследование, в ходе которого использовались те же диагностические методики, что и на основном этапе.

Результаты, полученные с помощью на повторном обследовании методики «Коммуникативная компетентность» в сравнении с результатами констатирующего этапа представлены в таблице 4.

Таблица 4

Сравнительный анализ результатов исследования коммуникативной компетентности детей-сирот на заключительном этапе (%)

Шкала	зависимая		компетентная		агрессивная	
	до	после	до	после	до	после
1	2	3	4	5	6	7
Умение оказать и принимать знаки внимания	55	45	30	45	15	10
Реагирование на справедливую критику	50	40	35	50	15	10
Реагирование на несправедливую критику	55	45	30	45	15	10

Продолжение таблицы 4

1	2	3	4	5	6	7
Реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы	45	35	30	50	25	15
Умение обратиться к сверстнику с просьбой	55	45	30	50	15	5
Умение ответить отказом на чужую просьбу	50	40	25	45	25	15
Умение самому оказать сочувствие, поддержку	50	40	35	50	15	10
Умение принять сочувствие, поддержку	60	50	30	45	10	5
Умение вступить в контакт	65	55	20	35	15	10
Реагирование на попытку другого вступить в контакт	60	50	25	40	15	10
Умение просить и принимать помощь	70	65	15	25	15	10
Реагирование на собственный неуспех и успех другого	45	35	25	45	30	20

Можно сделать вывод, что во всех блоках подростки стали больше придерживаться компетентной (уверенной) позиции, имеет правильные позиции во взаимоотношениях с людьми.

Так, по шкалам: умение оказать и принимать знаки внимания; реагировать на справедливую критику; реагирование на несправедливую критику; умение самому оказывать сочувствие, поддержку; умение принять сочувствие, поддержку; умение вступить в контакт; реагирование на попытку другого вступить в контакт применение подростками компетентной позиции выросло на 15 % (3 подростка).

По шкалам: реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы; умение обратиться к сверстнику с просьбой; умение ответить отказом на чужую просьбу; реагирование на собственный неуспех и успех другого – применение компетентной позиции также увеличилось на 20 подростков (4 подростка), а по шкале умение просить и принимать помощь – число подростков, придерживающихся компетентной позиции выросло на 2 человека (10 %).

В ходе исследования на заключительном этапе было выявлено преобладание у 45 % подростков компетентной реакции, зависимая компетенция была выявлена в среднем у 45 %, а агрессивная у 10 %.

Динамика коммуникативной компетентности подростков показана на рисунке 1.

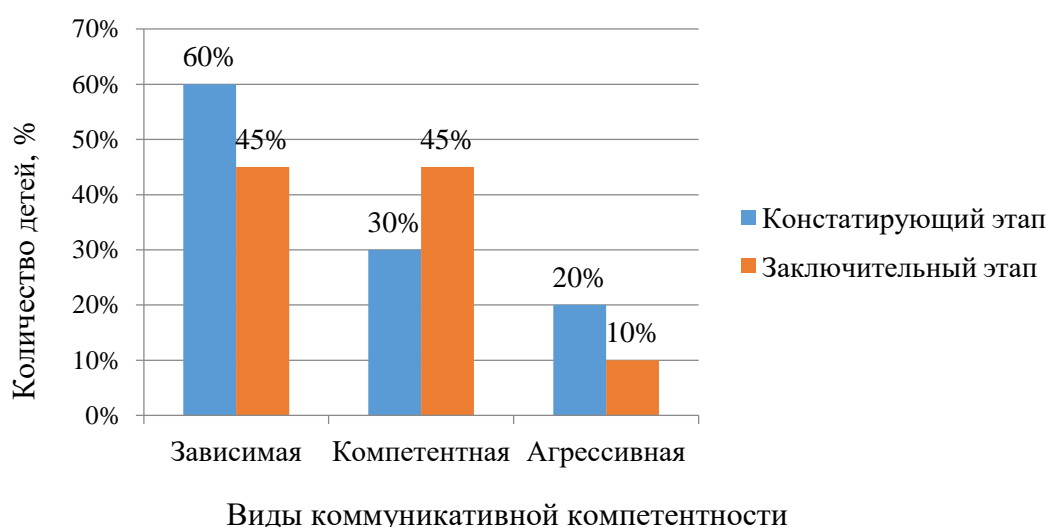


Рисунок 1. Динамика коммуникативной компетентности подростков (%)

Анализ рисунка позволяет отметить, что зависимая компетентность у подростков сократилась на 15 % (3 человека), агрессивная на 10 % (2 подростка), а компетентная выростла на 15 % (3 подростка). Таким образом, была отмечена положительная динамика. Это свидетельствует о том, что подростки-сироты стали более уверенно себя вести в позиции «на равных» по всем аспектам.

Сравнительный анализ по опроснику коммуникативной толерантности В.В. Бойко констатирующего и заключительного этапов представлен в таблице 5.

Таблица 5

Сравнительный анализ результатов исследования коммуникативной толерантности на констатирующем и заключительном этапах (%)

Шкала	Высокий уровень толерантности		Средний уровень толерантности		Низкий уровень толерантности	
	до	после	до	после	до	после
Неприятие или непонимание индивидуальности человека	15	25	50	60	35	25
Использование себя в качестве эталона при оценках других	15	20	60	65	25	15
Категоричность или консерватизм в оценках людей	10	25	60	65	30	15
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	15	25	50	60	35	15
Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению	10	15	60	65	30	20
Стремление подогнать других участников коммуникации под себя	20	25	55	60	25	15
Неумение прощать другому ошибки	20	25	50	55	30	20
Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	15	20	60	65	25	15
Неумение приспосабливаться к участникам общения	15	20	60	65	25	15

Анализ таблицы позволяет отметить, что в целом по всем параметрам увеличилось количество подростков, имеющих средний уровень на 10 % (2 подростка), также увеличилось на 2 человека (10 %) число подростков, имеющих высокий уровень толерантности и на такое же количество (10 %) сократилось число подростков с низким уровнем толерантности. Динамика коммуникативной толерантности подростков показана на рисунке 2.

