

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
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 и педагогики детства

ПЕТРИЩЕВА ОКСАНА ВИКТОРОВНА

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РАЗВИТИЯ
КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ПОДРОСТКОВ В
УСЛОВИЯХ ДЕТСКОГО ДОМА**

Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы
Психосоциальная работа с детьми и молодежью

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
к.пс.н., доцент Груздева О.В.

О. В. Груздева 30.10.18
Руководитель магистерской программы
д.пед.н., доцент Старосветская Н.А.

29.10.2018
Научный руководитель
к.пс.н., доцент Дубовик Е.Ю.

29.10.2018
Обучающийся
Петрищева О.В.

29.10.2018

Красноярск 2018

РЕФЕРАТ ПО МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ

Актуальность исследования состоит в том, что на сегодняшний день коммуникативная компетенция является неотъемлемым компонентом развития и становления личности, позволяющей полноценно реализовывать свои способности, знания, умения и навыки, полученные во время проживания в детском доме, а значит её развитие способно являться одной из главных задач воспитательного процесса.

Именно в подростковом возрасте закладываются личностные особенности, связанные с ответственностью, рефлексивностью, как важные качества зрелой личности (Л.И. Божович, Л.С. Выготский, Е.И. Исаев, Д.И. Фельдштейн, В.Л. Хайкин, Э. Эриксон). Дальнейшая социализация подростка в самостоятельной жизни зависит от развития коммуникативной сферы в период подросткового возраста.

Эта проблема как одна из центральных в педагогике и на сегодняшний день актуальна. Как основную задачу в исследовании можно обозначить разработку технологий, которые позволили бы осуществлять целенаправленное влияние на процесс развития коммуникативной компетенции подростков.

Несмотря на активный интерес ученых к проблеме формирования коммуникативной компетенции, обнаруживается дефицит практик, технологий в развитии коммуникативной компетенции воспитанников детских домов.

В связи с этим возникла необходимость создания проекта, который способствовал бы развитию коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома.

Цель исследования: выявить и обосновать психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома.

Объект исследования: коммуникативная компетенция подростков.

Предмет исследования: психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома.

В исследовании применялись следующие **методы и методики:**

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

2. Эмпирические методы: опрос, тестирование

- Методика «Коммуникативная компетентность» (Тест Л. Михельсона, в модификации Ю.З. Гильбуха).

- Опросник коммуникативной толерантности (В.В. Бойко).

Проектная идея исследования: эффективному развитию коммуникативной компетенции подростков может способствовать целенаправленно организованные психолого-педагогические условия, а именно:

1. Ориентация на личностный рост и сознательное овладение коммуникативными навыками, основанное на активизации внутренних ресурсов подростка.

2. Установление равноценных субъект-субъектных отношений нацеленное на развитие у воспитанников уверенности в собственных силах, готовности к коммуникативной деятельности и способности к саморазвитию.

3. Построение обучения на основе активных, игровых, интерактивных, ситуационно-моделирующих методов.

Теоретическая значимость исследования заключается в систематизации и уточнении знаний о коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома, ее составляющих.

Практическая значимость исследования: полученные результаты и выводы, а также рекомендации по развитию коммуникативной компетенции могут быть использованы воспитателями и педагогами-психологами детских домов, в воспитательной, коррекционно-развивающей работе с детьми подросткового возраста.

Апробация результатов. Внедрение проекта по развитию коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома в работу краевого государственного казенного учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Бородинский детский дом».

Основные результаты диссертационного исследования были представлены на научно-практических конференциях и публикациях:

1. Круглый стол «Постинтернатное сопровождение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» в рамках V Международного научно-образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» (Красноярск, 2016 г.).

2. Краевой фестиваль управленческих и педагогических практик краевых государственных казенных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (Канск, 2016 г.).

3. XVIII Международный научно-практический форум студентов, аспирантов и молодых ученых «МОЛОДЕЖЬ И НАУКА XXI ВЕКА», посвященный 85-летию КГПУ им. В.П. Астафьева (Красноярск, 2017 г.).

4. XIX Международный научно-практический форум студентов, аспирантов и молодых ученых «Молодежь и наука XXI века» (Красноярск, 2018 г.).

5. Малый пленум «Психолого-педагогическое сопровождение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (Красноярск, 2018 г.).

6. Петрищева О.В. Моделирование системы социальных проб как условие развития коммуникативной компетенции воспитанников // Постинтернатное сопровождение воспитанников детских домов Красноярского края: проблемы, опыт, перспективы. Красноярск 2017.

7. Петрищева О.В. Организация социальных проб как условие актуализации коммуникативной компетенции воспитанника детского дома // материалы Фестиваля педагогических идей «Открытый урок» 2016/2017 учебного года (на сайте Фестиваля, диске и в сборнике тезисов).

8. Петрищева О.В., Дубовик Е.Ю. Тренинг как средство развития коммуникативной компетенции подростков – воспитанников детского дома // Современное психолого-педагогическое образование: сборник статей / отв. за вып. и гл. ред. О.В. Груздева, К.Ю. Лобков, Е.Ю. Дубовик, ред. кол.; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2018. С 98-105.

Объем магистерской диссертации на тему: «Психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома» составляет - 120 страницы, таблиц - 9, количество иллюстраций (рисунков) - 4, использованных литературных источников - 64.

ESSAY ON MASTER THESIS

The relevance of the study is that communicative competence is today an integral component of the development and formation of the individual, allowing to fully realize their abilities, knowledge, skills acquired during their stay in the orphanage, and therefore its development can be one of the main tasks of the educational process.

It is in adolescence that personal features associated with responsibility, reflexivity, as important qualities of a Mature personality are laid (L. I. Bozhovich, L. S. Vygotsky, E. I. Isaev, D. I. Feldstein, V. L. Haikin, E. Erikson). Further socialization of adolescents in independent life depends on the development of the communicative sphere during adolescence.

This problem as one of the Central in pedagogy and is relevant today. As the main task in the research it is possible to designate development of technologies which would allow to carry out purposeful influence on process of development of communicative competence of teenagers.

Despite the active interest of scientists to the problem of formation of communicative competence, there is a shortage of practices, technologies in the development of communicative competence of children's homes.

In this regard, it became necessary to create a project that would contribute to the development of communicative competence of adolescents in an orphanage.

Purpose of research: to identify and substantiate the psychological and pedagogical conditions for the development of communicative competence of adolescents in an orphanage.

Object of research: communicative competence of adolescents.

Subject of research: psychological and pedagogical conditions of development of communicative competence of adolescents in an orphanage.

The study used the following methods and techniques:

1. Theoretical-analysis and generalization of scientific literature on the problem of research, comparison;

2. Empirical method:

– «Methodology «communicative competence» (Test L. Michaelson, in the modification Y. Z. Gilboa).

– «Questionnaire of communicative tolerance» (V. V. Boyko).

Project idea: effective development of communicative competence of adolescents can contribute to purposefully organized psychological and pedagogical conditions:

1. Orientation to personal growth and conscious mastery of communication skills, based on the activation of internal resources of the teenager in the organization of search and cognitive activity.

2. The establishment of equal subject-subject relations aimed at the development of pupils ' self-confidence, readiness for communication activities and the ability to self-development.

3. Construction of training on the basis of active, game, interactive, situational modeling methods.

The theoretical significance of the study is in the systematization and refinement of knowledge about the communicative competence of adolescents, its components.

Practical significance of the study: the results and conclusions, as well as recommendations for the development of communicative competence can be used by educators and teachers-psychologists of children's homes, in educational, correctional and developmental work with children of adolescence.

Testing results Implementation of the project on the development of communicative competence of adolescents in an orphanage in the work of the regional state institution for orphans and children left without parental care «Borodino orphanage».

The main results of the dissertation research were presented at scientific conferences:

1. Round table «post-Boarding support for orphans and children left without parental care» within the V International scientific and educational forum «Man, family and society: history and prospects of development» (Krasnoyarsk, 2016).

2. Regional festival of management and pedagogical practices of regional state institutions for orphans and children left without parental care (Kansk, 2016).

3. XVIII international scientific-practical forum of students, postgraduates and young scientists «YOUTH AND SCIENCE of XXI CENTURY», dedicated to the 85th anniversary of the University them. V. P. Astafiev (Krasnoyarsk, 2017).

4. XIX international scientific and practical forum of students, postgraduates and young scientists «Youth and science of XXI century» (Krasnoyarsk, 2018).

5. Small Plenum «Psychological and pedagogical support of orphans and children left without parental care» (Krasnoyarsk, 2018).

6. Publication of the article in the collection «post-Boarding support of children's homes in Krasnoyarsk region: problems, experience, prospects»: Krasnoyarsk 2017. Article «Modeling of system of social tests as a condition of development of communicative competence of pupils».

7. Publication of the article in the materials Of the festival of pedagogical ideas «Open lesson» 2016/2017 academic year (on the Festival website, CD and in the collection of abstracts). Article «Organization of social tests as a condition of actualization of communicative competence of a foster child».

8. Publication of the article in the collection «Man, family and society: problems and prospects of development»: «Modern psychological and pedagogical education» IX psychological and pedagogical readings in memory Of L. V. Yablokova: Krasnoyarsk 2018. Article «Training as a means of development of communicative competence of teenagers-children's home».

Volume of master's thesis on the topic: «Psychological and pedagogical conditions for the development of communicative competence of adolescents in an orphanage» is-120 pages, tables-9, the number of illustrations (figures) - 4, used literary sources - 64.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	10
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ВОСПИТАННИКОВ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ	14
1.1. Проблема развития коммуникативной компетенции в психологии	14
1.2. Понятие и структура коммуникативной компетенции подростков	22
1.3. Психологические особенности подростков воспитывающегося в условиях детского дома	30
Выводы по Главе 1	42
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБ КАК УСЛОВИЕ АКТУАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ВОСПИТАННИКОВ.....	45
2.1. Паспорт проекта по развитию коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома	45
2.2. Организация и методы исследования коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома	51
2.3. Оценка уровня развития коммуникативной компетенции подростков до реализации проекта	56
2.4. Оценка результативности проекта	63
Выводы по Главе 2	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	69
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	75
ПРИЛОЖЕНИЕ	81

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность одна из важнейших задач для педагогов детских домов - воспитание личности, которая будет способна найти свое место в окружающем нас и постоянно меняющемся мире.

Все знания, полученные воспитанниками по мере взросления, средства, которые они будут использовать во взрослой самостоятельной жизни. А общение является, во всех сферах жизнедеятельности, одним из основополагающих инструментов.

Отсутствие или недостаточный уровень необходимых навыков коммуникативной компетенции как неотъемлемой части общения, любым из участников воспитательного процесса ведет к искаженной передаче и приему знаний. Опыт, ценности, знания и способы деятельности любой человек усваивает во время коммуникации с другими людьми и таким образом, человек формируется как личность и субъект деятельности. Исходя из этого, общение становится важнейшим фактором развития личности. Поэтому, и в становлении личности подростков коммуникативная компетенция так же становится одним из главных факторов.

Актуальность исследования состоит в том, что коммуникативная компетенция является неотъемлемым компонентом развития и становления личности воспитанника детского дома, позволяющей полноценно реализовывать свои способности, знания, умения и навыки, полученные во время проживания в детском доме, а значит и ее развитие способно являться одной из главных задач воспитательного процесса.

В подростковом возрасте закладываются личностные особенности, связанные с ответственностью, рефлексивностью, как важные качества зрелой личности (Л.И. Божович, Л.С. Выготский, Е.И. Исаев, В.Л. Хайкин, Э. Эриксон). Успешная социализация подростка в самостоятельной жизни зависит от уровня развития коммуникативной сферы в период подросткового возраста [12].

Эта проблема одна из центральных в педагогике и на сегодняшний день также актуальна. Как основную задачу в исследовании можно обозначить организацию условий, при которых возможно было бы осуществлять целенаправленное влияние на процесс развития коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома.

Исходя, из вышеизложенного была определена тема магистерской диссертации «Психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетентности подростков в условиях детского дома».

Несмотря на активный интерес ученых к проблеме формирования коммуникативной компетенции, обнаруживается дефицит практик, технологий в развитии коммуникативной компетенции воспитанников детских домов.

Поэтому был разработан проект «Организация системы социальных проб как условие актуализации коммуникативной компетенции».

Цель: выявить и обосновать психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома.

Объект: коммуникативная компетенция подростков.

Предмет: психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома.

Задачи:

1. Сделать анализ проблемы развития коммуникативной компетенции в психологии.
2. Проанализировать понятие и структуру коммуникативной компетенции подростков.
3. Рассмотреть психологические особенности подростков воспитывающегося в условиях детского дома.
4. Подобрать диагностический инструментарий для изучения коммуникативной компетенции подростков.
5. Изучить особенности коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома.

6. Разработать и апробировать психолого-педагогические условия по развитию коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома.

7. Изучить эффективность проделанной работы по развитию коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома.

Проектная идея: эффективному развитию коммуникативной компетенции подростков может способствовать целенаправленно организованные психолого-педагогические условия, а именно:

1. Ориентация на личностный рост и сознательное овладение коммуникативными навыками, основанное на активизации внутренних ресурсов подростка.

2. Установление равноценных субъект-субъектных отношений нацеленное на развитие у воспитанников уверенности в собственных силах, готовности к коммуникативной деятельности и способности к саморазвитию.

3. Построение обучения на основе активных, игровых, интерактивных, ситуационно-моделирующих методов.

Теоретико-методологическое основание исследования:

– деятельный подход Б.Г. Ананьева, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна
способность к установлению взаимоотношений рассматривается как специфическая форма активности субъекта;

– концепция субъектно-личностного подхода К.А. Абульхановой;

– концепция общения Г.М. Андреевой, определяет комплекс коммуникативных умений, овладение которыми способствует развитию и формированию личности, способной к продуктивному общению [5].

Принципиальный подход к решению проблемы развития коммуникативных навыков, развития коммуникативной компетенции представлен в трудах Л.С. Выготского, который рассматривал общение в качестве главного условия личностного развития и воспитания детей [21].

Методы и методики исследования:

- теоретические методы (анализ, сравнение, обобщение научной литературы по проблеме исследования);
- эмпирические методы (опрос, тестирование).

Для проведения исследования были применены следующие методики:

Методика «Коммуникативная компетентность» (Тест Л. Михельсона, в модификации Ю.З. Гильбуха).

Опросник коммуникативной толерантности (В.В. Бойко).

База исследования: краевое государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Бородинский детский дом». В исследовании принимали участие 20 воспитанников в возрасте от 12-15 лет.

Теоретическая значимость исследования заключается в систематизации и уточнении знаний о коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома, ее составляющих.

Практическая значимость исследования: полученные результаты и выводы, а также рекомендации по развитию коммуникативной компетенции могут быть использованы воспитателями и педагогами-психологами детских домов, в воспитательной, коррекционной и развивающей работе с детьми подросткового возраста.

Цели и задачи исследования определили его **структуру**. Представленная работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ВОСПИТАННИКОВ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ

1.1. Проблема развития коммуникативной компетенции в психологии

В результате теоретического анализа проблемы развития коммуникативной компетенции можно сказать, что эта проблема была осознана психологами в нашей стране еще в 60-е годы. Однако вплоть до начала 80-х годов данная проблема именно как проблема всестороннего развития коммуникативной компетенции личности не рассматривалась и не решалась в практическом психологическом плане.

На нынешнем этапе развития общества на первый план выходят компетенции социального уровня. Новый образовательный стандарт среднего (полного) общего образования, утвержденный Министерством образования и науки РФ в 2012 году, предполагает формирование не только универсальных учебных действий учащихся, но и развитие у них навыков сотрудничества и коммуникативной компетенции. Связывают это с тем, что именно школа является одним из основополагающих социальных институтов дотрудовой стадии социализации. Г.М. Андреева поясняла, что школа, с одной стороны, обеспечивает ученику систематическое образование, которое само по себе является важнейшим элементом социализации, а с другой стороны – готовит человека к жизни в обществе [5].

Наиболее известных западных моделей коммуникативной компетенции являются следующие авторы М. Аргайл, Р. Белл, Ю. Хабермас, Дж. Уаймен.

Обобщенные данные представлены в табл. 1.

Обобщение взглядов наиболее известных западных исследователей дает возможность о представлении коммуникативной компетенции зарубежных авторов, которые, раскрывая содержание коммуникативной компетенции, также дают определение способов формирования коммуникативной компетенции. Зарубежными авторами коммуникативная

компетенция определяется как некий набор умений, дополненный эмпатическими и рефлексивными способностями, которые возможно развить посредством специально организованных тренинговых занятий.

Таблица 1

Коммуникативная компетенция в психологических школах

Психологическая школа	Коммуникативная компетенция	Коммуникативная компетенция определяется, как
Гуманистическая психология	Определенный уровень развития всех подструктур личности: способность к самопознанию, высокая нравственность, принятие себя и других	Развитие всех подструктур личности, самосовершенствование
Бихевиоризм	«Поведенческая умелость»	Усвоение комплекса знаний и навыков путем социальной тренировки и освоения моделей поведения и деятельности
Когнитивная психология	Высокий уровень развития познавательных сторон личности, социально-перцептивных процессов и систем ожиданий	Формирование навыков целеполагания, планирования, осуществления тактик и стратегий деятельности, контроля и оценки собственного поведения

Коммуникативная компетенция, по мнению О.В. Михайловой, владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, представление о культурных нормах и ограничениях в общении, представление об обычаях, традициях, этикете в сфере общения, соблюдении правил приличий, воспитанность, владение знаниями коммуникативных средств, присущих национальному, сословному менталитету [40].

Понятие «коммуникативная компетенция» впервые было использовано А.А. Бодалевым и интерпретировалось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений).

В социологической энциклопедии коммуникативная компетенция определяется как, «...ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на:

- 1) знаниях и чувственном опыте индивида;
- 2) способности эффективно взаимодействовать с окружающими;
- 3) пониманию себя и других, при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды.