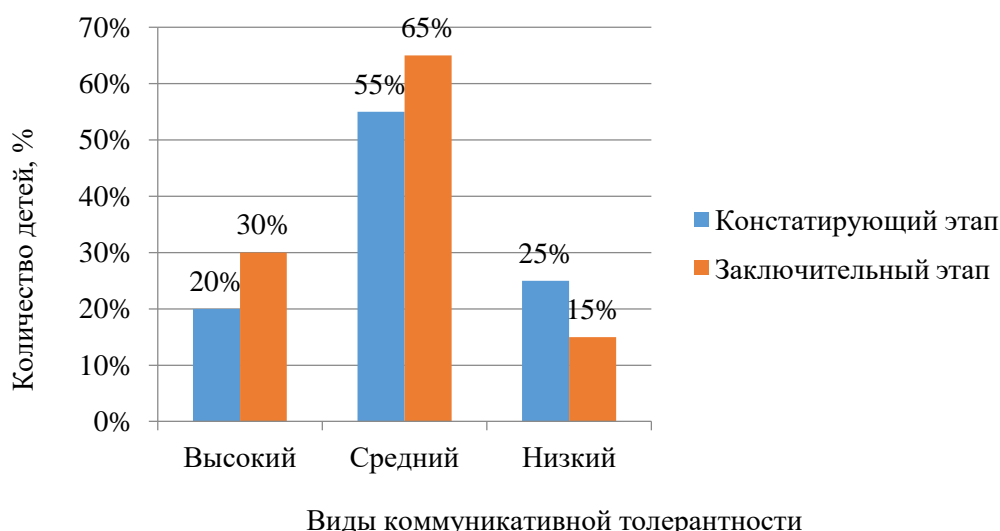


Рисунок 2. Динамика коммуникативной толерантности подростков

Анализ рисунка позволяет отметить, что выросло на 10 % (2 человека) число подростков со средним уровнем коммуникативной толерантности, также на 10 % (2 подростка) увеличилось количество подростков, имеющих высокий и низкий уровни толерантности.

Таким образом, цель исследования достигнута, задачи решены в полном объеме. Гипотеза исследования о том, что разработанная нами программа мероприятий, позволит скорректировать коммуникативную компетентность детей-сирот, нашла свое подтверждение.

Выводы по главе 2

С целью подтверждения гипотезы исследования, была разработана программа мероприятий. Данная программа включала четыре основных этапов: подготовительный, констатирующий, основной и заключительный.

На подготовительном этапе был проведен подбор методик для обследования, осуществлен выбор базы исследования.

На втором этапе было проведено эмпирическое исследование коммуникативной компетентности и коммуникативной толерантности детей-сирот подросткового возраста.

Анализ полученных результатов показал, что подростки-сироты, воспитывающиеся в детском доме (в среднем 60 %) придерживаются зависимой (пассивной позиции).

Результаты обследования коммуникативной толерантности показали преобладание у подростков-сирот, принимавших участие в обследовании среднего уровня толерантности в различных ситуациях в среднем у 60 % подростков.

На основном этапе была реализована Программа занятий «Азбука общения». Данная программа состояла из четырех этапов и включала различные тренинги и занятия.

На заключительном этапе было проведено повторное обследование подростков-сирот по заданным методикам первого этапа, которое позволили выявить положительную динамику. Зависимая компетентность сократилась на 15 %, агрессивная на 10 %, а компетентная выросла на 15 %. Увеличилось на 10 % число подростков-сирот со средним уровнем коммуникативной толерантности, также на 10 % увеличилось количество подростков, имеющих высокий и низкий уровни толерантности. Таким образом, цель исследования достигнута, а гипотеза полностью подтвердилась.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Приступая к данному исследованию, была обозначена цель, заключающаяся в разработке и реализации программы мероприятий по развитию коммуникативной компетентности детей-сирот. Данная цель предполагала анализ, как теоретических источников по психологической и педагогической литературе, также разработку и реализацию мероприятий, направленных на коррекцию агрессивности современных подростков.

Теоретический анализ показал, что проблема коммуникативной компетентности не нова в психологии, имеет актуальность и сегодня, так как проблемы с умением устанавливать контакты, межличностное вызывают определенные сложности у детей. При этом, дети-сироты, количество которых неуклонно растет, испытывают больше сложностей в сфере коммуникаций.

Проблемы коммуникативной компетентности нашли отражение в зарубежной, так и отечественной психологии. Существенный вклад в разработку данной проблемы внесли работы исследования М. Аргайл, Р. Белл, Ю. Хабермас, Дж. Уаймен, А.А. Бодалев, В.И. Жукова, О.В. Михайлова и других авторов.

Анализ определений понятия «коммуникативная компетентность», представленный в работах отечественных и зарубежных авторов, позволил отметить, что в психологической науке нет общепринятого определения понятия «коммуникативная компетентность». В наиболее общем смысле, коммуникативную компетентность можно характеризовать как совокупность определенных умений, знаний и навыков человека, необходимых для установления эффективных коммуникаций с окружающими людьми.

В структуру коммуникативной компетентности, входит четыре основных компонента: мотивационно-ценностный, когнитивный, эмоциональный и поведенческий.

Исследование социально-психологических особенностей детей,

воспитывающихся в условиях детского дома, позволил отметить, что дети-сироты отличаются от обычных детей, воспитывающихся в кругу семьи. Как правило, такие дети лишены родительской любви, внимания к своей персоне и ласки, поэтому они имеют нарушения в психическом развитии, мотивационной сфере, а также склонны к девиантному поведению.

Пребывание в условиях детского дома оказывает влияние также и на коммуникативную компетентность. Дети-сироты не умеют устанавливать хорошие отношения со сверстниками, а также взрослыми людьми. Они часто замкнуты, негативные эмоции держат в себе, в связи с чем, могут проявлять вспышки агрессии к окружающим. Поэтому психологу необходимо проводить организовывать и проводить специальную работу с данной категорией детей, разрабатывать программы мероприятий, направленные на коррекцию коммуникативной компетентности.

Разработанная программа мероприятий, была направлена на развитие коммуникативной компетентности детей-сирот. Данная программа включала четыре основных этапов: подготовительный, констатирующий, основной и заключительный.

Эмпирическое исследование коммуникативной показало, что подростки-сироты, воспитывающиеся в детском доме (в среднем 60 %) придерживаются зависимой (пассивной позиции).

Результаты обследования коммуникативной толерантности показали преобладание у подростков-сирот, принимавших участие в обследовании среднего уровня толерантности в различных ситуациях в среднем у 60 % подростков.

На основном этапе была реализована Программа занятий «Азбука общения». Данная программа состояла из четырех этапов и включала различные тренинги и занятия.