Понятие коммуникативной компетенции В.Н. Куницина определяет просто как «успешность общения». Ю.М. Жуков трактует определение коммуникативной компетенции, как психологическую характеристику человека, как личности, которая проявляется в его общении с окружающими людьми или «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми» [27]. Составляющими компонентами коммуникативной компетенции является совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека.

Коммуникативная компетенция человека преимущественно складывается на основе опыта межличностного общения и формируется непосредственно при взаимодействии с людьми.

Также коммуникативная компетенция определяется как интегральное личностное качество, обеспечивающее ситуационную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами общения, возможность понимания и отражения психических состояний другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения собеседника.

Комплексное исследование коммуникативной компетенции встречается в работах И.Н. Зотовой [27]. Коммуникативная компетенция, по ее мнению, представляет собой комплексное образование, состоящее из трех

компонентов: эмоционально-мотивационный, когнитивный и поведенческий компоненты.

При анализе работ различных авторов, изучающих коммуникативную компетенцию, И.Н. Зотова делает вывод, что в структуру коммуникативной компетенции включаются разноплановые элементы. Вместе с тем, среди этого многообразия четко выделяются следующие компоненты:

- коммуникативные знания;
- коммуникативные умения;
- коммуникативные способности [27].

В работах других исследователей вышеуказанные компоненты коммуникативной компетенции рассматриваются в отдельности. Так же есть исследования, где составляющие коммуникативной компетенции рассматриваются под другим углом.

Исследуя понятие коммуникативной компетенции, В.А. Лабунская выделяет в нем три составляющие:

- 1) точность или правильность восприятия других людей;
- 2) развитость невербальных средств общения;
- 3) владение устной и письменной речью [27].

Ю.Н. Емельянов отмечает качественное своеобразие понятия коммуникативной компетенции, считая, что коммуникативная компетенция представляет собой совокупность следующих качеств:

- способность человека брать на себя и исполнять различные социальные роли;
- способность адаптироваться в различных ситуациях и социальных группах;
- умение свободно владеть вербальными и невербальными средствами общения;
- способность в процессе активного и инициативного общения с окружающими людьми организовывать и управлять «межличностным пространством»;

- понимание своих потребностей, ценностных ориентаций;
- техники работы с людьми;
- перцептивные возможности [27].

Коммуникативная компетенция, с точки зрения А.Н. Мосиной и Т.Л. Худяковой, - это обобщение коммуникативных свойств личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения [42].

Коммуникативная компетенция выступает характерным качеством, обобщающая в себе общую культуру и ее особенные проявления в профессиональной деятельности. Коммуникативная компетенция представляет собой сочетание социально-перцептивной, рефлексивной, психолого-педагогической компетенций и связанных с ними умений [55].

В своей работе опираемся на структуру С.В. Поповой, в которой она выделяет следующие структурные составляющие коммуникативной компетенции: когнитивный, регулятивный, рефлексивно-статусный, нормативный компоненты. Когнитивный компонент включает в себя знание о используемых коммуникативных стратегиях, методах психологического воздействия, правилах и приемах риторики, рефлексивного слушания и пр. Регулятивный компонент - умение вести диалог, убеждать, менять тактику коммуникаций, защищаться от манипуляций и психологических уловок, владеть инициативой и ситуацией в любом виде коммуникации. Рефлексивно-статусный компонент - осознание своего статуса, возможностей и ресурсов, высокий уровень рефлексивной культуры, позволяющей адекватно и гибко реагировать на изменения коммуникативной ситуации. Нормативный компонент - это следование морально-этическим и корпоративными нормами поведения и общения [46].

А.Н. Мосина и Т.Л. Худякова в своем исследовании выделяют следующие компоненты коммуникативной компетенции: открытость новому; самоуважение, самопринятие, социальная перцепция и мышление; способность прогнозировать, моделировать и понимать социальные

ситуации; коммуникативно-личностный потенциал и психологический потенциал личности, входящий в основу психологической контактности и коммуникативной совместимости [42].

С.В. Чернов, систематизируя составляющие коммуникативной компетенции личности, способствующие ее сформированности, определяет три группы коммуникативных знаний и умений:

- 1) речевые;
- 2) социально-психологические;
- 3) деятельностно-практические.

Коммуникативные знания, согласно С.В. Чернову, - это знания о том, что такое общение, его виды и закономерности развития. Это знание о том, какие бывают коммуникативные методы и приемы и какое действие они могут оказывать, каковы их возможности и ограничения. Также это знание о том, какие методы могут быть эффективны в отношении разных людей и разных ситуаций. К коммуникативным знаниям относится и знание об уровне развития у себя тех или иных коммуникативных умений и знание о том, какие методы эффективны именно в собственном исполнении, а какие малоэффективны [60].

Коммуникативные умения, согласно С.В. Чернову, - это осознанные коммуникативные действия человека и их способность правильно протраивать свое поведение, управлять им в соответствии с ходом общения [60].

Дж. Савиньон в своих исследованиях описывает четыре компонента коммуникативной компетенции: грамматический, социолингвистический, компенсаторный и компетенцию речевой стратегии [42].

Опираясь на теории П.Я. Гальперина поэтапного формирования умственных действий, исследователи А.Н. Мосина и Т.Л. Худякова представляют деятельностную модель формирования коммуникативной компетенции, при которой освоение коммуникативных действий происходит в соответствии с этапами: мотивационного; этапа объективирования;

формирования вербальных умений; и этапа овладения действием и присвоения жизненного опыта[42].

Формирование коммуникативных компетенций происходит в специально организованной деятельности и важным этапом в формировании коммуникативной компетенции является мотивационный этап, так как только собственная мотивация человека может обеспечивать совершенствование коммуникативных умений. На этапе объективирования происходит выполнение определенных коммуникативных действий с опорой на схему действия, представленных в раздаточных материалах, включающих в себя параметры эффективного коммуникативного действия. Материальная опора убирается, когда действие начинает протекать безошибочно и более эффективно. Данный этап характеризуется формированием вербальных умений. Разбор полученных результатов проходит в групповом обсуждении. При освоении действий во внешнем плане и его осознания происходит присвоение жизненного опыта [28].

Групповые формы работы являются, по мнению А.И. Подольского, наиболее эффективными формами развития коммуникативной компетенции в подростковом возрасте, так как ресурсом развития компетенции в общении является именно малая группа, а также активная включённость каждого участника в систему социальных связей. По мнению автора наиболее целесообразным использовать такие формы занятий, которые предполагают совместные виды деятельности, так как именно в деятельности и общении развивается коммуникативная компетенция [50].

Развитие коммуникативной компетенции эффективно происходит в ходе ролевого общения и заключается в следующем: включение подростков в выполнение совместных заданий по овладению коммуникативными умениями; совершенствование коммуникативных умений в их творческой деятельности [59].

Коммуникативная компетенция успешно формируется через моделирование коммуникативных ситуаций и развивающие тренинги,

способствующие развитию уверенности в себе, самоуважению, самоутверждению, личностной и социальной активности[47].

Н.С. Пряжников наиболее эффективными методами развития коммуникативной компетенции в подростковом возрасте считает все формы активного общения, деловые и ролевые игры, совместные познавательные исследования, требующие проведения опросов, бесед, интервьюирования разных возрастных категорий людей, проектная деятельность в парах или малых группах, защита проектов, обсуждения, дискуссии, выступления в качестве ведущих на различных мероприятиях, участие в работе объединений, групп [54].

Таким образом, подводя итоги выше изложенного можно сделать следующие выводы. В подростковом возрасте главные новообразования - это саморефлексия, понимание собственной индивидуальности, готовность к самоопределению, ориентация на осознанное построение собственной жизни, видение жизненных планов, постепенное вхождение в различные сферы жизни. Подростковый возраст, как раз тот период, когда преобладают преимущественно смысловые аспекты личностного развития, способствующие формированию смысловых структур личности, которые в значительной мере определяют ее поведение и сознание, появление чувства «взрослости», направленность в будущее, повышенную требовательность к человеку, потребность самоопределения, желание разобраться в себе и окружающем мире.

Коммуникативная компетенция понимается как совокупность знаний, умений, опыта и личностных качеств, позволяющих эффективно решать задачи общения и достигать взаимопонимания. К структурным составляющим коммуникативной компетенции относятся такие компоненты как когнитивный, регулятивный, рефлексивно-статусный, нормативный. Наиболее эффективными условиями развития коммуникативной компетенции в подростковом возрасте в условиях детского дома являются

групповые формы работы: в ходе общения, посредством моделирования коммуникативных ситуаций и развивающие тренинги.

Таким образом, коммуникативная компетенция представляет собой единое, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретной личности. Все авторы, несмотря на различие в понимании составляющих коммуникативной компетенции, сходятся во мнении, что по существу коммуникативная компетенция представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

1.2. Понятие и структура коммуникативной компетентности подростков

В последнее время, как в зарубежной, так и в отечественной литературе по педагогике и психологии, достижения человека в сфере отношений с другими людьми все чаще отражаются в понятии «коммуникативная компетенция».

Коммуникативная компетенция - навыки коммуникации, позволяющие человеку адекватно выполнять нормы и правила жизни в обществе. Термин «компетенция» (в переводе с латинского «соответствие», «соразмерность») означает круг вопросов, в которых данное компетентное лицо обладает знаниями, опытом.

Коммуникативная компетенция относится к группе ключевых компетенций, то есть имеющих особую значимость в жизни человека, поэтому ее развитию следует уделять пристальное внимание [31]. Какое значение в повседневной жизни имеет коммуникативная компетенция?

Во-первых, коммуникативная компетенция влияет на успешность человека.

Во-вторых, процесс адаптации воспитанника во многом зависит от коммуникативной компетенции, как и его эмоциональное благополучие в коллективе.

В-третьих, коммуникативная компетенция в повседневной жизни подростков рассматривается не только как условие сегодняшней эффективной адаптации и эмоционального благополучия, но и как ресурс для эффективности и благополучия их будущей взрослой самостоятельной жизни.

Для развития коммуникативной компетенции необходимо:

- определить ее понятие и структуру, содержание на разных возрастных этапах;
- обеспечить взаимодействие различных субъектов, направлений и технологий в целях достижения полноценного результата;
- разработать проект, определиться с направлениями, технологиями и техниками развития коммуникативной компетенции подростков.

Коммуникативная компетенция - это целостная система психических и поведенческих характеристик человека, способствующих успешному общению, то есть эффективному достижению цели и эмоционально благоприятному (психологически комфортное) для участвующих сторон[42].

В структуре коммуникативной компетенции выделяются следующие компоненты: когнитивный, ценностно-смысловой, личностный, эмоциональный и поведенческий. Эти компоненты не являются частями целого, однако предполагают взаимовлияние, взаимопроникновение и существование каждого в остальных, что означает следующее:

- содержание одного из компонентов "раскрывается" через другие, взаимодействует с ними, проявляется в них;
- все компоненты (направления) должны быть задействованы в работе;
- наиболее эффективными считаются занятия, обеспечивающие развитие ребенка по всем обозначенным направлениям.

Когнитивный компонент формирует знания о ценностно-смысловой стороне общения, о личностных качествах человека, способствующих и препятствующих общению, об эмоциях и чувствах, сопровождающих его, о поведенческой стороне общения. Каково же значение этих знаний? Человек, наблюдая за поведением близких людей, подражает их примеру, обучается общению, и происходит это по большей части не осознанно. Подросток, да и взрослый человек, не задумывается о процессе получения знаний общения и может получать их на протяжении всей своей жизни. Это позволяет лучше понимать особенности собственного стиля общения, развивать и усовершенствовать свой стиль общения, видоизменять коммуникативные возможности.

Ценностно-смысловой компонент - ценности, которые раскрываются в общении. Личностные ценности, проявляясь в базовых отношениях к себе и другим людям, регулируют ход общения, придавая ему определенный смысл. Данный уровень регуляции очень важен для человека [4].

Личностный компонент раскрывает особенности человека вступающего в общение, которые естественным образом влияют на содержание, процесс и основу коммуникации. Такие качества человека как застенчивость, разнузданность, отчужденность, эгоистичность, заносчивость, тревожность, ригидность, конфликтность, агрессивность, авторитарность негативным образом сказываются на общении. Коммуникативная компетенция основывается на уверенности в себе, оптимизме, доброжелательности и уважении к людям, справедливости, альтруизме, честности, стрессоустойчивости, эмоциональной стабильности, отсутствии агрессивности и конфликтности.

Эмоциональный компонент коммуникативной компетенции связан, прежде всего, с созданием и поддержанием позитивного эмоционального контакта с партнером по общению, умением не только своевременно реагировать на изменение состояния собеседника, но и предвосхищать его. Именно эмоциональный фон создает ощущение психологически

благоприятного или неблагоприятного, комфортного или дискомфортного общения.

Поведенческий компонент образуют коммуникативные умения, способы деятельности и опыт, которые влияют на стиль проявления коммуникативной компетенции. Коммуникативные умения как составляющие части создают коммуникативное поведение. Особенности коммуникативных умений, степень развития могут быть изучены и измерены, а также стать конкретной задачей развития или коррекции коммуникативной компетенции подростков[4].

Рефлексия является одним из основных критериев развития коммуникативной компетенции личности, когда человек способен оценить свою позицию в соответствии с позицией и интересами партнера по общению. Необходимо также, чтобы подросток умел устанавливать связь с собеседником, анализировать его сообщения, умел адекватно реагировать на них, умело пользуясь как словесными, так и мимическими средствами общения.

Исследователи определяют коммуникативную компетенцию как систему внутренних ресурсов, необходимых для выстраивания коммуникативного воздействия в различных ситуациях межличностных контактов. Подростки должны владеть не только вербальными формами общения, они также должны иметь представление о том, как использовать речевые формы в реальной коммуникации. В частности, в своих исследованиях Г. Уиддоусон стал использовать такое понятие как «коммуникативные функции» [41].

Коммуникативные функции Г. Уиддоусон различает по их принадлежности к той или иной социальной ситуации. Это делает процесс обучения подростков не только интересным, но и социально значимым, формирует у подростков стиль поведения в обществе, то есть учит нормам и правилам принятым в обществе. Показателями сформированности коммуникативной компетенции является использование речевых и

мимических средств и жестов. Также четко прослеживается направленность на парное или групповое взаимодействие подростков. Формирование коммуникативных умений способствует повышению мотивации подростков, содействует установлению эффективных межличностных связей.

Это способствует развитию познавательной активности, воображения, самодисциплины, навыков совместной деятельности и многому другому. Французский ученый А.Н. Перре-Клемон характеризует коммуникацию как общее понимание связей индивидуальных действий относительно коллективного продукта и последующая реализация этих связей в структуре новых совместных действий. Это включает в себе следующие этапы: планирование, установление контакта, обмен информацией, рефлексия [5].

Исследователи И.Н. Горелов, В.Р. Житников и Л.А. Шкатова определяют как коммуникативный акт (или акт общения), который включает в себя следующие компоненты: коммуниканты (общающиеся, обычно не менее двух человек); действие, которое подразумевает под собой общение (говорение, жестикулирование, мимические проявления и т.п.); содержание сообщения, характеризующееся какой-либо формой и смыслом; канал связи (органы речи, слуха, зрительный, визуально-вербальный); мотивы коммуникантов (цели, намерения, побуждения). Сами коммуникативные акты рассматриваются по их типам и выделяют следующие разновидности: по содержанию (производственные, практически-бытовые, научно-теоретические, межличностные и т.д.); по форме контактирования (прямые, опосредованные); по типу связи (двунаправленные, однонаправленные); по степени взаимосоответствия коммуникантов (высокая, удовлетворительная, незначительная, неудовлетворительная, отрицательная); по результатам (от негативного к позитивному)[39].

Исследователи отмечают такое свойство личности как коммуникабельность. Быть коммуникабельным, значит уметь быстро устанавливать контакты и налаживать отношения, проявлять инициативу в установлении и поддержании контакта, хотеть и уметь передавать свои

мысли. Одним из главных качеств подростков, способных к общению, исследователи называют способность к рефлексии, эмпатию. Подросткам необходимо развивать в себе способность ставить себя на место другого, проявлять свое сопереживание и сочувствие.

Ученые также выделяют четыре основные стадии общения:

– ориентировка в окружающих условиях, дистанция взаимодействия в зависимости от цели, социальный контекст (в зависимости от целей общения);

– формирование смыслового содержания высказываний (лексический запас, речевых оборотов и т.д.);

– непринужденный ход общения, обмен высказываниями, ориентированными на собеседника, речевое взаимодействие (сам акт общения);

– отключение от партнера беседы, выход из ситуации [39].

После определения коммуникативных задач педагог анализирует ситуативные условия, организационные возможности. Реализация проектной идеи предполагает прогнозирование реакции подростков, выполнение ими своих ролей. Особый интерес представляет определение системы методов коммуникативного взаимодействия при развитии коммуникативной компетенции подростков.

Само решение задачи означает непосредственную реализацию коммуникативной задачи при использовании вербальных и невербальных средств общения, которые педагог выбирает в зависимости от целей и задач. Можно выделить основные стадии протекания коммуникативных актов, предварительно рассмотрев вышеперечисленные этапы:

– установление контакта с собеседником;

– определение смыслового содержания (подбор необходимой лексики, ориентация на собеседника и т.д.);

– протекание контакта;

– выход из контакта.

Одной из основополагающих задач направленных на развитие коммуникативной компетенции является организация таких условий, при которых подростки приобретают навыки и умения, соответствующие высоким стандартам общения.

Способности к общению включают в себя:

- желание вступать в контакт с окружающими;
- умение организовать общение, включающее умение слушать собеседника, умение эмоционально сопереживать, проявлять эмпатию, умение решать конфликтные ситуации;
- знание норм и правил, которым необходимо следовать при общении с окружающими [34].

В последнее время, как в зарубежной, так и в отечественной литературе по педагогике и психологии, достижения человека в сфере отношений с другими людьми все чаще отражаются в понятии «коммуникативная компетенция» [2].

Коммуникативная компетенция, согласно психолого-педагогическим исследованиям, включает следующие компоненты:

- эмоциональный (включает эмоциональную отзывчивость, эмпатию, чувствительность к другому, способность к сопереживанию и состраданию, внимание к действиям партнеров);
- когнитивный (связан с познанием другого человека, включает способность предвидеть поведение другого человека, эффективно решать различные проблемы, возникающие между людьми);
- поведенческий (отражает способность подростков к сотрудничеству, совместной деятельности, инициативность, адекватность в общении, организаторские способности и т.п.).

Перед подростками в процессе коммуникации возникает необходимость заранее спланировать свою деятельность, договориться. Происходит становление субъективного отношения к другим детям, то есть умение видеть в них равную себе личность, учитывать их интересы,

готовность помогать. Общаясь со сверстниками, подросток учится управлять действиями партнера, контролирует их, показывает собственный образец поведения, сравнивает себя с другими воспитанниками, а также других ребят с собой [39].

Таким образом, подводя итоги вышеизложенному, можно сделать следующие выводы. Согласно психолого-педагогическим исследованиям коммуникативная компетенция включает следующие компоненты:

- эмоциональный (эмпатия, эмоциональная отзывчивость, способность к сопереживанию, чувствительность к другому, внимание к действиям собеседника);

- когнитивный компонент связан с познанием другого человека (способность предвидеть поведение другого человека, эффективно решать различные проблемы, возникающие между людьми);

- поведенческий (отражает способность подростка к совместной деятельности, сотрудничеству, адекватность в общении, инициативность и пр.).

В процессе коммуникации перед детьми подросткового возраста возникает необходимость заранее спланировать свою деятельность, договориться. Происходит становление субъективного отношения к партнерам общения, то есть умение учитывать интересы собеседника, видеть в них равную себе личность. В процессе общения, подросток учится управлять действиями партнера по общению, контролирует их, показывает собственный образец поведения, сравнивает партнеров общения с собой.

Таким образом, можно предположить, что общение ребенка подросткового возраста - это не только умение вступать в контакт и вести разговор с собеседником, но и умение активно и внимательно слушать и слышать, а также активно использовать жесты, мимику для более эмоционального выражения своих мыслей. На конструктивный ход общения влияет осознание особенностей себя и других людей.

1.3. Психологические особенности подростков воспитывающихся в условиях детского дома

Характерные условия жизни в детском доме накладывают отпечаток на психическом развитии воспитанников по ряду существенных параметров. У детей в раннем возрасте часто отмечается апатичность, как правило, отсутствующая у их ровесников воспитывающихся в семье; она проявляется в эмоциональном оскудении и безынициативности. Как отмечают Г.М. Лямина и М.И. Попова, что детям, воспитывающимся в условиях детского дома, требуется больше времени для овладения речью. Отставание в развитии вербальной функции неблагоприятно сказывается на развитии ранних форм мышления, а также во всех сферах, где психическая деятельность опосредуется словом. У детей, воспитывающихся в детском доме общее представление об окружающем мире, явлениями окружающего мира, знания об элементарном хозяйственно-бытовом устройстве носят поверхностный характер, хорошо известные каждому ребенку, живущему и воспитывающемуся в семье [51].

У воспитанников отмечается значительное отставание в развитии наглядно-образного мышления из-за обедненности чувственной среды, которое наиболее интенсивно формируется в дошкольном возрасте, и является необходимым фундаментом для полноценного овладения учебной программой общеобразовательной школы. Значительное недоразвитие способности произвольно управлять своим поведением, самостоятельно удерживать и выполнять правила при отсутствии контроля со стороны взрослых, отмечается у многих воспитанников и выражается в несамостоятельности, неорганизованности, ситуативности поведения [52].

Е.И. Афанасенко и И.А. Карпов указывают на то, что в условиях детского дома существует реальная опасность развития у детей некоего нравственного иждивенчества, привычку жить по указанию, «чужим умом».

А постоянное пребывание в группе детей и сверстников и редкая возможность уединения вызывают повышенную возбудимость.

К сожалению, очень мало в психологической литературе публикаций с анализом особенностей развития детей воспитывающихся в условиях детского дома.

И.В. Дубровина и М.И. Лисина изучали особенности общения подростков со сверстниками и взрослыми. Они принимали во внимание различие в воспитании детей в семье и вне семьи и отмечали разницу в стили их общения с окружающими людьми. Чем младше ребенок по возрасту, тем большее значение приобретает его общение с близкими взрослыми, поскольку является очень важным составляющим развития и происходит опосредование связи ребенка с миром [25].

Исследования Н.М. Неупокоева (1980) говорят о том, что дети, поступившие в детский дом даже из самой неблагополучной семьи более коммуникативные и восприимчивы к воздействию взрослых, чем дети, совсем незнающие семьи, изъятых из нее в младенчестве. По мере взросления детей все более важное место в их жизни занимает общение со сверстниками. В условиях детского дома воспитанник пребывает в группе своих сверстников постоянно. Если в семье, как правило, имеются два-три ребенка разного возраста, то в одной группе в детском доме бывает 8-10 воспитанников одного и того же возраста. Поэтому становление дружеских отношений у воспитанников детских домов также имеют свои особенности [2].

В сфере общения у подростков, воспитывающихся вне семьи, обнаруживаются существенные различия. Дефицит общения ребенка со взрослыми вследствие его отставание в психическом развитии, влияет и на качество общения со сверстниками в более старшем возрасте.

К острым проблемам подростков, воспитывающихся в детском доме, относится вопрос о коммуникативных потребностях, способах их реализации. Характер потребностей решающим образом определяет поведение

воспитанника при общении с людьми, динамику и содержание выстраиваемой им деятельности. Раннее и дошкольное детство, в крайне неблагополучной семье или доме ребенка, а затем проживание в детском доме, безусловно, оказывает влияние на особенности формирования личности ребенка.

На особенности формирования одного из центральных формирований личности - образа Я-ребенка, непосредственным образом влияют содержание и формы взаимоотношений, сложившиеся в детском доме. Отношение воспитанника детского дома к себе и представления о себе во многом определяют их стиль общения с взрослыми и друг с другом. Общение с взрослыми, являясь общественным фактором общего важнейшего развития ребенка, на каждом возрастном этапе имеет свои специфические особенности, обнаруживающиеся в содержании общения и его значении для формирования личности. Эффективность общения подростков с взрослыми связано, прежде всего, с тем, что оно дает такие знания, которые необходимы им для будущей самостоятельной жизни.

Сравнительная характеристика подростков, оставшихся без попечения родителей, дается в исследованиях отечественных и западных психологов. Дети и подростки воспитывающихся в семьях отличаются по развитию сверстников воспитывающихся без родительского попечения общим физическим, психическим развитием. У воспитанников детского дома отмечаются замедленный темп психического развития: уровень интеллектуального развития ниже возрастных норм, оскудение эмоциональной сферы и воображения, позже проблемы в формировании навыков саморегуляции и правильного поведения.

Как отмечают Г. Крайг, А. Райс, В.Г. Степенов и др., подростки, проживающие в условиях детского дома, характеризуются трудностями во взаимоотношениях с окружающими людьми, поверхностностью и непрочностью чувств, иждивенчеством, нарушением в сфере самосознания, нарушениями

режимных моментов и дисциплины (воровством, различными формами деликвентного поведения, конфликтностью в общении, бродяжничеством).

Переживания своей ненужности, утрата своей ценности и ценности другого человека у воспитанников детского дома проявляются в отношениях с взрослыми. Наиболее важная сторона жизни подростков - отношения с окружающими. Неудовлетворенная потребность в полноценном общении со значимыми взрослыми и сверстниками у подростков, воспитывающихся в условиях детского дома, проявляется в тяжелых переживаниях[7].

Для подростков характерно стремление освобождения зависимости от близких взрослых. Несмотря на то, что подростки нуждаются в родителях, в их любви и заботе, в их мнении, они все же испытывают сильное желание быть самостоятельными и равными с ними в правах. Специфические условия жизни накладывают определенные особенности на формирование личности подростка-воспитанника детского дома.

Как было уже отмечено исследования психологов и педагогов показывают, что дети, воспитывающиеся в условиях детского дома, отличаются от детей, воспитывающихся в семьях, не только по психическому развитию, но и физическому. Развитие детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в условиях детского дома имеет ряд особенностей в развитии и формировании личности, которые накладывают отпечаток на дальнейшую жизнь. В данном параграфе рассмотрим проявление особенностей коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома. Человек с первых дней своего существования окружен и включен во взаимодействие с другими людьми, другими словами человек всегда есть и будет существом социальным[12]. В ходе этого взаимодействия активно происходит усвоение человеком социального опыта, в процессе сначала совместной деятельности с взрослыми, затем в процессе активной деятельности самого ребенка - общения, предметной, игровой, учебной, трудовой и других видов не пассивной, а активной практической деятельности [5].

Человек еще до того, как приобретет навык говорить, получает первый опыт коммуникативного общения. Определенный социальный опыт человек получает в процессе социального взаимодействия с другими людьми, который, будучи субъективно усвоенным, становится неотъемлемой частью личности. Так, в одной из своих ранних работ А. Гезелл писал: «Потенциал развития зависит от врожденных моментов, но структура личности определяется теми социальными условиями, в которых развивается юная психика» [8].

Общение изучается различными науками: педагогикой, философией, социологией, медициной. В данном разделе рассмотрим общение с точки зрения педагогической психологии и дадим определение понятию «общение». Общение - это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; осуществляемое знакомыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера [8].

В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности. В социальном контексте общение определяется тем, что оно выступает средством передачи общественного опыта и форм культуры. Специфичность общения состоит в том, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. Вся жизнедеятельность личности проходит через общение. Крайне многообразны и формы общения, но, в конечном счете, они определяются объективными условиями, прежде всего характером общественно-экономической ситуации.

В своих исследованиях Г.М. Андреева предприняла попытку объединить в рамках единой концепции различные социально-психологические подходы к проблеме общения. Характеризуя общение, она

выделила в нем три взаимосвязанные стороны: коммуникативную (обмен информацией между партнерами по общению), интерактивную (организация взаимодействия партнеров по общению) и перцептивную (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания) [5].

А Б.Г. Ананьев считает, что главной и особой характеристикой общения как деятельности является то, что через общение человек строит свои отношения с другими людьми. Он пишет: «Поведение человека выступает не только как сложный комплекс видов его социальных деятельностей, с его помощью опредмечивается окружающая его природа, но и как общение, практическое взаимодействие с людьми в различных социальных структурах» [39]. Помимо речевых и неречевых средств общения, исследователь выделяет и внутреннюю сторону - познание участниками общения друг друга, межличностные отношения, саморегуляцию поступков человека с учетом полученных знаний, преобразование внутреннего мира участвующих в общении людей.

В формировании личности общение играет важную роль. Но личность, как было сказано выше, на разных возрастных этапах развивается по-разному. Таким образом, следующим этапом в работе будет анализ развития личности в подростковом возрасте с учетом, что общение является ведущим видом деятельности. Общение - это сложный и многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией [11].

Исследованию проблемы формирования личности подростка в условиях детского дома, проблемы социальных сирот в подростковом возрасте посвящены труды многих отечественных и зарубежных исследователей. Изучены уровень притязаний, особенности самооценки, уровень навыков общения, проанализированы особенности эмоциональной сферы воспитанников детских домов. Результаты этих исследований

показывают, что картина личностного развития воспитанника детского дома сильно разнится от развития ребенка, воспитывающегося в семье.

Такие проявления как импульсивность детей, нарушение самоконтроля, эмоциональная неустойчивость, преобладание процессов возбуждения, быстрой нервной истощаемостью, снижение концентрации внимания могут являться следствием психологических травм, полученных до поступления в детский дом, а также наследственные и психосоматические заболевания [1].

Одной из основных характеристик личности таких детей называют агрессивность. Дефицит теплоты и принятия в общении негативно сказывается на общении с другими людьми и проявляется в агрессивной позиции по отношению к другим людям и нередко распространяется даже на братьев и сестер. Проявления агрессивности выражается в том, что любые действия окружающих могут восприниматься воспитанником как повод для конфликта. Агрессивность воспитанников также сильно выраженной может быть и в отношении взрослых.

Отсутствие стабильности, присущей семейным отношениям, необходимость постоянно приспосабливаться и заслуживать хорошее отношение окружающих снижают у воспитанников детских домов активное отношение к жизни: появляются проблемы в формировании собственных ценностей и принципов, зато развивается устойчивая зависимость от мнения других людей, внушаемость и подверженность влиянию группы, зачастую негативному.

Английский психоаналитик и основатель теории привязанности Дж. Боулби обнаружил, что у детей, которые воспитываются в детских домах чувство привязанности не развито, они часто подвержены различным эмоциональным проблемам, включая неспособность устанавливать и поддерживать близкие и продолжительные отношения с окружающими. Он называл таких детей «личностями, лишенными любви» и считал, что они не способны любить потому, что на раннем этапе жизни не имели возможности испытывать чувство привязанности, особенно привязанности к матери. Эти

симптомы проявлялись у детей, даже которые росли и воспитывались в семьях, но затем были надолго разлучены с родителями [52].

Если ребенку все же удастся сформировать надежные отношения привязанности с человеком, проявляющим заботу о нем, то в дальнейшем он сможет справляться с тревогой и страхом потерять любимый объект и будет способен выстраивать адекватные отношения с внешним миром. Но подросток не сможет доверять ни самому себе, ни окружающему миру, если ему не удастся искренне испытать чувство привязанности, зачастую отношения с людьми у воспитанников носят поверхностный характер. Они ведут себя так, словно отказались от возможности иметь теплые крепкие отношения с кем-либо: их общение с другими людьми часто поверхностно, они эгоцентричны и не способны к истинной близости. Они своим поведением показывают, зачастую не осознавая сами, что боль от новой потери будет слишком сильна, и поэтому не могут позволить себе роскошь любить и быть любимыми.

Дети, воспитывающиеся в условиях детского дома - особые дети. Причины их личностного своеобразия и специфика взаимодействия с миром и другими людьми кроются в прошлом опыте. Воспитанник детского дома, конечно же это ребенок, переживший утрату, разлуку, разрыв отношений в младенчестве или, если речь идет о социальном сиротстве, в детском или подростковом возрасте. Ранний опыт такого ребенка, скорее всего, наполнен травматическими переживаниями. Матери таких детей, чаще всего, не умели или не могли выполнить те свои функции, которые необходимы для полноценного, гармоничного развития, - обеспечить возможность расти и познавать мир в любви и заботе. Воспитанники детских домов - это дети, также испытывающие на себе последствия материнской депривации. Депривация - психическое состояние, возникающее в результате длительного ограничения возможностей человека для удовлетворения в достаточной мере его психических потребностей [64].

Как правило, психическое состояние личности испытавшей депривацию обнаруживается в повышенной тревожности, страхе, чувстве глубокой неудовлетворенности собой, своим окружением, жизнью. Эти состояния находят свое выражение в потере жизненной активности, всплесками агрессии, враждебным отношением к миру [44]. Нестабильность, многочисленность и «текучесть» социального окружения в детских домах, отсутствие значимого человека, заботящегося о ребенке, ведут к закреплению чувств нестабильности и незащищённости и тормозят психическое развитие ребенка.

Детям и подросткам, воспитывающимся в условиях детского дома, не привито чувство ответственности за свои поступки, в сознании воспитанника преобладает «коллективное» мышление: не «я», а «мы». Дети вынуждены проводить свой досуг в кругу своих сверстников разного характера, склада ума, привычек, так как не располагают личным местом уединения и временем, но это непрерывное соседство не тяготит их, скорее, оно им видится нормой. Зачастую у воспитанников сформирован иждивенческий образ жизни, не развиты сила воли и целеустремленность, отсутствует мотивация к учебе и созидательной деятельности. Подростки с трудом представляют перспективу будущей самостоятельной взрослой жизни, мыслят по шаблону.

У детей стерты стереотипы поведения по половому признаку: мальчики испытывают дефицит мужского воспитания, недостаточно наглядных примеров проявления мужской линии поведения. Девочки, как правило, прямолинейны и грубоваты, сказывается наполняемость детских домов подавляющим большинством воспитанниками-мальчиками. Тем не менее, исследователи проблем подростков воспитывающихся в детских домах утверждают, что раннее половое созревание у воспитанников является обычным делом в детских домах.

Выпускники детского дома, в силу описанных выше причин, не являются собой самостоятельного и самодостаточного взрослого человека, какими

обычно в таком же возрасте выглядят сверстники, воспитывающиеся в семье. Они не привыкли жить одни, не умеют без контроля взрослого себя обслуживать, затруднены конструктивные контакты с окружающими людьми. Они наивны и не понимают, почему окружающие часто негативно к ним относятся, хотя скорее это безразличное и равнодушное отношение. Отношения и общение строятся по большей части с такими же детьми, выпускниками детских домов, как правило, и после выхода из детского дома.

Отношение к себе, развитие самооценки, самосознания, у детей воспитывающихся в детском доме, не просто отстает, а имеет качественно иную форму. У них ориентация в самооценке на мнение других людей, недоверие к себе, часто наблюдается неприятие себя. Воспитанникам, живущим в учреждении для детей-сирот, сложнее, чем их сверстникам живущих в семье, осознавать и ценить собственную уникальность: вместо «чувства Я» у них формируется «чувство Мы». Подобная зависимость в то же время не основывается на теплых чувствах и добрых взаимоотношениях: потребительское отношение к взрослым и сверстникам устанавливается уже в младшем подростковом возрасте, строящееся на их практической полезности для ребенка, формируется «способность не углубляться в привязанности», поверхностность чувств [11].

Основной задачей педагогов и психологов, работающих с воспитанниками детского дома - является помощь в изменении форм общения, как со сверстниками, так и с взрослыми. Распорядок жизни в условиях детского дома строго регламентирован: ребенок окружен взрослыми, которые несут ответственность за его поведение и осуществляют контроль. В таких условиях не всегда достаточно времени для проявления искренней заинтересованности ребенком, выявления его собственных желаний и чувств, поддержки и помощи, так как необходимо уделить внимание каждому воспитаннику. Ориентируясь на дисциплину и выполнение режимных моментов, на выполнение образовательных задач может стать исключение личности ребенка (да и педагога) из процесса

общения. Любой выход «за рамки» пресекается, что имеет следствием нарастание либо пассивности, либо протестного поведения подростка [3].