Повторное обследование подростков-сирот по, которое позволили выявить положительную динамику. Зависимая компетентность подростков сократилась на 15 %, агрессивная на 10 %, а компетентная выросла на 15 %.

Увеличилось на 10 % число подростков-сирот со средним уровнем коммуникативной толерантности, также на 10 % увеличилось количество подростков, имеющих высокий и низкий уровни толерантности. Таким образом, цель исследования достигнута, а гипотеза о том, что

Таким образом, цель исследования достигнута, а гипотеза о том, что результативному формированию коммуникативной компетентности детей-сирот способствует программа, направленная на развитие следующих коммуникативных навыков: контроль поведения; владение различными способами взаимодействия; осознанием своих эмоций и мотивов поведения; пониманием чувств других людей – нашла свое подтверждение.

Результаты исследования могут быть рекомендованы для работы педагогов-психологов по вопросам изучения и коррекции коммуникативной компетентности детей-сирот.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абросова Л.М. Практическое пособие приемного родителя. СПб.: СПб ОО «Врачи детям», 2014. 128 с.
2. Авдеев В.М. Компетентностный подход в конструировании современных образовательных моделей // Социально-гуманитарные знания. 2016 № 6. С.85–89.
3. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Просвещение, 1991. 56 с.
4. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высш. учеб. Заведений. М.: Аспект Пресс, 2014. 291 с.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. СПб.: Питер, 2016. 528 с.
6. Асоев Х.М. Освоение учащимися подросткового возраста общечеловеческих ценностей. Автореф. дис. канд.пед. наук М.: 2017. 18 с.
7. Базаров Т.Ю., Ерофеев А.К., Шмелев А.Г. Коллективное определение понятия «компетенции»: попытка извлечения смысловых тенденций из размытого экспертного знания // «Вестник Московского университета. Серия 14. Психология». № 1. 2014. 99 с.
8. Байденко В.И., Оскарссон Б. Базовые навыки (ключевые компетенции), как интегрирующий фактор образовательного процесса // Профессиональное образование и формирование личности специалиста. Науч. метод. сборник. М., 2017. С. 89–95
9. Бардышевская М.К. Дети с недостатком эмоциональных привязанностей // Очерки о развитии детей, оставшихся без родительского попечения. Выпуск 4. М.: ТОО «СИМС», 1995. 64 с.
10. Бермус А.Г. Проблемы и перспективы реализации компетентностного подхода в образовании // Интернет-журнал «Эйдос» - 2015. URL: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm> (дата обращения: 08.06.2020)

11. Беспалова Г.М. Диагностика компетентностей учащихся // Справочник классного руководителя. 2019. № 1. С. 96–98.
12. Блинецова О.И. Изучение ценностно-смысловой сферы личности как психического новообразования юношеского возраста // Вестник Нижневарттовского Государственного гуманитарного Университета. 2017. № 2. С. 25–27.
13. Борзов П. Услуги для семей и детей группы риска п социальному устройству // Инновационные услуги в профилактике социального сиротства. Опыт Приморского края. М., С. 6–13.
14. Брудный А.А. О проблеме коммуникации // Методические проблемы социальной психологии. М.: Наука, 2016. 166 с.
15. Быкова Н.Л. Специфика смысложизненных ориентаций различных групп учащейся молодежи в ситуации субъективации жизненных целей: автореф. дис. канд. психол. Наук. Самара, 2008. 95 с.
16. Бырдина О.Г., Сахарова Ю.П. Формирование коммуникативной компетентности младших подростков во внеучебной деятельности // Молодой ученый. 2015. № 3. С. 735-737.
17. Варанник А.С. Методика формирования коммуникативных и рефлексивных умений подростков. Автореф. дис. канд. пед. наук. Новосибирск: [б. и.], 2017. 29 с.
18. Выгодский Л.С. Лекции по психологии. М.: Академический проект, 2009. 336 с.
19. Выгодский Л.С. Педагогическая психология. М., 1999. 569 с.
20. Габелая И.В. Показатели социальной компетентности у подростков // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Выпуск № 3. 2013. С. 126–130
21. Гальперин П.Я. Лекции по психологии: учеб. издание М.: АСТ: КДУ, 2017. 201 с.
22. Гришина Н.В. Психология конфликта. Спб.: Питер, 2018. 448 с.

23. Дементьева И.Ф. Социальная адаптация детей-сирот: проблемы и перспективы в условиях рынка // СОЦИС. 2019. № 10. С. 62–70.
24. Дубровина И.В. Психологическое развитие воспитанников детских домов. М., 2015. 263 с.
25. Еникеева М.И. Психологический энциклопедический словарь. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. 560 с.
26. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Изд-во. Моск. Ун-та, 2017. 96 с.
27. Забродина И.В. Формирование когнитивно-коммуникативных умений у учащихся подросткового возраста: автореф. дис. канд. пед. наук. Челябинск, 2016. 16 с.
28. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. Спб.: Питер, 2009. 321 с.
29. Калинина Н.В. Психология социальной компетентности школьников / Н.В. Калинина. Самара: СГПУ, 2015. 296 с.
30. Кан-Калик В.А. Педагогическая деятельность как творческий процесс. 1977. М.: Педагогика, 1977. 144 с.
31. Карушева А.В. Теоретические аспекты межличностных взаимоотношений в трудах отечественных исследователей // Молодой ученый. 2016. № 3. С. 1004–1006.
32. Квашнина О.В. Формирование коммуникативной культуры у трудных подростков во внеучебной деятельности // Молодой ученый. 2015. № 10. С. 1178–1180.
33. Кон И.С. Психология ранней юности. М.: Просвещение. 2016. 212 с.
34. Куницына В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2017. 544 с.
35. Литвинцева Н.А. Женская психология. М.: Мысль, 2015. 320 с.
36. Макаренко А.С. Сочинения: В 8 т. М., 1984. Т. 4. С. 397.

37. Минкова Э.А. Особенности личности ребенка, воспитывающегося вне семьи. // Очерки о развитии детей, оставшихся без родительского попечения. Выпуск 4. М. 2015. С. 9–10.

38. Михайлова О.В. Проблема коммуникативной компетентности // Вестник Хакасского государственного университета им. Н.Ф. Катанова. Абакан: Издательство Хакасского государственного университета им. Н.Ф. Катанова, 2015. С. 183–186.

39. Молчанов С.В. Особенности ценностных ориентаций личности в подростковом и юношеском возрастах // Психологическая наука и образование. 2016. № 3, с. 16–25

40. Мосина А.Н. Психолого-педагогические аспекты формирования коммуникативной компетентности старшеклассников // Педагогическое образование в России. 2013. № 1.