Установленные рамки не способствуют получению воспитанниками естественного социального опыта, более того, они деформируют не только личность ребенка, но и личность педагога, который лишается возможности получать удовлетворение от процесса и результата своей работы.

Атмосфера, наполненная позитивными человеческими контактами необходима любому человеку и в любом возрасте. Организация занятий, направленных на создание в группе детей дружеской атмосферы и доверия, обучение социально приемлемым способам выражения эмоций, формирование навыков взаимодействия и сотрудничества, управление гневом и агрессией, развитие позитивного самоотношения - эффективный «инструмент» в работе специалиста детского дома.

Но личность самого взрослого является самым главным «инструментом». Профессионализм педагога не должен заменяться «просто» добрым отношением к воспитаннику. Умение слушать и слышать своих воспитанников, умение разговаривать с ними, умение в каждом случае с каждым отдельным ребенком находить (или разрабатывать) адекватные формы диагностической, развивающей или коррекционной работы являются самыми важными профессиональными умениями [3].

Эффективность в работе, при наличии глубокого эмоционального контакта со значимым для ребенка взрослым-педагогом, становится возможной. Работа с такими детьми требует от педагогов большой наблюдательности, доброжелательности, педагогического такта и, конечно же, преодоления внутреннего недоверия и недоброжелательности со стороны воспитанников (а не редко и самого педагога).

Свои характерные особенности имеет и общение воспитанников детского дома друг с другом. Воспитанники детского дома весь мир делят на «своих» и «чужих», у них в общении преобладает местоимение «мы», это особое психологическое образование. В детских домах ребенок постоянно

общается с одной и той же группой сверстников, причем сам он не стремится сменить круг общения.

Принадлежность к определенной группе сверстников становится как бы естественной, это ведет к тому, что отношения между воспитанниками складываются не как товарищеские, дружеские, а ближе к родственным. Такую ситуацию общения в детском доме можно рассматривать как положительный фактор, способствующий эмоциональной стабильности, защищенности воспитанников; с другой стороны - сложившаяся ситуация не способствует развитию навыков общения со сверстниками.

Воспитанник, живущий в детском доме, находится в ситуации необходимости адаптироваться ко всем детям, проживающим в детском доме. Его контакты с ними носит поверхностный характер: он одновременно требует к себе повышенного внимания и в тоже время отторгает его, проявляя агрессию или пассивное отчуждение. Нуждаясь в заботе и внимании, воспитанник не умеет отвечать на нее нужным образом. К отрицательным последствиям приводит неправильно сформированный опыт общения [9].

Таким образом, подростковый возраст - является сложным периодом в формировании личности для детей. Перед педагогами ставится важная задача, помочь детям пройти этот сложный возраст. Трудности в общении со сверстниками у воспитанников обусловлены низким уровнем коммуникативных навыков, ситуативностью поведения, неадекватностью эмоциональных реакций, неспособностью к конструктивному решению проблемы.

В целом главное в работе педагогов заключается в том, чтобы воспитанник детского дома был окружен заботой и вниманием со стороны неравнодушных взрослых. И только после того когда педагог выстроит доверительные взаимоотношения с воспитанниками и когда ребенок почувствует, что он кому-то нужен, что кто-то о нем беспокоится, только после этого можно начинать проводить коррекционно-развивающую работу.

Своеобразием отмечается и общение воспитанника из детского дома с взрослым. Воспитанники детского дома общаются с взрослыми не так, как дети живущие в семье, прежде всего они проявляют активный интерес к взрослому, стремятся завладеть его вниманием любыми путями, даже если это малознакомый или совсем не знакомый человек. Отличаются и мотивы общения, у ребенка из семьи в общении с взрослыми главный мотив общения это познавательный, тогда как у воспитанников детского дома преобладающим мотивом общения является потребность во внимании и доброжелательности. К отрицательным последствиям приводит неправильно формирующийся опыт общения[7].

Учитывая все вышеизложенное, хочется отметить, что педагогам и специалистам, работающим с подростками-воспитанниками детского дома, следует учитывать не только главные личностные и возрастные особенности, основные психологические новообразования этого возраста, но и специфические условия социальной среды воспитанников.

В подростковом возрасте формируется самопознание ребенка, возникают и перестраиваются системы ценностей. Все это ведет к переоценке им своего места в системе общественных отношений. Социальные условия, в которых находится подросток влияют на формируемые и реализуемые подростком потребности, изменяя и перестраивая их.

Выводы по Главе 1

По данной главе проведен теоретический анализ понятий коммуникации и общения, коммуникативных умений, выявлены основные компоненты коммуникации, выделены основные фазы в процессе осуществления коммуникации, дано определение коммуникативной

компетенции личности, основываясь на фундаментальных понятиях и выводах ученых-специалистов [27].

Коммуникативная компетенция - это применение внутренних ресурсов, направленных на другого человека с целью достижения взаимопонимания в ситуации межличностного взаимодействия.

Коммуникативная компетенция - это успешная коммуникативная деятельность, которая демонстрируется путем усвоенных средств и речевого общения, которое подкрепляется речевыми умениями и навыками.

На основе имеющихся определений можно считать, что информационное, эмоциональное взаимодействие, в процессе которого реализуются коммуникативные умения личности подростка, есть коммуникативная компетенция.

Выявлены следующие компоненты коммуникативной компетенции:

- организация контакта;
- поддержание контакта;
- анализ результатов контакта.

Сформированность коммуникативной компетенции личности подростка характеризуется наличием следующих критериев: умение оказывать и принимать знаки внимания; реагирование на справедливую и несправедливую критику; реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы; умение обратиться к сверстнику с просьбой, умение ответить отказом на чужую просьбу; умение оказать сочувствие, поддержку, а также принять сочувствие, поддержку; умение вступить в контакт, реагирование на попытку другого вступить в контакт; умение просить и принимать помощь; реагирование на собственный успех и успех другого; развитая коммуникативная толерантность.

Элементами коммуникативной компетенции человека являются: коммуникативные знания; коммуникативные умения; коммуникативные способности.

Особый период в жизни человека - подростковый период. Ведущей деятельностью подростка в этом периоде является общение со сверстниками, в результате которого формируется новый уровень сознания ребенка, навыки социального взаимодействия и умение отстаивать свои права. При общении со сверстниками у подростка происходит познание себя через сходство с другими.

Коммуникативная компетенция подростков - это опыт общения между подростками, который развивается, осознается ими и формируется при непосредственном взаимодействии. Коммуникативный опыт приобретается подростками не только в процессе непосредственного взаимодействия, но также из литературы, кино, интернета они получают сведения о характере коммуникативных ситуаций, проблемах межличностного взаимодействия и способах их решения. В процессе приобретения такого опыта подросток заимствует средства анализа коммуникативных ситуаций в виде словесных и визуальных форм.

В становлении социальной компетенции подростков важную роль играют семья и школьная среда, которые способствуют освоению навыков социальных ролей и социального взаимодействия. Социальная компетенция в подростковом возрасте предполагает наличие базовых знаний о жизнеустройстве социальных институтов, устройстве общества, умений взаимодействовать с людьми, владение навыками общения и взаимопонимания, знаний своих прав и обязанностей, самопроявления как в семье, так и в группе сверстников.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБ КАК УСЛОВИЕ АКТУАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ВОСПИТАННИКОВ

2.1. Паспорт проекта по развитию коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома

Место реализации: КГКУ «Бородинский детский дом».

Сроки реализации: сентябрь 2017 г. - март 2018 г.

Целевая группа: воспитанники детского дома подросткового возраста.

На сегодняшний день важным направлением работы детского дома является постинтернатное сопровождение. По результатам мониторинга выявлен низкий уровень коммуникативной компетенции у воспитанников-выпускников: нежелание идти на компромисс; дети не пытаются понять другого, встав в его позицию; не умеют конструктивно реагировать в проблемной ситуации, они обидчивы, перекладывают ответственность за происходящее на других, вместо желания самому проявить инициативу и справиться с возникшей проблемной ситуацией.

Эти проблемы взаимоотношений затем могут проецироваться в семейной жизни воспитанников и при трудоустройстве.

Несмотря на активный интерес ученых к проблеме формирования коммуникативной компетентности, обнаруживается дефицит практик, технологий в развитии коммуникативной компетентности наших воспитанников.

На основе полученных диагностических данных был разработан проект «Организация системы социальных проб как условие актуализации коммуникативной компетенции воспитанника», направленный на развитие коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома.

Цель проекта: развитие коммуникативной компетенции подростков воспитанников детского дома.

Задачи проекта:

- формировать навыки коммуникативной компетенции средствами психолого-педагогических технологий и интерактивных методик;
- развивать коммуникативную компетенцию, научить эффективно, взаимодействовать как со сверстниками так и со взрослыми в различных ситуациях;
- включение подростков в социально-значимую деятельность, позволяющую им реализовать потребность в признании окружающих, проявить свои способности и лучшие качества.

Ожидаемые результаты:

Были определены умения коммуникативной компетенции на развитие которых направлена деятельность проекта:

- умение оказывать и принимать знаки внимания;
- реагирование на справедливую и не справедливую критику;
- реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы;
- умение обратиться к с просьбой, умение ответить отказом на чужую просьбу;
- умение оказать сочувствие, поддержку, а также принять сочувствие, поддержку;
- умение вступить в контакт, реагирование на попытку другого вступить в контакт;
- умение просить и принимать помощь;
- реагирование на собственный успех и успех другого;
- развитая коммуникативная толерантность.

Технологии реализации проекта:

Деятельность проекта состоит из трех этапов: участие в детско-взрослых кратковременных моделируемых ситуациях (Приложение А), проходящие один раз в неделю; тренинговые занятия; отработка навыков общения приобретенных на тренинговых занятиях в детско-взрослых кратковременных моделируемых ситуациях.

1 этап. На первом этапе воспитанникам предстоит убедить своего напарника-взрослого, выбранного путем жеребьевки, принять участие в деятельности проекта. Воспитанники не может поменять выбранного путем жеребьевки напарника. Если сотрудник по какой-либо причине отказывается проходить испытание, воспитанник должен попытаться договориться и убедить взрослого в необходимости выполнения задания или их пара автоматически проигрывает. Задача образовавшейся пары состоит в том, чтобы совместно выполнить предложенное задание.

Этот этап не каждому удастся пройти с достоинством. Участники из числа сотрудников, ссылаясь на свою загруженность в работе, отказываются поддержать воспитанника в мероприятии. Подросткам предстоит не легкая задача найти аргументы и договориться с взрослым напарником, все же принять участие. Не всем это удастся. Ребята, которые успешно прошли данный этап, объясняют другим, что в ситуации занятости человека всегда можно найти компромисс, договориться об условиях и времени участия в мероприятии; в случаях не желая участвовать постараться подобрать аргументы, привести доводы необходимости участия и т.д.

В табл. 2 представлен план-график мероприятий.

Таблица 2

План-график мероприятий

№	План деятельности	Сроки реализации
1	Жеребьевка по выбору напарника для участия в моделированной ситуации	сентябрь 2017 г.
2	Установление контакта с напарником деятельности	
3	Моделирование ситуаций	
4	Обсуждение, что получилось и что не получилось	
5	Принятие решения о необходимости тренинговых занятий с целью повысить эмоциональную зрелость	4-я неделя сентября 2017 г.

2 этап. Тренинговые занятия направленные на развитие и коррекцию эмоциональной сферы воспитанников с целью снятия эмоционального напряжения (Приложение Б), возникающего у них при общении в различных ситуациях, и повышение уровня контроля над собственными эмоциями и поведением, представлены в табл. 3.

Таблица 3

План-график тренинговых занятий

№	Запланированные занятия	Количество занятий	Сроки реализации
1	Тренинговые занятия по обучению навыкам релаксации	2	октябрь 2017 г.
2	Занятия по десенсибилизации негативных переживаний, связанных с общением	3	октябрь-ноябрь 2017 г.
3	Тренинговые занятия по развитию навыков общей коммуникации	2	ноябрь 2017 г.
4	Тренинговые занятия и беседы по развитию навыков делового общения	3	декабрь 2017 г.
Итого:		10	

3 этап. Разнообразие моделирующих ситуаций подогревает интерес воспитанников к участию в проекте. Это и познавательные викторины, и различные ребусы, кроссворды, головоломки, рассчитанные на выполнение в парах (подросток-взрослый). Интеллектуальные задания чередуются со спортивными, здесь нужно проявить свою ловкость, смекалистость и слаженность. Каждая пара участников стремится к победе, но быть в числе призеров удастся только тем, кто работает слажено, кто может договориться и найти компромисс.

На данном этапе большая ответственность за развитие коммуникативной компетенции воспитанников, в рамках реализации проекта, лежит на сотрудниках детского дома. Принимая участие, в специально организованных моделируемых ситуациях, наглядно своим примером они демонстрируют способы реагирования в ситуации успеха, проигрыша и пр. В табл. 4 представлен план-график мероприятий.

План-график мероприятий

№	План деятельности	Сроки реализации
1	Жеребьевка по выбору напарника для участия в моделированной ситуации	1 раз в неделю январь-март 2018 г.
2	Установление контакта с напарником деятельности	
3	Моделирование ситуаций	
4	Обсуждение, что получилось и что не получилось	

Преимущества проекта:

Основной особенностью воспитательного процесса в детском доме можно назвать возможность создания коммуникативной среды воспитанников, в которой могут быть организованы все ведущие виды деятельности развития подростка, в ходе которых создаются возможности личностного роста воспитанника, формирования коммуникативных навыков и их практическое закрепление. Кроме этого, в условиях детского дома существует возможность использовать нетрадиционный характер взаимодействия детей по содержанию и по форме включения воспитанников в те или иные сферы деятельности.

Важным фактором становятся общедоступный, массовый, общественно полезный характер деятельности подростков, имеющий практические и лично значимые для каждого воспитанника задачи, многообразие сфер общения, возможность неформального общения педагога с детьми, а также творческая и доброжелательная атмосфера и возможность для ребенка изменения своего статуса в коллективе сверстников [28].

Условиями развития коммуникативной компетенции подростков в детском доме служат специально организованные тренинговые занятия, моделируемые ситуации, проведение наблюдения психоэмоционального состояния субъектов воспитательного процесса с целью оказания им

своевременной психологической помощи и поддержки посредством консультативной деятельности.

Условия успешности:

1. Разнообразие деятельности поддерживает интерес участников к проекту и дальнейшему участию в нем.

2. Положительный опыт сотрудничества участников проекта, дает возможность другим воспитанникам пересмотреть свой стиль поведения.

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

4. Сотрудники детского дома во взаимодействии с воспитанниками, в неформальной обстановке, демонстрируют способы конструктивного реагирования в различных ситуациях.

5. Тренинговые занятия позволят расширить знания о чувствах и эмоциях; развить способность их безоценочного принятия, умения отреагировать на эмоции; формировать умения управлять выражением своих чувств и эмоциональных реакций; повысить эмоциональную зрелость в целом [30].

Бюджет проекта: не требует дополнительных затрат.

Ограничения проекта:

- отказ сотрудников детского дома от участия в деятельности проекта;
- отказ воспитанников от участия в деятельности проекта;
- или снижение интереса участников к деятельности проекта.

Таким образом, организация особых психолого-педагогических условий возможна в детском доме, в которых могут быть организованы все ведущие виды деятельности развития подростков, в ходе которых создаются возможности личностного роста воспитанника, формирования коммуникативных навыков подростков и их практическое закрепление.

Важным моментом становится общественно полезный, общедоступный характер деятельности подростков, имеющий лично значимые и практические для каждого воспитанника задачи, разнообразие сфер общения,

возможность неформального общения подростков с сотрудниками детского дома, а также доброжелательная и творческая атмосфера и возможность для воспитанника изменения своего статуса в коллективе сверстников и взрослых.

Таким образом, психолого-педагогическими условиями развития коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома стали ориентация на личностный рост и сознательное овладение коммуникативными навыками, основанное на активизации внутренних ресурсов подростка при организации поисковой и познавательной деятельности; установление равноценных субъект-субъектных отношений нацеленное на развитие у воспитанников уверенности в собственных силах, готовности к коммуникативной деятельности и способности к саморазвитию; построение обучения на основе активных, игровых, интерактивных, ситуационно-моделирующих методов.

2.2. Организация и методы исследования коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома

Необходимость разработки проекта по развитию коммуникативной компетенции вызвана теоретическим анализом выявленных затруднений воспитанников детского дома, а именно:

- сложности в установлении межличностных отношений в коллективе сверстников, социуме, неумение самостоятельно принимать решения и подверженность манипуляциям;
- трудности в поведении и эмоционально-волевой сфере, что вызывает ощущение собственной неполноценности и несостоятельности;
- приспособление личности к требованиям среды и внутренние ресурсы психологической защиты являются недостаточными.

Целью данной проектной деятельности является развитие коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома в условиях детского дома.

Основные задачи:

- формировать навыки коммуникативной компетенции средствами психолого-педагогических технологий и интерактивных методик;

- развивать коммуникативную компетенцию, научить эффективно, взаимодействовать как со сверстниками так и со взрослыми в различных ситуациях;

- включение подростков в социально-значимую деятельность, позволяющую им реализовать потребность в признании окружающих, проявить свои способности и лучшие качества.

Срок реализации - 1,5 года, в ходе которого последовательно осуществляется три этапа:

1 этап - подготовительно-диагностический, направлен на определение уровня развития коммуникативной компетенции воспитанников.

2 этап - коррекционно-развивающий, включает в себя различные воспитательные мероприятия, развитие высокого уровня коммуникативных способностей и умений.

3 этап - оценка результатов посредством диагностики уровня коммуникативных способностей воспитанников.