41. Мудрик А.В. Социальная педагогика: учебник. М.: Издат. Центр «Академия», 2017. 513 с.

42. Мухина В.С. Возрастная психология: учебник для высш. учеб. заведений. М.: Академия, 2016. 608 с.

43. Панфилова А.П. Теория и практика общения. М.: Академия. 2019. 288 с.

44. Першина Л.А. Возрастная психология: Учебное пособие для вузов. М.: Академический Проект: АльмаМастер, 2015. 256 с.

45. Подольский О.А. Моральная компетентность подростка: поиск новых возможностей исследования // Психология и школа. 2015. № 1. С. 69–73.

46. Подростковый возраст. URL: <http://www.sociodone.ru/codos-776-1.html> (дата обращения 05.06.2019).

47. Прихожан А.М., Толстых Н.Н. Дети без семьи. М.: Педагогика, 1990. 160 с.

48. Прихожан А.М., Толстых Н.Н. Психология сиротства. СПб.: Питер, 2012. 400 с.

49. Психолого-педагогические аспекты развития интеллектуальных способностей учащихся на старшей ступени обучения. URL: <http://pandia.ru/text/78/236/34660.php> (дата обращения 05.05.2020).

50. Развитие навыков коммуникации у воспитанников детского дома URL: <https://www.b17.ru/article/96625/> (дата обращения 12.01.2020)

51. Соковнин В.М. Общение интердиктивное и фасциногенное. Екатеринбург, АФА, 2019. 493 с.

52. Социально-психологические особенности детей-сирот подросткового возраста. URL: <http://sociocity.ru/scitys-400-1.html> (дата обращения 07.05.2020).

53. Филипп Р., Ким Д. Психология подросткового и юношеского возраста. СПб.: Питер, 2018. 493 с.

54. Шахманова А.Ш. Характерные особенности развития детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. М.: МГПУ, 2014. 89 с.

55. Щедровицкий Г.П. Компетенции и компетентность // Высшее образование сегодня. 2014. № 8. С.36–41.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Программа мероприятий «Азбука общения»

Пояснительная записка

В настоящее время существуют острая проблема, которая заключена в том, что выпускники детских домов, когда попадают во взрослую жизнь испытывают серьезные проблемы, связанные с психологической адаптацией в социуме. Происходит нарушение привычного образа жизни детей, когда они покидают детский дом, а частое общение с группировками асоциального типа приводит к тому, что такие дети не умеют устанавливать отношения с другими людьми, испытывают проблемы коммуникативного характера.

Среди других особенностей детей, воспитывающихся в условиях детского дома необходимо отметить социальную незрелость, проблемы в эмоциональной сфере, а также в психическом развитии.

Данные проблемы вызывают сложности в развитии навыков коммуникации, особенно это касается подростков, которые испытывают потребности в межличностном общении, общении между полами, а также со взрослыми.

Подростки часто не владеют знаниями о том, как правильно общаться с собеседником, не знают норм и правил этикета. В связи с чем, окружающие люди начинают негативно относиться к воспитанникам детских домов, не хотят с ними общаться, часто не принимают на хорошую работу. Это приводит к тому, что они начинают грубить и хамить, выражают свое недовольство с помощью агрессивного поведения или нецензурной брани, тем самым показывая свою потребность быть услышанными.

Обозначенные проблемы говорят о том, что в период пребывания в детском доме ребенок не получает развитие навыков, необходимым для общения в обществе. Наша программа направлена на обучение и развитие коммуникативных навыков у воспитанников и выпускников детских домов.

А ее реализация планируется на подростках, воспитывающихся в условиях детского дома.

Данная программа занятий включает различные виды тренинговых занятий, развивающие упражнения, беседы, игры. Каждое занятие включает использование различных видов работ, чтобы вызывать интерес у подростков и желание посещать занятия.

Программа занятий может быть реализована в условиях детских домов, а также образовательных учреждений, где проходят обучение дети, воспитывающиеся в детском доме.

Рабочая программа рассчитана на 17 занятий, 4 месяца с периодичностью 1 раз в неделю. При необходимости количество занятий может увеличиваться.

Цель программы: развитие коммуникативной компетенции детей-сирот.

Задачи программы мероприятий включают:

- развивать у подростков-сирот навыки общения и позитивного взаимодействия, эмпатии и эмоционального интеллекта;
- развивать навыки рефлексии для понимания чувств и эмоций своих и собеседника;
- развивать навыки уверенного, неагрессивного поведения в общении.

Формы и методы работы:

- групповая работа;
- лекция;
- подвижные игры;
- дискуссия;
- элементы арт-терапии и т.д.

Ожидаемый результат:

- умение вступать в социальные контакты, регулировать ситуации взаимодействия, а также достигать преследуемые цели;

– действовать с учетом позиции другого и согласовывать свои действия;

– снижение агрессивных поведенческих реакций, обидчивости в проблемной ситуации.

Этапы реализации программы

1. Этап 1. Диагностирование (входящая и итоговая диагностика) направлен на определение уровня развития коммуникативной компетентности.

2. Этап 2. Развитие и коррекция эмоциональной сферы участников программы с целью снятия эмоционального напряжения, возникающего у них при общении в различных ситуациях, и повышение уровня контроля над собственными эмоциями и поведением.

3. Этап 3. Развитие коммуникативных навыков в сфере дружеского и делового общения (применение тренинговых технологий).

4. Этап 4. Практическое закрепление полученных знаний и навыков (технологии социальных квестов).

Примерная программа мероприятий показана в таблице 3.

Таблица 3

Примерная программа мероприятий

№	Запланированные занятия	Количество занятий
1	Диагностика	2
2	Тренинги по обучению навыкам релаксации	2
3	Тренинги по развитию EQ	4
4	Занятия по десенсибилизации негативных переживаний, связанных с общением	3
5	Тренинги по развитию навыков общей коммуникации	2
6	Тренинги и беседы по развитию навыков делового общения	3
7	Социальные квесты	1
8	Итого	17

Тематический план мероприятий представлен в таблице 4.

Таблица 4

Тематический план мероприятий

№	Тема занятия	Цель, задачи, условия	Содержание занятия
1	2	3	4
Этап 1. Диагностирование			
1	Проведение методики: «Коммуникативная компетентность» (Тест Л. Михельсона, в модификации Ю.З. Гильбуха)	Цель: определение уровня коммуникативной компетенции и качества сформированности основных коммуникативных умений.	Даны несколько ситуаций. Для каждой из них представлены несколько вариантов ответа. Нужно было выбрать именно тот ответ, который характеризовал действие в подобном случае.
	Проведение методики: «Опросник коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко)	Цель: определение поведенческих реакций, стратегий и установок в межличностном общении, которые нужно подкорректировать.	Ответить на вопросы, используя оценки от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны суждения в определенных условиях общения.
Этап 2. Развитие и коррекция эмоциональной сферы участников программы с целью снятия эмоционального напряжения, возникающего у них при общении в различных ситуациях, и повышение уровня контроля над собственными эмоциями и поведением			
Тренинги по обучению навыкам релаксации			
2	Тренинг «В моем дыхании – мое спокойствие»	Цель: познакомить участников тренинга с техникой диафрагмального дыхания. Задачи: научить участников тренинга применять технику диафрагмального дыхания,	1. Беседа о правильном дыхании. 2. Упражнение «Диафрагмальное дыхание». 3. Игра «Башни спокойствия».

1	2	3	4
		<p>для улучшения своего состояния в стрессовой ситуации</p> <p>Условия: комната с мягким покрытием, приглушенным светом, аппаратура с релаксационной музыкой, стол и стулья, кисточки для акварели, игра «Падающие башни», свечи.</p>	<p>4. Рефлексия.</p> <p>5. Обсуждение домашнего задания.</p>
3	Тренинг «Мое тело – мое спокойствие»	<p>Цель: познакомить участников тренинга с техникой прогрессивной мышечной релаксации по Джекобсону.</p> <p>Задачи: научить участников тренинга применять технику прогрессивной мышечной релаксации по Джекобсону в стрессовой ситуации для нормализации своего эмоционального состояния.</p> <p>Условия: комната с мягким покрытием, приглушенным светом, аппаратура с релаксационной музыкой, стол и стулья, игра «Падающие башни».</p>	<p>1. Беседа о мышечной релаксации (ее значимость и особенности).</p> <p>2. Упражнение «Релаксация мышц».</p> <p>3. Игра «Башни спокойствия».</p> <p>4. Рефлексия.</p> <p>5. Обсуждение домашнего задания.</p>
Тренинги на развитие эмоционального интеллекта			
4	Тренинг «Маска моего настроения»	<p>Цель: развитие навыков рефлексии для понимания своих чувств и эмоций.</p>	<p>1. Разминка (техника диафрагмального дыхания).</p> <p>2. Аппликация маски</p>

1	2	3	4
		<p>Задачи: научить подростков распознавать, понимать, анализировать свои чувства и эмоции.</p> <p>Условия: кабинет с зеркалом, аппаратура с релаксационной музыкой, стол и стулья, ножницы, пластилин, бумага формата А4.</p>	<p>«Мое настроение».</p> <p>3. Беседа «Маска, расскажи о себе».</p> <p>4. Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация».</p> <p>5. Рефлексия.</p> <p>6. Обсуждение домашнего задания.</p>
5	Тренинг «Маска, ты меня знаешь»	<p>Цель: развитие навыков рефлексии и эмпатии, для лучшего распознавания чувств и эмоций не только своих, но и своего собеседника.</p> <p>Задачи: научить подростков понимать, распознавать, описывать, анализировать не только свои чувства и эмоции, но и другого человека.</p> <p>Условия: комната с зеркалом, аппаратура с релаксационной музыкой, стол и стулья, ножницы, пластилин, бумага формата А4.</p>	<p>1. Разминка (техника диафрагмального дыхания).</p> <p>2. Работа с домашним заданием (обсуждение масок, нарисованные в течение недели).</p> <p>3. Аппликация маски «Настроение друга».</p> <p>4. Игра «Найди свою маску».</p> <p>5. Беседа «Разговор с маской».</p> <p>6. Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация».</p> <p>7. Рефлексия.</p>
6	Тренинг «Я верю тебе, маска»	<p>Цель: развитие навыков рефлексии и эмпатии, для лучшего распознавания чувств и эмоций не только своих, но и своего</p>	<p>1. Разминка (техника диафрагмального дыхания).</p> <p>2. Боди-арт «Маска – настроение красками».</p> <p>3. Разговор с маской.</p>

1	2	3	4
		<p>собеседника; расширение доверительных связей и контактов между подростками, участвующих в тренинге; снижение тревожности во время близкого контакта друг с другом.</p> <p>Задачи: научить подростков понимать, распознавать, описывать, анализировать не только свои чувства и эмоции, но и другого человека; научиться доверять другим людям при общении.</p> <p>Условия: комната с зеркалом, аппаратура с релаксационной музыкой, стол и стулья, фломастера для боди-арт.</p>	<p>4. Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация».</p> <p>5. Рефлексия.</p>
7	Тренинг «Мы отражение друг друга»	<p>Цель: развитие навыков рефлексии и эмпатии, для лучшего распознавания чувств и эмоций не только своих, но и своего собеседника; расширение доверительных связей и контактов между подростками, участвующих в тренинге; снижение тревожности во время близкого контакта друг с</p>	<p>1. Разминка (техника диафрагмального дыхания).</p> <p>2. Фотосессия «Наши эмоции».</p> <p>3. Маска-коллаж «Наши эмоции».</p> <p>4. Разговор с маской.</p> <p>5. Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация».</p> <p>6. Рефлексия.</p>

1	2	3	4
		<p>другом.</p> <p>Задачи: научить подростков понимать, распознавать, описывать, анализировать не только свои чувства и эмоции, но и другого человека; научиться доверять другим людям при общении.</p> <p>Условия: комната с зеркалом, аппаратура с релаксационной музыкой, компьютер, принтер для печати, стол и стулья, ножницы, бумага формата А4.</p>	
<p>Занятия по десенсибилизации негативных переживаний, связанных с общением</p>			
8	<p>Тренинг «Снижение страха» Встреча 1</p>	<p>Цель: снижение страха при общении, который мешает устанавливать и сохранять позитивные контакты.</p> <p>Задачи: обучение подростков навыкам контроля и саморегуляции собственного эмоционального состояния.</p> <p>Условия: комната, аппаратура с релаксационной музыкой, стол и стулья, фломастеры, бумага формата А4.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разминка (техника диафрагмального дыхания). 2. Беседа «Расскажи о самом пугающем». 3. «Работа» со страхами методами эмоционально-образной терапии. 4. Перерыв. 5. Визуализация работы со страхом. 6. Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация». 7. «Якорение» ресурсных состояний при работе со страхами.