Основная задача детского дома - создание условий для успешной социализации воспитанников. Для обеспечения более успешного вхождения выпускников детских домов в систему общественных отношений должна проводиться специальная педагогическая работа, цель которой - помочь подростку восполнить дефицит общения, контактов и социальных ролей, естественный для детей, живущих в семье.

Проблема социализации воспитанников детских домов актуализировалась, потому что, сама система жизнеобеспечения детей в детских домах, работает против выпускников, развивая в них

потребительское отношение к окружающим. Необходима специально организованная помощь - подготовка подростков к самостоятельной жизни, организуемая внутри учреждения, и последующая поддержка воспитанников, покидающих стены детского дома, в начале их самостоятельной жизни. Общество заинтересовано в том, чтобы выпускники детских домов были готовы, социально приемлемым способом, самостоятельно решать проблемы, возникающие на их жизненном пути. Поэтому будущих выпускников необходимо подготовить к новым общественным отношениям. Они должны быть нравственно стойкими, чтобы противостоять всякого рода соблазнам. Они должны быть подготовлены к встрече с трудностями в условиях конкурентной деятельности; быть здоровыми физически и психологически, и главное, выпускники должны быть способны к саморазвитию, к постоянному самосовершенствованию.

Для развития коммуникативной компетенции необходимо сознательное овладение коммуникативными навыками и ориентацию на личностный рост, основанное на активации внутренних ресурсов подростка; установление равноценных субъект-субъектных отношений нацеленное на развитие готовности к коммуникативной деятельности и стремлении саморазвиваться, уверенности воспитанников в собственном потенциале[60].

В рамках традиционных требований, основанных на принуждении, на внешней мотивации деятельности воспитанников, выполнить такие задачи невозможно. В проектной деятельности ставка делается на внутриличностные факторы мотивации воспитанников, на присущие подросткам природные потребности саморазвития, на стремлении к самоутверждению, самовыражению и самоуправлению. Конечно, воспитанник, выходя из стен детского дома, оказывается в ситуациях, требующих от него выбора действий. «Что делать», «как делать», «почему именно так нужно делать», «каких результатов можно при этом достичь» - и это далеко не полный список вопросов, которые возникнут перед ними.

Становится очевидным, при подготовке воспитанника к самостоятельной жизни необходимо формировать новую систему универсальных знаний, умений, навыков, а также опыт самостоятельной деятельности и личной ответственности воспитанников, то есть ключевые компетенции.

Следовательно, перед педагогическим коллективом детского дома ставится важная задача - выпустить в самостоятельную жизнь человека, у которого сформирована коммуникативная компетенция.

Реализация проекта проводилась на базе Краевого государственного казенного учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - КГКУ «Бородинский детский дом».

В проектной деятельности принимали участие 20 воспитанников детского дома в возрасте 12-15 лет.

Цель первичной диагностики - определение уровня развития коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома.

В качестве диагностического инструментария были использованы следующие методики:

Методика «Коммуникативная компетенция» (тест Л. Михельсона, в модификации Ю.З. Гильбуха) [27].

Согласно представлениям автора методики, компетенция в общении характеризуется позицией «на равных», без давления сверху и без зависимости. В тесте обозначены компетентные реакции: зависимая, пассивная, компетентная, «на равных», уверенная, агрессивная, оказывающая давление и распределены по 12 блокам коммуникативных умений, к которым относятся:

- умение оказывать и принимать знаки внимания;
- реагирование на справедливую критику;
- реагирование на несправедливую критику;
- реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы;
- умение обратиться к сверстнику с просьбой;

- умение ответить отказом на чужую просьбу;
- умение самому оказать сочувствие, поддержку;
- умение принять сочувствие, поддержку;
- умение вступить в контакт;
- реагирование на попытку другого вступить в контакт;
- умение просить и принимать помощь;
- реагирование на собственный неуспех и успех другого.

В качестве второй методики был использован «Опросник коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко) [54].

Шкалы методики отражают особенности поведения испытуемого в определенных условиях общения.

Расшифровка блоков методики:

- неприятие или непонимание индивидуальности человека;
- использование себя в качестве эталона при оценки других;
- категоричность или консерватизм в оценках людей;
- неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства;
- стремление переделать, перевоспитать партнера по общению;
- стремление подогнать других участников коммуникации под себя;
- умение прощать другому ошибки;
- нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению;
- неумение приспособливаться к другим участникам общения.

Воспитанникам детского дома при проведении методики «Коммуникативная компетенция» были предложены ситуации и несколько вариантов поведения или реакции в той или иной ситуации. Каждый воспитанник самостоятельно отвечает на вопросы.

Оценка результатов уровня развития коммуникативной компетенции подростков представлена в следующем параграфе.

Таким образом, можно сделать следующий вывод. Для эффективного развития коммуникативной компетенции важна направленность

воспитанников на личностный рост и осознанное овладение коммуникативными навыками, основанное на активизации внутренних ресурсов подростка при организации активной совместной деятельности; установление равноценных субъект-субъектных отношений направленных на развитие у воспитанников детского дома уверенности в собственных силах, стремлению саморазвиваться, а также готовности к коммуникативной деятельности.

Выполнить обозначенные задачи в рамках традиционных требований, основанных на внешней мотивации деятельности воспитанников, будет достаточно сложно. В проекте ставка делается на внутриличностные факторы мотивации воспитанников, на присущие подросткам природные потребности саморазвития, на стремлении к самоутверждению, самовыражению и самоопределению.

Возможно, что педагогическому коллективу детского дома необходимо наряду со сложившейся системой универсальных знаний, умений, навыков, также развивать опыт самостоятельной деятельности и личной ответственности воспитанников, то есть ключевые компетенции.

Следовательно, перед педагогическим коллективом детского дома стоит важнейшая задача - выпустить воспитанника в самостоятельную жизнь, у которого сформирована коммуникативная компетенция.

2.3. Оценка уровня развития коммуникативной компетенции подростков до реализации проекта

По итогам оценки уровня развития коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома были получены следующие результаты.

При проведении методики «Коммуникативная компетенция» воспитанникам были предложены ситуации и несколько вариантов

поведения или реакции в различных ситуациях. Каждый самостоятельно отвечал на вопросы.

Были получены следующие результаты: зависимую реакцию показали 11 воспитанников (55%) на умение оказывать и принимать знаки внимания, показал агрессивную реакцию 1 воспитанник (5%) на умение оказывать и принимать знаки внимания, 8 воспитанников (40%) показали компетентную реакцию на умение оказывать и принимать знаки внимания.

Изучая реагирование на справедливую критику, получили следующие результаты 10 воспитанников (50%) показали зависимую реакцию, компетентную реакцию показали 7 воспитанников (35%), 3 воспитанника (15%) показали агрессивную реакцию на справедливую критику. Реагирование у 5 воспитанников (25%) на несправедливую критику зависимая реакция, у 6 воспитанников (30%) – компетентная реакция, тогда, как 9 воспитанников (45%) агрессивно отреагировали на несправедливую критику.

Исследуемые подростки умеют реагировать на провоцирующие вопросы, о чем свидетельствуют результаты ответов: так пассивная реакция у 7 воспитанников (35%), у 11 воспитанников (55%) – уверенная, агрессивно реагируют 2 воспитанника (10%) на провоцирующие вопросы.

К сверстнику могут обратиться 17 воспитанников (85%), не могут обратиться с просьбой к сверстнику 2 воспитанника (10%), а при обращении за просьбой оказывает агрессию 1 воспитанник (5%).

При исследовании обнаружилось, что 10 воспитанников (50%) не могут отказать в просьбе, в то же время 1 воспитанник (5%) всегда отказывает в просьбе сверстникам.

Результаты по методике «Коммуникативная компетенция» представлены в табл. 5.

Результаты исследования коммуникативной компетенции подростков –
воспитанников детского дома (в %)

Шкала	Типы реакций		
	зависимая, пассивная	компетентная, «на равных», уверенная	агрессивная, оказывающая давление
Умение оказывать и принимать знаки внимания	55	40	5
Реагирование на справедливую критику	50	35	15
Реагирование на несправедливую критику	25	30	45
Реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы	35	55	10
Умение обратиться к сверстнику с просьбой	10	85	5
Умение ответить отказом на чужую просьбу	50	45	5
Умение самому оказать сочувствие, поддержку	15	70	15
Умение принять сочувствие, поддержку	25	70	5
Умение вступить в контакт	15	70	15
Реагирование на попытку другого вступить в контакт	25	55	20
Умение просить и принимать помощь	20	65	15
Реагирование на собственный успех и успех другого	30	45	25

Следует отметить, что во всех блоках подростки – воспитанники детского дома придерживаются зависимой (пассивной) или компетентной (уверенной) позиции, что может нам сказать о том, что большая часть исследуемых, а именно 12 человек из 20, имеет правильные позиции во взаимоотношениях с людьми.

Наглядно результаты исследования коммуникативной компетенции подростков представлены на рис. 1.

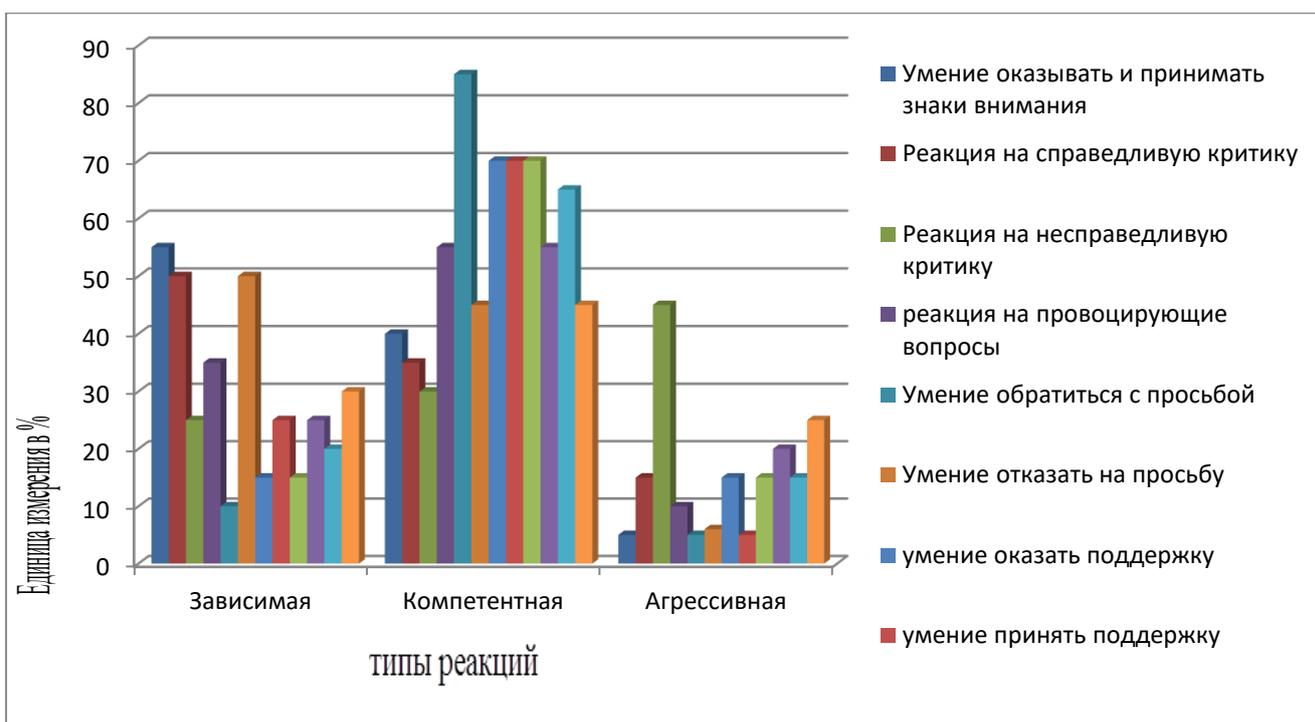


Рис.1. Результаты исследования коммуникативной компетенции подростков (в %)

Согласно полученным результатам, компетенция в общении характеризуется позицией «на равных», без давления сверху и без зависимости. В ходе исследования выявлено преобладание компетентной реакции «на равных» (более 50% воспитанников) лишь по нескольким блокам коммуникативных умений:

- реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы;
- умение обратиться к сверстнику с просьбой;
- умение самому оказывать сочувствие, поддержку;
- умение принять сочувствие, поддержку;
- умение вступать в контакт;
- реагирование на попытку другого вступить в контакт;
- умение просить и принимать помощь.

Таким образом, в целом для воспитанников детского дома подросткового возраста характерно наличие коммуникативной компетенции по таким аспектам коммуникации как взаимодействие и эмоциональный

аспект. Однако перцептивная функция общения, состоящая в процессе восприятия друг друга партнерами по общению, и установление на этой основе взаимопонимания для подростков выражена в большей степени в таких реакциях как зависимая, пассивная, агрессивная, оказывающая давление.

Этот факт может помочь правильно выстроить общение подростков в условиях детского дома.

С помощью опросника «Коммуникативной толерантности» получены следующие результаты, которые представлены в табл. 3. Воспитанникам предстояло ответить на 45 вопросов, распределенных на 9 блоков, каждый из которых определяет особенности поведения в определенных ситуациях общения. Было предложено воспользоваться оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны ниже приведенные суждения по отношению к ним.

В результате диагностики была установлена низкая степень толерантности у воспитанников подросткового возраста практически по всем критериям, так 9 воспитанников (45%) не принимают и не понимают индивидуальность человека, 12 воспитанников (60%) нетерпимы к дискомфортным состояниям партнера по общению, не могут приспособиваться 13 воспитанников (65%) к участникам общения. Категорично оценивают людей 8 воспитанников (40%), не умеют прощать другому ошибки 8 воспитанников (40%). Полные результаты исследования представлены в табл. 6.

Таким образом, в целом по всем блокам коммуникативной толерантности выявлено преобладание средней степени толерантности. Кроме таких аспектов коммуникативной толерантности как:

- использование себя в качестве эталона при оценке других;
- нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению;
- неумение приспособиваться к другим участникам общения.

Оценка коммуникативной толерантности воспитанников детского дома
подросткового возраста, (в %)

Шкала	Степень толерантности		
	низкая	средняя	высокая
Неприятие или непонимание индивидуальности человека	45	30	25
Использование себя в качестве эталона при оценках других	55	25	20
Категоричность или консерватизм в оценках людей	40	30	30
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	40	30	30
Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению	40	20	40
Неумение прощать другому ошибки	40	30	30
Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	60	20	20
Неумение приспосабливаться к участникам общения	65	15	20

Результаты диагностики наглядно представлены на рис. 2.

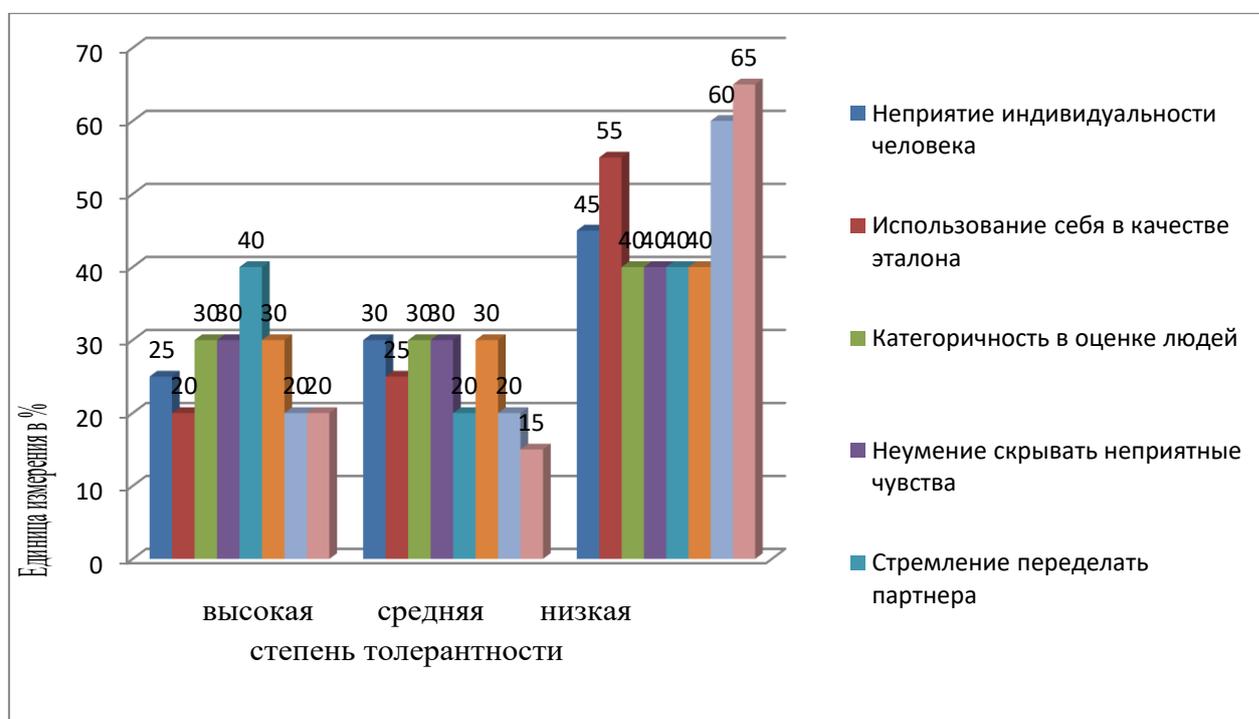


Рис. 2. Оценка коммуникативной толерантности воспитанников детского дома подросткового возраста (в %)

Низкая степень толерантности, отмечающаяся в данных аспектах, означает, что для воспитанников детского дома характерно при оценке поведения или отдельных характеристик людей, в качестве эталона использовать самого себя. Также для воспитанников свойственно испытывать нетерпимость к психическому и физическому дискомфорту, в котором оказался партнер по общению; неумение приспосабливаться к другим участникам общения: их привычкам, привязанностям или характеру. Это говорит о том, что они не достаточно уважительно относятся к мнению других людей, страдая от какого-то определенного недопонимания с их стороны.