1	2	3	4
			8. Рефлексия.
9	Тренинг «Снижение страха» Встреча 2	Цель: снижение страха при общении, который мешает устанавливать и сохранять позитивные контакты. Задачи: обучение подростков навыкам контроля и саморегуляции собственного эмоционального состояния. Условия: комната, аппаратура с релаксационной музыкой, стол и стулья, ручки, бумага формата А4.	1. Разминка (Техника диафрагмального дыхания). 2. Письменный диалог с неприятным человеком. 3. Рассказ о «неприятном» диалоге. 4. Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация». 5. Использование «якоря» в работе с «неприятным» диалогом. 6. Исправление «неприятного» диалога. 7. Рассказ-рефлексия о преобразованном «неприятном» диалоге. Обсуждение домашнего задания.
10	Тренинг «Снижение страха» Встреча 3	Цель: снижение страха при общении, который мешает устанавливать и сохранять позитивные контакты. Задачи: обучение подростков навыкам контроля и саморегуляции собственного эмоционального состояния. Условия: комната, аппаратура с релаксационной музыкой, компьютер, проектор для просмотра	1. Разминка (техника диафрагмального дыхания). 2. Просмотр видеороликов с ситуациями «пугающего» общения. 3. Проигрывание ситуаций общения в парах. 4. Рефлексия. 5. Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация».

1	2	3	4
		видео, видео отрывки из фильмов с проблемными ситуациями общения, стол и стулья.	
<p>Этап 3. Развитие коммуникативных навыков в сфере дружеского и делового общения (применение тренинговых технологий)</p>			
<p>Тренинги по развитию навыков общей коммуникации</p>			
11	Тренинг «Слушатель»	<p>Цель: развитие у подростков-сирот навыков общения и позитивного взаимодействия, эмпатии и эмоционального интеллекта.</p> <p>Задачи: ознакомление и отработка с подростками навыков активного слушания.</p> <p>Условия: кабинет, листовки-правила «Активное слушание», стол и стулья.</p>	<p>1. Беседа о важности общения между людьми и почему человеку важно быть выслушанным.</p> <p>2. Знакомство с правилами «активного слушания».</p> <p>3. Упражнение «Активное слушание».</p> <p>Рефлексия.</p>
12	Тренинг «Уверенность при общении»	<p>Цель: развитие навыков уверенного, неагрессивного поведения в общении.</p> <p>Задачи: отработать навык уверенного поведения в общении.</p> <p>Условия: кабинет, стол, карточки с ситуациями, карточки с решением ситуаций, карточки с вопросами.</p>	<p>1. Разминка «Поздороваться, как...».</p> <p>2. Упражнение-дискуссия «Холодный суп».</p> <p>3. Упражнение «Интервью».</p> <p>4. Рефлексия.</p>
13	Лекция «Правила	Цель: познакомить	1. Лекция «Деловое

1	2	3	4
	деловой беседы»	<p>подростков с правилами и формами деловой беседы.</p> <p>Задачи: помочь усвоить правила деловой беседы.</p> <p>Условия: кабинет, стол и стулья, памятки «правила деловой беседы».</p>	<p>общение – это...».</p> <p>2. Деловая игра.</p> <p>3. Рефлексия.</p>
14	Лекция «Деловая беседа по телефону»	<p>Цель: познакомить подростков с правилами общения по телефону.</p> <p>Задачи: научить подростков правильному общению по телефону.</p> <p>Условия: кабинет, стол и стулья, карточки с примерами правил и ошибочными правилами, бумага формата А4, клей.</p>	<p>1. Лекция «Правила общения по телефону...».</p> <p>2. Упражнение «выбери правильный».</p> <p>3. Деловая игра.</p> <p>4. Рефлексия.</p>
15	Тренинг делового общения «Восточный базар»	<p>Цель: потренировать навыки правильного делового общения.</p> <p>Задачи: отработать навыки делового общения, выявить и проанализировать различные стратегии достижения цели в деловом общении.</p> <p>Условия: кабинет, стол и стулья, карточки с названиями техник.</p>	<p>1. Беседа «Восточный базар – это...».</p> <p>2. Беседа «21 способ получить все».</p> <p>3. Игра «Восточный базар».</p> <p>4. Рефлексия.</p>
<p>Этап 4. Практическое закрепление полученных знаний и навыков (технологии социальных квестов)</p>			

16	Квест «Получи справку»	<p>Цель: отработать навыки коммуникативной компетенции, которые были получены во время программы мероприятий.</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – закрепить навыки правильного поведения в обществе; – закрепить владение различными способами взаимодействия; – закрепить навыки понимания и осознания не только своих эмоций и мотивов поведения, но чувств других людей. <p>Условия: школа во внеучебное время, различные атрибуты для квеста.</p>	<p>Квест будет состоять из нескольких этапов.</p> <p>Подростки будут делиться на команды по несколько человек. Каждой команде нужно будет получить справку (о выполнении всех заданий и прохождении интересного пути коммуникации). Детям будет дана карта, на которой нужно будет разгадать название «острова» и пойти выполнять задание. Далее, на каждой станции будет несколько упражнений, которые нужно выполнить и уже идти дальше. За каждое правильно выполненное задание будут давать жетоны, разные по цвету, каждому из них будет приписан особый балл. После подведение итогов, подсчитывание баллов, выдача «справок».</p> <p>Чаепитие.</p>
17	Итоговое диагностирование (использование тех же методик)	Цель: подвести и сравнить итоги применения программы мероприятий.	

Примерные конспекты 2 мероприятий

Этап 1. Диагностирование

В процессе диагностики необходимо определить актуальный уровень развития коммуникативной компетенции у участников тренинга и факторы, которые значимо влияют на качество коммуникаций у них, а затем сравнить эти показатели по результатам прохождения программы.

Для оценки уровня развития коммуникативных навыков у участников программы нами были выбраны:

- методика «Коммуникативная компетентность» (Тест Л. Михельсона, в модификации Ю.З. Гильбуха);
- «Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко».

Этап 2. Развитие эмоциональных характеристик человека, влияющих на качество его общения

Техники релаксации

Занятие № 1. Тренинг «В моем дыхании – моё спокойствие»

Цель: ознакомить участников тренинга с техникой диафрагмального дыхания.

Задачи: научить участников тренинга применять технику диафрагмального дыхания в стрессовой ситуации для нормализации своего эмоционального состояния.

Условия проведения тренинга:

- комната психологической разгрузки с мягким покрытием на полу, с мягким, приглушенным светом;
- записи спокойной, релаксационной музыки, аппаратура для ее воспроизведения;
- стол;
- игра «Падающие башни»;

- две мягкие кисточки для акварели;
- 6 свечей;
- стулья для ведущего и участников;

Беседа о значении правильного дыхания (5 минут).

Дыхание представляет собой вид действия, которое организм человека выполняет каждый день. Мы дышим и даже не замечаем этого. Обычно дыхание мы замечаем свое дыхание, когда нам становится сложно дышать, нам не хватает воздуха, или задыхаемся или часто дышим.

Иногда бывает, что мы очень волнуемся, чувствуем испуг или тревогу. Но бывает и обратная зависимость от дыхания и нашего самочувствия. Как только мы начинаем дышать медленнее, спокойнее, глубже – мы приходи в полное спокойствие и все плохие эмоции нам покидают!

Поэтому включение упражнений на нормализацию дыхания является важной частью всех видов работ по расслаблению. Данные упражнения помогают расслабиться, и относятся к самым простейшим способам нормализации состояния, снятия стресса и напряжения.

Частое применение упражнений на дыхание помогает людям, которые часто подвержены стрессу, очень быстро устают, тревожны, апатичны. Такие проблемы характерны для человека, когда ему не хватает кислорода, накоплены токсины.

При этом, не зависимо от причины расстройства, или его происхождения, упражнение на дыхание быстро приводит человека в нормальное состояние.

Различают несколько видов дыхания. При этом часто встречается грудное дыхание. Этот вид дыхания человека представляет собой поверхностный стиль, который отличает взрослого человека. Часто он бывает ускоренным, неритмичным, эмоциональным и тревожным. Поверхностное дыхание не помогает человеку справиться со стрессом, а может, напротив, ухудшить ситуацию. Человек становится мнительным, часто прибывает в стрессе, паникует, его мучают мигрени.

Естественно для овладения техникой глубокого (диафрагмального) дыхания будет требоваться тренировка, как и для любого другого навыка, которым мы не владели раньше.

Упражнение «Диафрагмальное дыхание» (25 минут).

Дышать, по возможности, лучше носом. Выберите удобное положение и закройте глаза. Положите одну руку на грудь, а другую на живот. Вначале попробуйте дышать, как обычно, сосредоточиваясь на том, как поднимаются и опускаются грудная клетка и живот. Хорошо ли согласована их работа? Чувствуете ли вы в них скованность или ригидность? Нет ли напряжения в горле, груди и животе? Выполняя это упражнение в первый раз, сфокусируйтесь на вдохе, чтобы рука, лежащая на животе, смогла первой ощутить его, после чего поднимутся ваши грудная клетка и плечи. В первый раз это упражнение может показаться несколько неестественным, но с практикой оно станет более привычным.

1. Выполняется сидя или стоя, в удобной для вас позе.

2. Сделайте медленный вдох через нос.

3. Вдыхая, заполните воздухом нижние отделы легких. Ваша диафрагма будет заставлять живот выпячиваться, чтобы освободить место для воздуха, и рука, лежащая на животе, будет подниматься. Продолжайте вдыхать и ощутите, как расширяется средняя часть легких по мере того, как нижние ребра и грудная клетка слегка расправляются впереди, чтобы вместить в себя воздух. Наконец, ощутите расширение верхних отделов легких, в то время как поднимается ваша грудная клетка, поднимаются плечи, и вы чувствуете, как поднимается ваша рука, лежащая под ключицей. Слегка втяните живот, чтобы помочь легким. Этот медленный глубокий вдох можно выполнить за несколько секунд как одно плавное, непрерывное вдыхание.

4. Теперь на несколько секунд задержите дыхание.

5. Постепенно выдыхая через рот, слегка втяните живот и медленно поджимайте его по мере опустошения легких. Выдохнув полностью, расслабьте живот и грудную клетку, затем плечи.

6. В конце фазы вдоха слегка поднимите плечи и ключицы так, чтобы легкие можно было вновь до самых верхушек наполнить воздухом.

7. Продолжайте дышать очень глубоко и очень медленно, заполняя легкие снизу доверху, так как было описано выше. Позвольте плечам подняться и задержите вдох на несколько секунд, после чего медленно выдохните через рот. Дайте животу и грудной клетке расслабиться, избавьтесь от напряжения в плечах. Не пытайтесь выполнить это сразу в совершенстве. Попробуйте один раз, чтобы познакомиться с ощущениями, снова попытайтесь еще раз. В идеальном случае, если одна ваша рука лежит на животе, а другая – на верхней части грудной клетки, вы обнаружите, как на вдохе первой поднимается рука, лежащая на животе, а следом та, что покоится на груди. Прделайте это упражнение несколько раз, пока не научитесь с легкостью нагнетать воздух в нижние отделы легких на вдохе. Упражнение будет легче выполнять на счет: вдох на 3 счета, задержка дыхания на 1 счет, выдох на 7 счетов, задержка дыхания на 1 счет и опять вдох.

Первые десять циклов упражнения выполняются под счет и инструкцию психолога с постоянным контролем каждого из участников тренинга. Затем участникам предлагается сесть в кресло, зажечь перед собой свечу и дышать так, чтобы выдыхаемая струя воздуха задевала пламя свечи, но не тушила его. В это время в помещении для тренинга проигрывается успокаивающая музыка.

Игра «Башни спокойствия» (30 минут).

Для закрепления техники диафрагмального дыхания и для демонстрации его эффективности участникам тренинга предлагается поиграть в игру «Падающие башни», в которой игроки разбирают башню,

построенную из деревянных брусков, делая это по очереди и стараясь ее не разрушить. Проигрывает тот игрок, после хода, которого башня падает.

В целях тренинга условия игры усложняются: игрока, который вытягивает блок, разрешается щекотать кисточками по лицу, с целью отвлечь и рассмешить его. Игрок может успокаиваться, используя технику диафрагмального дыхания. Пока игрок дышит, его никто не беспокоит. В конце игры игроки высказываются о том, как им помогла релаксация.