Таким образом, анализируя результаты диагностики по развитию коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома, можно сделать вывод, что проектная деятельность по развитию коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома должна включать в себя проведение групповой работы, тренинговых занятий направленных на следующие, выявленные особенности воспитанников:

- понимание себя, своих эмоций;
- понимания состояния и чувств партнера по общению.

Также в ходе исследования выявлены дефициты коммуникативной компетенции:

- использования себя в качестве эталона при оценках других;
- нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению;
- неумение приспосабливаться к другим участникам общения.

Всё выше перечисленное позволяет прийти к выводу, что тема развития коммуникативной компетенции подростков актуальна.

Всё это обеспечивает базу для дальнейшего развития коммуникативной компетенции и является крайне важным для подготовки воспитанников детских домов подросткового возраста к дальнейшему саморазвитию.

2.4. Оценка результативности проекта

После реализации разработанного проекта была проведена повторная оценка уровня развития коммуникативной компетенции подростков, воспитанников детского дома. В ходе, которой использовался тот же диагностический инструментарий, что и в первичной оценке уровня развития коммуникативной компетенции.

Подростки, принимавшие участие в проекте, показали следующие результаты: подростки научились оказывать и принимать знаки внимания, если до участия в проекте 40% воспитанников показали компетентную реакцию на умение оказывать и принимать знаки внимания, то после реализации проекта, этот показатель увеличился до 75%, до реализации проекта 1 воспитанник (5%) показал агрессивную реакцию на умение оказывать и принимать знаки внимания, после реализации проекта, таких подростков уже среди воспитанников участвующих в проекте не было. Изучая реагирования на справедливую критику, после реализации проекта получили следующие результаты 30% воспитанников вместо 50% показали зависимую реакцию, 55% вместо 35% показали компетентную реакцию, однако, те же 15% показали агрессивную реакцию на справедливую критику. У 10% воспитанников вместо 25 % реагирование на несправедливую критику проявляется зависимая реакция, у 85% вместо 30% – компетентная реакция, тогда, как 5% воспитанников вместо 45% агрессивно отреагировали на несправедливую критику.

Воспитанники подросткового возраста, принимавшие участие в проекте умеют реагировать на провоцирующие вопросы, о чем свидетельствуют результаты ответов: у 7 воспитанников (35%) отмечается пассивная реакция, у 11 воспитанников (55%) – уверенная, агрессивно реагируют на провоцирующие вопросы 2 воспитанника (10%). И данные результаты остались неизменны после реализации проекта.

Результаты, полученные с помощью методики «Коммуникативная компетенция» представлены в табл. 7.

Таблица 7

Результаты исследования коммуникативной компетенции после реализации проекта (в %)

Шкала	Типы реакций					
	зависимая, пассивная		компетентная, «на равных», уверенная		агрессивная, оказывающая давление	
	до	после	до	после	до	после
Умение оказывать и принимать знаки внимания	55	25	40	75	5	0
Реагирование на справедливую критику	50	30	35	55	15	15
Реагирование на несправедливую критику	25	10	30	85	45	5
Реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы	35	35	55	55	10	10
Умение обратиться к сверстнику с просьбой	10	5	85	90	5	5
Умение ответить отказом на чужую просьбу	50	45	45	50	5	5
Умение самому оказать сочувствие, поддержку	15	10	70	80	15	10
Умение принять сочувствие, поддержку	25	20	70	70	5	10
Умение вступить в контакт	15	5	70	90	15	5
Реагирование на попытку другого вступить в контакт	25	5	55	90	20	5
Умение просить и принимать помощь	20	15	65	75	15	10
Реагирование на собственный успех и успех другого	30	25	45	50	25	25

Проанализировав данные, можно сделать вывод, что во всех блоках подростки стали больше придерживаться компетентной (уверенной) позиции, что говорит о том, что большая часть воспитанников подросткового возраста принявших участие в проекте (90%) имеет правильные позиции во взаимоотношениях с окружающими людьми.

Представим результаты после реализации проекта на рис. 3.

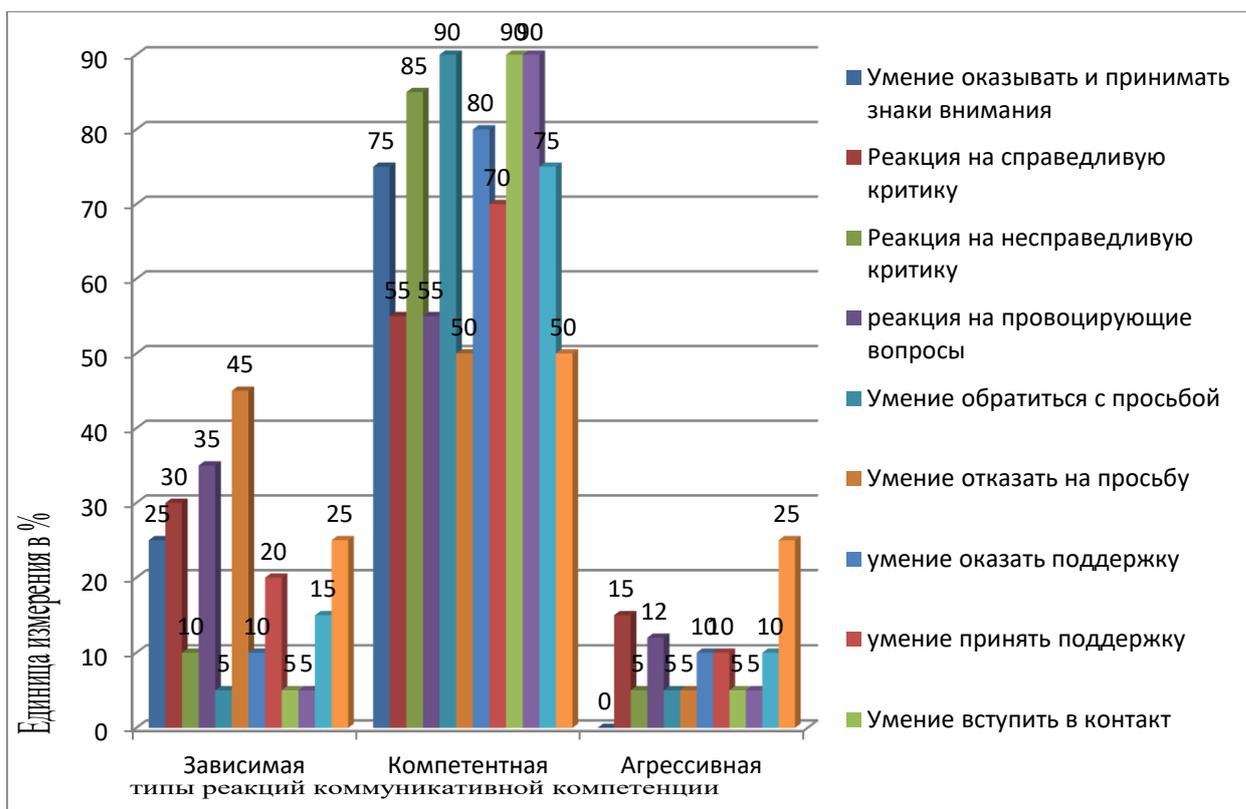


Рис. 3. Результаты исследования коммуникативной компетенции подростков после реализации проекта (в %)

Согласно полученным результатам, компетенция в общении характеризуется позицией «на равных», без давления сверху и без зависимости. В ходе исследования выявлено преобладание компетентной реакции «на равных» (более 50% воспитанников) по всем блокам опросника.

Таким образом, можно заметить, что воспитанники детского дома подросткового возраста стали более уверенно себя вести в позиции «на равных» по всем аспектам.

С помощью опросника «Коммуникативная толерантность» В.В. Бойко получены следующие результаты, которые представлены в табл. 8.

Воспитанникам предстояло ответить на 45 вопросов, поделенных на 9 блоков, каждый из которых отражает особенности их поведения в определенных условиях общения. Им предложено воспользоваться оценками

от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны ниже приведенные суждения по отношению к ним.

Таблица 8

Результаты повторной диагностики по опроснику «Коммуникативная толерантность» (в %)

Шкала	Степень толерантности					
	низкая		средняя		высокая	
	до	после	до	после	до	после
Неприятие или непонимание индивидуальности человека	45	25	30	50	25	25
Использование себя в качестве эталона при оценках других	55	30	25	25	20	45
Категоричность или консерватизм в оценках людей	40	20	30	30	30	50
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	40	40	30	30	30	30
Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению	40	20	20	50	40	30
Неумение прощать другому ошибки	40	20	30	25	30	55
Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	60	30	20	40	20	30
Неумение приспособливаться к участникам общения	65	20	15	50	20	30

Таким образом, в целом по всем блокам коммуникативной толерантности выявлено преобладание средних и высоких оценок. Это означает, что почти все воспитанники подросткового возраста (80%) стали более терпимы, уровень их толерантности, в сравнении с первичной диагностикой, вырос.

Наглядно результаты исследования представлены на рис. 4.

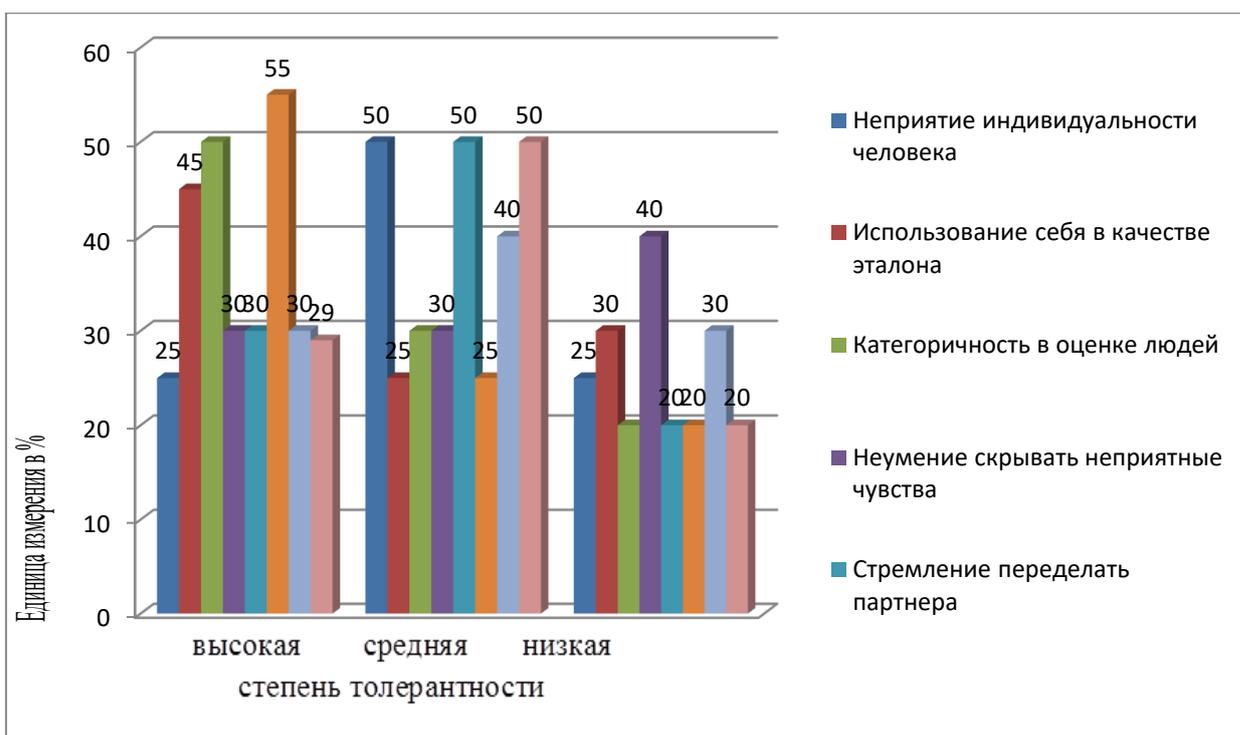


Рис. 4. Оценка уровня развития коммуникативной толерантности подростков-воспитанников детского дома после реализации проекта (в %)

Таким образом, после реализации разработанного проекта была проведена повторная диагностика. В ходе, которой использовался тот же диагностический инструментарий, что и в первичной диагностике: методика «Коммуникативная компетенция», опросник «Коммуникативная толерантность».

Проанализировав данные, можно сделать вывод, что подросткам, воспитанникам детского дома стало свойственно придерживаться компетентной (уверенной) позиции в общении, они стали более терпимы, степень их коммуникативной толерантности в сравнении с первичной диагностикой выросла. Подростки при коммуникации стали учитывать эмоциональное состояние партнера, спокойнее относиться к ошибочным действиям своего напарника, сдерживая негативные поведенческие реакции. Но разочарование, обиду, одним словом эмоции на неудачу контролировать пока не научились.

Выводы по Главе 2

После реализации данного проекта была проведена повторная оценка уровня развития коммуникативной компетенции воспитанников подросткового возраста. Было установлено, что число воспитанников подросткового возраста имеющих высокий и средний уровень развития коммуникативной компетенции, увеличилось в среднем на 15%.

Воспитанники стали проявлять в общении больше инициативы, в различных мероприятиях стали более активными участниками, проявляя навыки эффективной коммуникации. Многие стали более спокойно реагировать в проблемных ситуациях и научились слушать и слышать партнера по общению. Так же воспитанники удается следить за развитием коммуникативной ситуацией и управлять своим эмоциональным состоянием.

Проведенная работа позволила сделать следующие выводы:

– сравнительная оценка полученных результатов выявила положительную динамику развития коммуникативной компетенции у воспитанников детского дома подросткового возраста по итогам реализации проекта;

– одним из наиболее эффективных направлений по развитию коммуникативной компетенции является тесное взаимодействие взрослого и подростка, представляющее собой синтез всех активных средств обучения в неформальной деятельности;

– способы реагирования в ситуации успеха и проигрыша, демонстрируемые взрослым участником проекта, оказывают на подростка в развитии коммуникативной компетенции социально-психологическое воздействие.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате теоретического анализа проблемы развития коммуникативной компетенции можно сказать, что эта проблема была осознана психологами в нашей стране еще в 60-е годы. Однако вплоть до начала 80-х годов данная проблема именно как проблема всестороннего развития коммуникативной компетенции личности не рассматривалась и не решалась в практическом психологическом плане.

Новый образовательный стандарт образования, утвержденный Министерством образования и науки РФ в 2012 году, предполагает не только формирование универсальных учебных действий учащихся, но и развитие у них навыков сотрудничества и коммуникативной компетенции.

Понятие «Коммуникативная компетенция» понималось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов: знаний, умений и впервые было использовано А.А. Бодалёвым.

Авторами наиболее известных западных моделей коммуникативной компетенции являются М. Аргайл, Р. Белл, Ю. Хабермас, Дж. Уаймен. Коммуникативная компетенция определяется ими как некоторая сумма умений, дополненная эмпатическими и рефлексивными способностями.

Из многообразия отечественных авторов наиболее близка структура С.В. Поповой.

К структурным составляющим коммуникативной компетенции она относит такие компоненты как когнитивный, регулятивный, нормативный, рефлексивно-статусный, а эффективными методами формирования коммуникативной компетенции в подростковом возрасте в условиях детского дома являются групповые формы работы: в ходе ролевого общения, через моделирование коммуникативных ситуаций и развивающие тренинги.

Таким образом, коммуникативная компетенция представляет собой целостное психологическое образование, проявляемое в личностных,

индивидуально-психологических особенностях в поведении и общении конкретной личности. Все авторы как западные, так и отечественные, несмотря на различие в понимании составляющих коммуникативной компетенции, сходятся во мнении, что по существу коммуникативная компетенция представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с окружающими.

Коммуникативная компетенция - это использование внутренних ресурсов, направленных на другого человека с целью достижения взаимопонимания межличностного взаимодействия. Коммуникативная компетенция - это успешная коммуникативная деятельность, которая демонстрируется путем усвоенных средств и речевого общения, которое подкрепляется речевыми умениями и навыками.

На основе имеющихся определений можно считать, что информационное, эмоциональное взаимодействие, в процессе которого реализуются коммуникативные умения личности подростка, есть коммуникативная компетенция.

Сформированность коммуникативной компетенции личности характеризуется наличием следующих критериев: умение оказывать и принимать знаки внимания; реагирование на справедливую и несправедливую критику; реагирование на задевающие, провоцирующие вопросы; умение обратиться к сверстнику с просьбой, умение ответить отказом на чужую просьбу; умение оказать сочувствие, поддержку, а также принять сочувствие, поддержку; умение вступить в контакт, реагирование на попытку другого вступить в контакт; умение просить и принимать помощь; реагирование на собственный успех и успех другого; развитая коммуникативная толерантность.

Особый период в жизни человека - подростковый возраст. Ведущей деятельностью подростка в этом периоде является общение со сверстниками, в результате которого формируется новый уровень развития сознания ребенка, навыки социального взаимодействия и умение отстаивать свои

права. При общении со сверстниками у подростка происходит познание себя через сходство и различие с другими.

Коммуникативная компетенция подростков - это опыт общения между подростками, который при непосредственном взаимодействии развивается, осознается ими и формируется. Коммуникативный опыт приобретается подростками не только в процессе непосредственного взаимодействия, но также из литературы, кино, интернета они получают сведения о характере коммуникативных ситуаций, проблемах межличностного взаимодействия и способах их решения. В процессе приобретения такого опыта подросток заимствует средства анализа коммуникативных ситуаций в виде словесных и визуальных форм.

Общение воспитанников детского дома друг с другом имеет свои особенности, они негласно весь мир делят на «своих» и «чужих». В детских домах воспитанникам постоянно приходится общаться с одной и той же группой сверстников, причем сами они сменить круг общения не стремятся.

Принадлежность к определенной постоянной группе сверстников становится как бы естественной, это приводит к тому, что отношения между воспитанниками складываются не как дружеские, товарищеские, а ближе к родственным. Эту ситуацию общения в детском доме можно отнести к положительному фактору, способствующему эмоциональной стабильности, защищенности воспитанников; с другой стороны такая ситуация не способствует эффективному развитию навыков общения со сверстниками.