Домашнее задание

Любая привычка и любой навык должны быть закреплены многократной тренировкой и повторением. Идеальной целью для тренировки будет осуществление трех глубоких, медленных циклов дыхания 5 – 6 раз в день. Чтобы не забыть об упражнении, можно отвести для него определенное время в течение дня (например, непосредственно перед едой, перед каждым занятием, после пробуждения утром, перед сном) или особые ситуации (например, при посадке в машину, перед включением телевизора). Глубокое дыхание является фундаментальным упражнением, которое вы можете использовать для регуляции своих эмоциональных и физиологических реакций в стрессовых ситуациях.

Занятие № 4. Лекция «Деловая беседа по телефону»

Цель: ознакомление участников программы с правилами общения по телефону.

Современное деловое общение нельзя представить без телефонной связи. Это самый простой способ быстрого установления контакта. Умение осуществлять телефонную коммуникацию влияет как на личный авторитет человека, специалиста, так и на имидж организации, которую они представляют. Американские специалисты в области делового общения утверждают, что одной из причин тяжелого финансового положения многих организаций является невоспитанность их сотрудников, которая особенно отчетливо проявляется при разговоре по телефону. Поэтому в преуспевающих компаниях новые сотрудники обязаны посещать

краткосрочные курсы по овладению оргтехникой, где особое внимание уделяется беседам по телефону.

В профессиональной сфере по телефону звонят претенденты на вакантную должность, деловые партнеры, клиенты и журналисты. Эти разговоры отнимают много времени. Поэтому требуется умение вести короткую беседу и быстро перестраиваться, реагируя на статус, психологические особенности и настроение адресата.

Выбирая время для беседы по телефону, следует учитывать распорядок дня партнера и режим работы организации. Если предстоит продолжительный разговор, надо спросить, располагает ли собеседник необходимым временем. При отрицательном ответе необходимо поинтересоваться, можно ли перезвонить и когда удобнее это сделать. Для междугородных звонков надо учитывать разницу во времени.

Перед каждым телефонным разговором надо обдумать:

- имеется ли в нем острая потребность;
- обязательно ли знать ответ партнера;
- нельзя ли встретиться с ним лично.

Готовясь к разговору, следует составить план, который поможет сократить время общения, избежать продолжительных пауз, выстроить вопросы и предложения в логической последовательности, не упустив ничего существенного. Очень важно четко сформулировать цель; выбрать вопросы для обсуждения; определить, какую информацию следует передать или запросить, какие документы могут потребоваться. Во время разговора обычно возникает необходимость записать часть информации. Для этого надо заранее подготовить ручку и бумагу.

Следствием плохой подготовки бывают оговорки, недостаток информации, неправильное прогнозирование реакции партнера и, в конечном счете, неудовлетворительный результат.

Схема общения по телефону включает:

- приветствие;
- представление;
- осведомление о наличии времени у собеседника;
- краткое изложение сути проблемы;
- вопросы и ответы на них;
- завершение разговора.

Особенностью телефонного разговора является то, что работает только аудиальный канал приема информации. Следовательно, особое значение имеют акустические средства передачи невербальной информации.

После приветствия надо назвать себя. Если по служебному телефону звонят незнакомому человеку, сообщают фамилию, имя, отчество, должность и учреждение, которое представляют. Представиться должен и тот, кто отвечает.

Говорить надо лаконично, сконцентрировав основную информацию в одном или двух предложениях, не вдаваясь без необходимости в излишние подробности. Следует избегать скороговорки, не кричать и не шептать. Хорошая дикция особенно важна при международных контактах.

Психологи утверждают, что голос человека, разговаривающего по телефону меняется, если он улыбается. Собеседник улавливает доброжелательность. Коммуникация становится более эффективной.

Поскольку человек, к которому обращаются по телефону, не может видеть собеседника, решающую роль играет интонация. Именно она создает первое впечатление, которое потом сложно исправить.

Позвонивший должен быть внимательным к вопросам собеседника. Отвечать на них следует четко и правдиво. Если рассматриваемая проблема вне его компетенции, надо позвать того, кто может ее решить.

Клиента, который звонит, чтобы высказать жалобу или предъявить претензию, надо попросить представиться. Его следует выслушать, не

перебивая, и сообщить, в какие сроки будут выяснены все обстоятельства, а также, когда он может перезвонить для окончательного ответа.

Заканчивает телефонный разговор его инициатор. Предпочтение в этом отдается также старшему по должности, возрасту и женщине.

Подводя итог, надо обобщить сказанное, вслух повторить то, что было решено по поводу дальнейших шагов, договориться о способе, дате и времени следующего контакта. Заключительными фразами могут быть благодарность за звонок, пожелание успехов.

Чтобы повысить эффективность деловых телефонных разговоров, следует соблюдать следующие рекомендации:

- заранее подготовить документы, которые могут понадобиться во время разговора;

- позитивно настроиться и позаботиться о том, чтобы у партнера сразу появилось хорошее настроение;

- говорить спокойно, без раздражения;

- выделять особо значимые слова;

- избегая монотонности, менять темп разговора;

- использовать паузы для структурирования речи и увеличения степени ее понятности;

- повторять информацию, которую необходимо запомнить (например, дату и место встречи, о которой договорились по телефону);

- не выдвигать резких возражений;

- внимательно слушать собеседника, периодически вставляя «да», «конечно», «я понимаю»;

- получив отказ, попрощаться в дружелюбной форме.

Чего не следует делать, когда звонит телефон:

- долго не поднимать трубку;

- одновременно вести разговор с двумя собеседниками;

- задавать вопрос, если заранее известен ответ;

– спрашивать: «Могу ли я вам помочь?» или «Что Вам нужно?»;

– говорить: «Здесь никого нет. перезвоните» или «Нам это не интересно».

Таким образом, если необходимо быстро сообщить или получить необходимые сведения, выяснить мнение, добиться согласия или сообщить об изменении ситуации, следует использовать телефонный разговор. Для этого нужно выбрать время, удобное для собеседника.

Лист нормоконтроля

Выпускная квалификационная работа выполнена мной, Анисимовой Натальей Васильевной, самостоятельно, оригинальность текста соответствует требованиям, предъявляемым к такого рода работам, и подтверждается справкой об оригинальности текста, сформированной системой проверки «Антиплагиат», объем работы составил 72 страницы.

Тема ВКР: ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДЕТЕЙ-СИРОТ

Обучающийся

Анисимов - 25.06.20
(подпись, дата)

Анисимова
(расшифровка подписи)

Нормоконтроль пройден.

Нормоконтролер

М 25.06.2020 *Легалкина Г.Н.*
(подпись, дата) (расшифровка подписи)