Воспитанники, живущие в детском доме, находятся в ситуации вынужденности адаптироваться ко всем детям, проживающим в детском доме. Их контакты друг с другом носят поверхностный характер: они одновременно требуют к себе повышенного внимания и в тоже время отторгают его, проявляя агрессивное поведение или пассивную отстраненность. Как и каждый ребенок воспитанник детского дома нуждаясь в заботе и внимании, сам не умеет отвечать на нее нужным образом.

Неправильно сформированный опыт общения зачастую приводит к отрицательным последствиям.

Возможность создания особых условий можно назвать основной особенностью воспитательного процесса в детском доме, в которых создаются возможности личностного роста подростка, формирования коммуникативных навыков и их практическое закрепление, учитывая при этом ведущий вид деятельности. Кроме этого, в детских домах организация воспитательной деятельности позволяет использовать нетрадиционный характер взаимодействия воспитанников по содержанию и по форме включения их в те или иные сферы деятельности.

Важным фактором становится общественно полезный характер деятельности воспитанников, имеющий практические и личностно значимые для каждого воспитанника задачи, многообразие сфер общения, возможность неформального общения педагога с детьми, а также творческая и доброжелательная атмосфера и возможность для подростка изменения своего статуса в сообществе сверстников.

Средствами развития коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома служат различные методики, тренинговые занятия, моделирование ситуаций.

Оценивая результаты изучения уровня развития коммуникативной компетенции по методике «Коммуникативная компетенция», опроснику «Коммуникативная толерантность», пришли к выводу, что проект по развитию коммуникативной компетенции подростков в условиях детского дома должен включать в себя формы групповой работы, а также тренинговые занятия направленные на следующие, выявленные особенности: понимание себя, своих эмоций; понимание чувств и эмоций партнера по общению.

Все это обеспечивает основу для дальнейшего развития коммуникативной компетенции и является крайне важным для подготовки подростков к дальнейшему саморазвитию.

Основными задачами тренинговых занятий являются: развитие коммуникативных навыков подростков; развитие навыков эффективного взаимодействия; тренировка навыков конструктивного общения; тренировка умения отстаивать свою точку зрения, учитывая и уважая при этом точку зрения других.

Проведенная на базе Краевого государственного казенного учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Бородинский детский дом» оценка уровня развития коммуникативной компетенции до реализации проекта позволила выявить недостаточную развитость коммуникативной компетенции подростков. Результаты показали, что подростки обладают недостаточно высоким, для успешного взаимодействия, уровнем толерантности, воспитанники предпочитают общаться с людьми занимая позицию «сверху», что опять же не способствует установлению успешных взаимодействий.

Разработанный на основе изучения теории и результатов оценки уровня развития коммуникативной компетенции, проект, имеет целью развитие коммуникативной компетенции подростков путем развития и совершенствования навыков взаимодействия; освоению способов конструктивного поведения, выработке навыков бесконфликтного общения.

Проведенная после реализации проекта оценка уровня развития коммуникативной компетенции показала значительное изменение результатов, у воспитанников детского дома подросткового возраста повысился уровень толерантности, большая часть испытуемых во всех видах взаимодействия предпочитает позицию «на равных».

Целенаправленно организованные психолого-педагогические условия способствовали эффективному развитию коммуникативной компетенции подростков-воспитанников детского дома, а именно: ориентация на личностный рост и сознательное овладение коммуникативными навыками, основанное на активизации внутренних ресурсов подростка; установление равноценных субъект-субъектных отношений нацеленное на развитие у

воспитанников уверенности в собственных силах, готовности к коммуникативной деятельности и способности к саморазвитию; построение деятельности на основе активных, игровых, ситуационно-моделирующих методов.

Таким образом, цель достигнута, задачи решены, проектная идея реализовалась.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамова Г.С. Возрастная психология: учеб. пособие. Екатеринбург, 2018. 678 с.
2. Абросова Л.М. Практическое пособие приемного родителя. СПб.: СПб ОО Врачи детям, 2014. 128 с.
3. Авдеев В.М. Компетентностный подход в конструировании современных образовательных моделей // Социально-гуманитарные знания. 2006. № 6. С. 235 - 240.
4. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды: В 2 т. Т.2. Избранные психологические труды. М.: Педагогика, 1980. 288 с.
5. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Просвещение, 2018. 56 с.
6. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2014. 291 с.
7. Антонова Л.Н. Организация работы в детском доме // Социальное обеспечение. 2005. № 13. С. 8-11.
8. Асоев Х.М. Освоение учащимися подросткового возраста общечеловеческих ценностей: Автореферат дис. канд. пед. Наук. М., 2007. 18 с.
9. Базаров Т.Ю., Ерофеев А.К., Шмелев А.Г. Коллективное определение понятия «Компетенции»: попытка извлечения смысловых тенденций из размытого экспертного знания // Вестник Московского университета. 2014. № 1. С. 99.
10. Байденко В.И., Оскарссон Б. Базовые навыки (ключевые компетенции) как интегрирующий фактор образовательного процесса // Профессиональное образование и формирование личности специалиста: науч.-метод. сборник. М.: 2012. С. 22-46.
11. Беляева Л.А., Гриднева Т.Г. Особенности проявления коммуникативных способностей подростков // Вестник ТГПУ. 2012. №11 (126). С. 192-197.
12. Березин С.В., Евдокимова Ю.Б. Социальное сиротство: дети и родители.

- Самара: Универс-групп, 2003. 52 с.
13. Бермус А.Г. Проблемы и перспективы реализации компетентного подхода в образовании // Интернет-журнал «Эйдос» 2015. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-12.htm> (дата обращения:12.06.2018)
 14. Беспалова Г.М. Диагностика компетентностей учащихся // Справочник классного руководителя. 2009. № 1. С. 44-54.
 15. Близнецова О.В. Изучение ценностно-смысловой сферы личности как психологического новообразования юношеского возраста // Вестник Нижневартковского государственного гуманитарного университета. 2012. № 2. С. 50-56.
 16. Бодалева А. А. Психологическое общение. М.: Институт практической психологии, 1996. 256с.
 17. Божович Л.И. Проблемы формирования личности. М.: Педагогика 1995. 345 с.
 18. Брудный А.А. О проблеме коммуникации // Методические проблемы социальной психологии: М.: Наука 2016. 166 с.
 19. Быков Н.Л. Специфика смысложизненных ориентаций различных групп учащейся молодежи в ситуации субъективации жизненных целей: Автореферат дис. канд. псих.наук. Самара: 2008. 95 с.
 20. Варанник А.С. Методика формирования коммуникативных рефлексивных умений подростков: Автореферат дис. канд. псих.наук. Новосибирск, 2012. 29 с.
 21. Выготский Л.С. Лекции по психологии: М.: Академический проект 2009. 336 с.
 22. Выготский Л.С. Педагогическая психология: М.: 1999. 536 с.
 23. Габелая И.В. Показатели социальной компетентности у подростков // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Выпуск № 3: том 6. 2013. С. 116-119.

24. Гальперин П.Я. Лекции по психологии: учебное издание: М.: АСТ КДУ, 2017. 201 с.
25. Дубровина И.В. Психологическое развитие воспитанников детского дома. М.: Педагогика, 1990. 264 стр.
26. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: М.: Просвещение, 2005. 183 с.
27. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении: М.: Московский Университет, 2017. 96 с.
28. Забродина И.В. Формирование когнитивно-коммуникативных умений у учащихся подросткового возраста: Автореферат дис. канд. пед. наук. Челябинск, 2006. 16 с.
29. Зарипова Е.И. Становление социальной компетентности школьника в условиях региональной образовательной среды: дис. канд. пед. наук: Омск: 2005. 215 с.
30. Зеер Э.Ф. Практика формирования компетенций: методологический аспект // Формирование компетенций в практике преподавания общих и специальных дисциплин в учреждениях среднего профессионального образования // всерос. науч.-практ. конф. 2011: Филиал Рос. гос. проф.-пед. ун-та в г. Березовском 2011. С. 6.
31. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании: М.: Исследовательский центр качества подготовки специалистов, 2004. 236 с.
32. Калинина Н.В. Психология социальной компетентности школьников: Самара: СГПУ 2015. 296 с.
33. Карпенко Л.А. Краткий психологический словарь. М.: Политиздание, 1985. 431 с.
34. Ключева Н.В., Касаткина Ю.В. Учим детей общению. Популярное пособие для родителей и педагогов: Ярославль: Академия развития, 1997. 240 с.
35. Кон И.С. Психология ранней юности: М.: Просвещение, 1999. 212 с.

36. Кострова Ю.С. Генезис понятий «Компетенция» и «компетентность» // Молодой ученый 2011. № 12. Том 2. С. 102-104.
37. Куровский В.П., Пяткина Г.Н. Материнская депривация и ее структурные компоненты // Вестник ТГПУ. 2010. №10 (100). С. 141-144.
38. Лебедев О.Е. Компетентностный подход в образовании // Школьные технологии. 2004. №5. с. 3-12.
39. Мелибруда Е.Л. Ты-мы: Психологические возможности улучшения общения: М.: Прогресс, 2006. 256 с.
40. 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.
41. Молчанов С.В. Особенности ценностных ориентаций личности в подростковом и юношеском возрастах // Психологическая наука и образование: 2016. № 3. С. 16-25.
42. Мосина А.Н. Психолого-педагогические аспекты формирования коммуникативной компетентности старшеклассников // Педагогическое образование в России. 2013. № 1. С. 175-179.
43. Мудрик А.В. Социальная педагогика: М.: Академия, 2000. 200 с.
44. Мухина В.С. Возрастная психология: учебник для высш. учеб. заведений: М.: Академия, 2006. 608 с.
45. Мяло К.Т. Время выбора: молодежь и общество в поисках альтернативы: М.: Педагогика, 2011. 220 с.
46. Найденова И. А. Нагорнова, Ю. В. Формирование коммуникативной компетентности кадет подросткового возраста в процессе внеучебной деятельности // Инновационные педагогические технологии: материалы Международная научная конференция. Казань: Бук, 2014. С. 35-38. (дата обращения: 12.06.2018).
47. Петровская Л.А. Компетентность в общении: М.: МГУ, 2009. 216 с.

48. Петровская Л.А. Компетентность в общении: М.: Издательство Московского университета, 1989. 216 с.
49. Подольский А.И. О некоторых предпосылках анализа возможностей применения психологической компетенции П.Я. Гальперина к социально-психологической реальности // Психология общения: тренинг человечности: тезисы междунар. науч.-прак. конф., посв. 70-летию со дня рождения Л.А. Петровской: М.: МГУ 2007. 68 с.
50. Подольский А.И. Моральная компетентность подростка: поиск новых возможностей исследования // Психология и школа. 2015. № 1. С. 133-139.
51. Попова С.В. Воспитательный потенциал разновозрастного коллектива в условиях детского загородного лагеря: Автореферат диссертации канд. пед. наук. Воронеж, 2008. 24 с.
52. Постинтернатное сопровождение воспитанников детских домов Красноярского края: проблемы, опыт, перспективы: Красноярск: 2017. 178 с.
53. Прихожан А.М., Толстых Н.Н. Психология сиротства. 2-е изд.: СПб: Питер, 2005. 400 с.
54. Пряжников Н.С. Методы активизации профессионального и личностного самоопределения. М.: Модэк, 2012. 400 с.
55. Равен Д. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация. М.: Когито-Центр 2002. 396 с.
56. Рубцов В.В. Социально-генетическая психология развивающего образования: Деятельный подход. М.: МГППУ, 2008. 197 с.
57. Современное психолого-педагогическое образование: сборник статей: Красноярск, 2018. 145 с.
58. Степанова М.А. Практическая психология образования: перспективы психотехнического подхода // Психология образования: психологическое обеспечение «Новой школы»: материалы V всерос. науч.-прак. конф. Москва 2010. С. 95-97.

59. Филипп Р. Ким Д. Психология подросткового и юношеского возраста. СПб: Питер 2012. 493 с.
60. Чернов С.В. Развитие коммуникативных компетенций учащихся при освоении технологии трудоустройства. Современные тенденции развития образовательных программ в системе непрерывного образования: Сборник научных статей / Под ред. В.А. Ермоленко. М.: ИТИП РАО, 2007.С. 158-165.
61. Шипицына Л.М. Психология детей-сирот. СПб.: Санкт-Петербург, 2005. 628 с.
62. Щедровицкий Г.П. Компетенции и компетентность // Высшее образование сегодня, 2014. № 8. С. 36-41.
63. Savignon S.J. Communicative Competence: Theory and Classroom Practice. (2nded.). USA: McGraw-Hill 1997.
64. Karl Heinz Brisch Bindungsstorungen Von der Bindungstheorie zur Therapie Klett-Cotta © Klett-Cotta – J. G. Cotta'sche Buchhandlung Nachfolger GmbH, Stuttgart, 1999, 2009 ISBN 978-3-608-94532-4 (нем.)

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Таблица 1

Примерные моделируемые ситуации для пятничных пятиминуток

№	Мероприятие	Инструкция
1	2	3
1.	«Вместе весело шагать...» Спортивное мероприятие	<p>Держась за руки подняться вверх по лестнице. Сложность состоит в том, что необходимо зафиксировать все четыре ноги на ступеньке, прежде чем перейти на следующую. Фоном звучит песня «Вместе весело шагать».</p> <p>Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, секундомер, музыкальная колонка, флэшка с песней «Вместе весело шагать», фотоаппарат.</p>
2.	«Одна голова хорошо, а две лучше!» Викторина по мультипликационному фильму «Лунтик и его друзья»	<p>Ответить на пять вопросов. К каждому вопросу даны варианты ответов. Взрослый зачитывает вопрос и варианты ответов. Первому отвечающему на вопрос предстоит воспитаннику, если воспитанник знает ответ, то может сразу его назвать, если сомневается в правильности ответа или не знает его, то ему может помочь взрослый напарник, но только по истечении 15 сек. Засчитывается первый названный ответ, второй попытки не дается. За каждый неправильный ответ прибавляются штрафные баллы в виде 30 сек. к общему зачетному времени.</p> <p>Отсчет времени начинается, как только взрослый напарник начал зачитывать вопрос и завершается как только дан последний ответ.</p> <p>Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, викторина «Лунтик и его друзья», секундомер.</p>
3.	«В яблочко!» Спортивное мероприятие	<p>С определенного расстояния (воспитанники с 2 м, взрослые с 3 м) попасть в цель дротиком и набрать как можно больше очков. Каждому участнику дается три попытки. Очки суммируются. Побеждает та пара, которая набрала больше всех очков.</p> <p>Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, комплект «Дартс».</p>
4.	«Забавная мозаика» Упражнение на развитие пространственного воображения, а также настойчивости и целеустремленности.	<p>Собрать пазл, чтобы победить необходимо это сделать как можно быстрее.</p> <p>Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, секундомер, крупный красочный пазл.</p>

Продолжение таблицы 1

1	2	3
5.	«Блинный дартс» Спортивное мероприятие	С определенного расстояния (воспитанники с 2 м, взрослые с 3 м) попасть обручем на ножки перевернутого стула. Каждому участнику дается четыре обруча. Задача каждого участника накинуть обручи на разные ножки стула. На скольких ножках будут обручи, столько набрано и очков. Очки суммируются. Побеждает та пара, которая набрала больше всех очков. Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, стул, маленькие обручи.
6.	«Ловись рыбка большая и маленькая»	С определенного расстояния требуется поймать рыбок, которые находятся в пруду (два обруча, один для взрослого, другой для ребенка внутри которых по пять рыбок). Удочка одна на двоих, поймал один участник рыбу со своего пруда, передал удочку другому и т.д. пока вся рыба не окажется в ведерке. Когда участники готовы к рыбалке включается таймер и как только последняя рыбешка будет в ведре таймер останавливается. Побеждает та пара, которая быстрее всех выловила всю рыбу. Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, два обруча, десять картонных рыбок с прикрепленными на каждую из них по две канцелярские скрепки, удочка на конце лески которой привязан магнит, ведерко, секундомер.
7.	«По неведомым дорожкам»	Разгадать кроссворд. По количеству правильных ответов определяется победитель. Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, кроссворд.
8.	«Крот-грибник»	Требуется собрать грибы в лукошко. Сложность состоит в том, что у одного участника будут завязаны глаза – это Крот-грибник, а второй участник руководит первым, указывая направления куда необходимо двигаться (право, лево, вперед и т.д.) при этом нельзя дотрагиваться до грибниками руками тем самым помогая ему. Пара самостоятельно выбирает кто будет руководить, а у кто будет грибником. Как только участники будут готовы включается секундомер. Когда последний гриб окажется в лукошке время останавливается. Побеждает та пара, которая быстрее всех собрала все грибы. Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, секундомер, лукошко, грибы (могут быть кегли и прочее), повязка на глаза.

Продолжение таблицы 1

1	2	3
9.	«Порядковый счет»	<p>Участникам выдается два бланка на которых таблицы с числами. На одном от 1 до 20 (упрощенный вариант), на втором от 21 до 40 (обычный вариант). Задача участников на время найти по порядку все числа, каждое число отмечая указкой. Первым начинает участник-ребенок. По команде включается секундомер воспитанник переворачивает бланк и приступает к выполнению задания, как только он произносит цифру 20, в игру вступает участник взрослый до этого момента его бланк остается перевернутым цифрами вниз. Как только участник-взрослый называет цифру 40, секундомер останавливается. Побеждает пара участников выполнивших задание за наиболее короткий промежуток времени.</p> <p>Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, секундомер, два бланка с таблицами, указка.</p>
10.	«Витаминный квадрат»	<p>Участникам выдается два разрезных бумажных фрукта (яблоко, апельсин).</p> <p>На доске рисуется квадрат, поясняется, что у квадрата все стороны равны. За две минуты вы должны собрать квадрат. Время пошло!</p> <p>Побеждает пара участников выполнивших задание за наиболее короткий промежуток времени.</p> <p>Инвентарь: бланк для фиксации результатов участников, ручка, секундомер, два разрезных бумажных фрукта (яблоко, апельсин).</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Занятие 1 «В моем дыхании - моё спокойствие»

Цель: ознакомление воспитанников с техникой диафрагмального (глубокого) дыхания.

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

Оборудование:

- спокойная, релаксационная музыка;
- стол и игра «Падающие башни»;
- мягкие кисточки для акварели.

О значении правильного дыхания

Дыхание - это та работа, которую наш организм осуществляет постоянно. Обычно мы не замечаем нашего дыхания, так как привыкли к нему, а начинаем замечать его только тогда, когда оно приносит нам дискомфорт: задыхаемся или тяжело дышим. Например, когда мы взволнованы, встревожены или напуганы. Есть и обратная зависимость: мы начинаем успокаиваемся, наши негативные ощущения и эмоции оставляют нас, когда мы начинаем дышать спокойно, медленно и глубоко.

Важная составляющая всех видов расслабляющих процедур, упражнения, ориентированные на глубокое дыхание. Это наиболее эффективные и простейшие методы, способствующие релаксации. Людям, склонным к мышечному напряжению, в стрессовых ситуациях к панике, тревоге и апатии помогает облегчить жизнь. Для быстрого снижения стресса различных уровней глубокое дыхание является оправданной стратегией.

Большинству взрослых людей свойственно грудное, или торакальное, дыхание, что являет собой поверхностный дыхательный стиль. Поверхностное дыхание зачастую бывает учащенным по темпу, не ритмичным, связанным с чувством тревоги, что конечно же не способствует

преодолению стрессовых ситуаций и может даже усугублять приступы паники, тревогу.

Для овладения техникой глубокого дыхания необходима тренировка, как и для любого другого навыка, которым мы не владели раньше.

Упражнение «Диафрагмальное (глубокое) дыхание»

Делать вдох и выдох (дышать) желательно носом. Примите пожалуйста удобное положение и закройте глаза. Положите одну руку себе на живот, другую на грудную клетку. Сначала дышите, как обычно, сосредоточьтесь на том, как поднимается и опускается ваш живот и грудная клетка. Чувствуете ли вы в них напряженность или расслабленность? Есть ли или нет напряжение в груди, животе, горле? При выполнении этого упражнения, сконцентрируйтесь на вашем вдохе, так чтобы ваша рука, лежащая на животе, смогла первой ощутить его, после чего поднимутся ваши грудная клетка и плечи. В первый раз это упражнение может показаться вам несколько непривычным и неестественным, но постепенно оно станет более естественным.

- Сядьте и примите удобное положение.
- Через нос сделайте медленный вдох.
- Медленно вдыхая, заполните воздухом нижние отделы лёгких.

Ваша диафрагма будет заставлять ваш живот выпячиваться, чтобы освободить место для воздуха, и ваша рука, лежащая на животе, будет подниматься. Продолжайте вдыхать и ощутите, как расширяется средняя часть лёгких по мере того, как нижние ребра и грудная клетка слегка расправляются впереди, чтобы вместить в себя воздух. Наконец, ощутите расширение верхних отделов лёгких, 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 лёгким. Этот медленный глубокий вдох можно выполнить за несколько секунд как одно плавное, непрерывное вдыхание.

- Теперь на несколько секунд задержите ваше дыхание.

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

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

Продолжайте дышать медленно и глубоко, снизу доверху заполняя лёгкие, так как было описано выше. Плечам дайте возможность подняться и на несколько секунд задержите вдох, после чего медленно выдохните через рот. Позвольте вашему животу и грудной клетке расслабиться, постарайтесь избавиться от напряжения в плечах. Не стремитесь сразу выполнить это в совершенстве. Попробуйте один раз, чтобы прочувствовать ощущения, попробуйте снова и снова. Хорошо, когда одна ваша рука лежит на животе, а другая рука – на верхней части грудной клетки, вы ощутите, как первой на вдохе поднимается ваша рука, лежащая на животе, потом рука та, что лежит на грудной клетке. Повторите это упражнение несколько раз, пока с лёгкостью не получится наполнять воздух в нижние отделы лёгких на вдохе. Легче упражнение будет выполнять под счёт: вдох на 3 счёта, задержка дыхания на 1 счёт, выдох на 7 счетов, задержка дыхания на 1 счёт и опять вдох.

Выполняются под счёт и инструкцию психолога первые десять циклов упражнения с постоянным контролем каждого из участников тренинга. Во время занятия фоном играет успокаивающая музыка.

Игра «Башни спокойствия»

Для демонстрации эффективности диафрагмального дыхания и закрепления техники воспитанникам предлагается поиграть в игру «Падающие башни», в которой участники разбирают башню, построенную из игральных карт, делая ход по очереди и стараясь чтобы башня не разрушилась. Проигрывает тот участник, после хода которого башня падает.

В целях закрепления темы тренинга условия игры усложняются: участника, который вытягивает блок, разрешается, с целью отвлечь и

рассмешить его, щекотать кисточками по лицу. Используя технику диафрагмального дыхания участник может успокаиваться, и спокойно выполнять задание. Пока участник спокойно и глубоко дышит, его никто не беспокоит. В конце игры воспитанники высказываются о том, как техника релаксации им помогла.

Домашнее задание

Для закрепления любой привычки и любого навыка необходима многократная тренировка и повторение. Для успешной тренировки будет достаточно осуществление трех глубоких, медленных циклов дыхания 5 - 6 раз в день. Можно отвести для тренировки определенное время в течение дня (например, утром сразу после сна и перед сном) или особые ситуации (например, при выходе в школу, перед выполнением домашнего задания и т.д.). Глубокое дыхание является фундаментальным упражнением, которое вы можете использовать для регуляции своих эмоциональных и физиологических реакций в стрессовых ситуациях.

Занятие 2 «Моё тело - источник моего спокойствия»

Цель: ознакомление воспитанников с техникой прогрессивной мышечной релаксации по Джекобсону.

Задачи: научить воспитанников применять технику прогрессивной мышечной релаксации по Джекобсону для нормализации своего эмоционального состояния в стрессовой ситуации.

Оборудование:

- спокойная, релаксационная музыка;
- стол и игра «Падающие башни»;
- мягкие кисточки для акварели.

Об особенностях и значимости мышечной релаксации

В качестве основной релаксирующей техники является тренинг прогрессирующей мышечной релаксации, поскольку тренингу свойственны

некоторые особенности, делающие тренинг особенно эффективным в достижении расслабления.

Во-первых, возможно самостоятельно обучиться расслабляющей технике, чего нельзя сказать о некоторых других видах релаксации. Особенностью упражнений на прогрессирующую мышечную релаксацию является то, что они физиологически вызывают расслабление мышц. В тренинге прогрессирующей мышечной релаксации последовательно вызываются напряжение и расслабление различных групп мышц. Поначалу трудно осознать, что мышцы напряжены достаточно многим людям, страдающим от напряжения и тревоги. Эти упражнения способствуют расслаблению мышц, а их заключительная часть направлена на осознание, что уровень мышечного напряжения изменяется, вызванного расслаблением и напряжением. Завершающая цель тренинга релаксации заключается в том, чтобы:

- необходимо дополнить дыхательные упражнения состоянием глубокого расслабления, вызванным упражнениями на прогрессирующую мышечную релаксацию;

- сконцентрировать внимание на напряжении и расслаблении мышц, чтобы в повседневных буднях лучше могли сознавать мышечное напряжение.

Повышенный уровень напряжения мышц будет сигналом, подсказывающим сделать два-три глубоких вдоха, наполняя лёгкие снизу доверху в полном объеме, и, выдыхая, избавляясь от напряжения во всех мышцах. Цель упражнения в создании эффективного, удобного механизма, позволяющего расслабиться при возникающей необходимости.

Пристальное внимание к сигналам, которые подаёт ваше тело, является одним из самых важных вещей, которые нужно осознавать и понимать в отношении тренинга прогрессирующей релаксации, и понимании того, что необходимо приступить к упражнениям релаксации прежде чем уровень напряжения достигнет своего накала. Чтобы достичь нужного эффекта,

необходимо научиться чувствовать начальную стадию напряжения и степень её выраженности. Предлагаемые упражнения тренируют навык замечать изменения уровня мышечного напряжения, чтобы вовремя остановиться и иметь возможность расслабиться. При выполнении упражнения на релаксацию, необходимо сочетать глубокое дыхание и ощущением расслабленности, проговаривая про себя слова «расслабленность», «спокойствие». В результате, если эта тренировка будет происходить достаточно часто, то сопутствующее слово (например, «спокойствие») будет вызывать ощущение расслабленности без дополнительных упражнений, кроме глубокого дыхания. Полезны релаксирующие упражнения в любой ситуации, неважно испытываете ли вы стресс или тревогу. В физически расслабленном состоянии, возможно продуктивней использовать свои умственные способности, направив их на преодоление тревоги или стресса. О чем всегда следует помнить при выполнении релаксирующих упражнений так это то, что релаксирующие упражнения и глубокое дыхание - два самых важных и эффективных механизма снижения стресса.

- Старайтесь не напрягать мышцы до болевого ощущения. Не переступая болевой порога необходимо достичь максимального мышечного напряжения. Необходимо проявлять осторожность, если перед началом выполнения упражнений в какой-либо группе мышц ощущается боль, например, в спине, шее и пр. Эти мышцы необходимо напрягать очень бережно, следить за ощущениями и продолжать выполнение лишь тогда, когда поочередное напряжение и расслабление будут приносить облегчение, снижать болевые ощущения.

- Разницу между напряжением и расслаблением обходимо максимально усиливать. При расслаблении, делайте это сразу и в полной мере.

- При выполнении упражнения необходимо обращать внимание на противоположные контрастные ощущения между напряжением и расслаблением. При выполнении упражнения сфокусируйте своё внимание на мышцах, для большего эффекта.

- Не ленитесь, выполняя упражнения, необходимо научиться в любой момент вашей повседневной жизни расслабляться.

Упражнение на релаксацию

Как можно удобнее устройтесь и закройте глаза. Начинайте с нескольких естественных глубоких вдохов. Используйте технику глубокого дыхания, с которой познакомились на прошлом занятии. Сконцентрируйтесь на своем дыхании. Единственные вещи, о которых необходимо думать сейчас: дыхание и расслабление. Очистите свой разум от посторонних мыслей. Все то, что беспокоит вас, может подождать, пока вы не закончите упражнение. Это время пусть будет только вашим. Позвольте уделить себе немного времени на расслабление и приятному ощущению чувства расслабленности.

1) Мышцы кистей и предплечий - это первая группа мышц, над которой начнем работать. Расположив большие пальцы сверху, сожмите кулаки. Одновременно, чтобы создать напряжение в предплечьях выверните руки. Зафиксируйте напряжение в предплечьях и кистях. А теперь расслабьте все сразу - и предплечья, и кисти. Позвольте напряжению покинуть мышцы. Зафиксируйте разницу между ощущением напряжения, которое вы вызвали несколькими секундами раньше и чувством расслабленности в руках, которое вы испытываете сейчас. Сконцентрируйтесь на этой разнице. Сделайте глубокий вдох. Если вы почувствовали, что вас одолевает чувство беспокойства, сосредоточьтесь на дыхании, выполняя релаксирующее упражнение.

2) Затем очередь плечевых мышц, расположенных в верхней части рук. Чтобы ощутить напряжение в плечевых мышцах вдавите локти в спинку стула. Старайтесь вызвать только напряжение, помните, что упражнение не должно вызывать болевых ощущений. Сконцентрируйтесь на напряжении в верхних мышцах рук. Затем расслабьте резко мышцы, избавьте их от напряжения. Зафиксируйте разницу между ощущением напряжения, которое вы чувствовали чуть раньше и ощущением расслабленности, которое вы

испытываете сейчас. Сконцентрируйтесь на этой разнице. Сделайте глубокий вдох. Почувствуйте, насколько расслабленными стали ваши руки, кисти.

3) Мышцы лица будут следующей группой мышц. Область лица эта та область, в которой накапливается большое количество напряжения, вызванное различными стрессами. Мышцы лица можно разделить на три группы. Начнем с области лба. Закройте глаза и как можно выше поднимите брови. Почувствуйте напряжение в лобной области. Сконцентрируйтесь на этом напряжении – напряжении, которое так же может вызываться стрессом. Расслабьте брови. Почувствуйте разницу между ощущением расслабленности и чувством напряжения, которое вы испытывали несколькими секундами раньше. Сконцентрируйтесь на этой разнице.

4) Переходим на область глаз и носа. Не игнорируйте это упражнение, вас никто не увидит. Зажмурьте крепко глаза, одновременно наморщив нос. Сконцентрируйте внимание на напряжении вокруг глаз, носа и щеках. Почувствуйте напряжение лицевых мышц. Расслабьте лицо. Почувствуйте разницу между чувством напряжения, которое вы только что испытывали и ощущением расслабленности, которое вы ощущаете сейчас. Сконцентрируйтесь на этой разнице.

5) Переходим к третьей области - это рот. Постарайтесь опустить уголки рта сжав сильно челюсти, чтобы получилась перевернутая улыбка. Сконцентрируйтесь на этом ощущении. Расслабьте лицо. Почувствуйте разницу между ощущением напряжения, которое вы чувствовали сжимая челюсти и чувством расслабленности, которое испытываете в лице сейчас. Сконцентрируйтесь на этой разнице. Дышите глубоко, ощутите, как с каждым выдохом вас покидает напряжение в области рта, глубоко дышите до тех пор, пока мышцы не расслабятся полностью.

6) Переходим к области шеи и плеч. В зоне шеи и плеч концентрируется избыток напряжения, вызванный стрессом. Опустите подбородок так, чтобы он почти касался груди. Ощутите напряжение, которое появляется в шее, сконцентрируйтесь на нем. Расслабьте шею.

Почувствуйте разницу между чувством напряжения, которое вы испытывали ранее и ощущением расслабленности, которое вы ощущаете сейчас. Сконцентрируйтесь на этой разнице. Сделайте глубокий вдох и очень медленно выдыхайте, избавляясь при этом от напряжения в плечах. Дайте плечам опуститься, когда напряжение покинет мышцы. Если вам удастся ощутить разницу между напряжением и расслаблением, значит вы упражнение выполняете правильно. Создать напряжение в этой области шеи можно и другим способом, осторожно запрокиньте голову назад. Найдите для себя оптимальный способ напряжения в задней части шеи. Помните, что до болевого ощущения доводить напряжение не следует.

7) Переходим к средней части туловища. Сделав глубокий вдох, следует отвести плечи назад, максимально сводя лопатки, одновременно прогнувшись. Вы должны ощутить напряжение в области груди и живота, вызванное задержкой дыхания, почувствуете напряжение в нижней и верхней части спины, вызванное прогибом спины и сведением лопаток. Медленно выдохните, позволив напряжению покинуть мышцы и ощутить расслабленность. Почувствуйте разницу между чувством напряжения, которое вы ощущали несколько секунд назад и ощущением расслабленности. Медленно и глубоко дыша, оцените и запомните разницу между этими двумя ощущениями. Сконцентрируйтесь на этом различии.

8) Последние две группы мышц относятся к мышцам ног. Поднимите ноги перед собой, не высоко. Затем, вытяните пальцы ног по направлению к полу, при этом не меняя положение самих ног. Почувствуйте напряжение, которое возникло в ногах от бедер до пальцев ног. Сконцентрируйтесь на этом напряжении. Расслабьте ноги и спокойно опустите их на пол. Почувствуйте расслабленность ног. Запомните это чувство.

9) Теперь снова поднимите ноги и удерживайте их перед собой. Тяните стопу на себя так, чтобы пальцы смотрели теперь в потолок. Почувствуйте напряжение, которое появилось в ногах от бедер до пальцев ног. Расслабьте ноги и спокойно опустите на пол. Почувствуйте разницу между чувством

напряжения, которое вы ощущали, выполняя упражнение и чувством расслабленности, которое вы испытываете в ногах по завершению упражнения. Сконцентрируйтесь на этой разнице. Дышите медленно и глубоко, позвольте ощущению расслабленности проникнуть в мышцы ваших ног и заполнить мышцы всего тела.

Это полный комплекс напряжения и расслабления девяти мышечных групп. В течение ещё нескольких секунд продолжайте держать глаза закрытыми и сконцентрируйтесь на ощущениях в мышцах. Мысленно ощупайте свои мышцы, убедитесь, не остались ли какие-то из мышц напряженными. Если вы обнаружили какое-либо напряжение, сосредоточьтесь на этой зоне, мысленно дать распоряжение мышцам расслабиться и позволить напряжению покинуть. Все мышцы не могут расслабиться одинаково. Мышцы, которые особенно трудно расслабить, будут задействованы, при выполнении упражнения на напряжение и расслабление других мышц. Осмотрите свои мышцы внутренним взглядом и сосредоточьте внимание на чувстве расслабленности во всем теле, откройте глаза.

Игра «Башни спокойствия»

Для закрепления техники прогрессирующей мышечной релаксации и для демонстрации его эффективности участникам тренинга предлагается принять участие в игре «Падающие башни», в которой игрокам предстоит разобрать башню, построенную из игральных карт, делая это по очереди и стараясь ее не разрушить. Проигрывает участник, после хода которого, башня упадет.

Условия игры в целях тренинга усложняются: перед началом всех участников просят 20 раз присесть. Затем игра начинается. После первого падения башни участникам дается возможность высказаться, что могло им помешать результативно играть (напряжение в мышцах - ожидаемый ответ). После чего участникам дается время на то, чтобы расслабить свои мышцы с помощью изученной техники прогрессирующей мышечной релаксации и

напряжение мышц в дальнейшем не мешало игре. После выполнения упражнения игра продолжается. По завершению игры участники высказываются о влиянии чувства расслабленности на результативность в игре.

Домашнее задание

Для практики прогрессирующей мышечной релаксации будет достаточно 3-4 упражнения в неделю по 15 минут. Выполняя упражнения регулярно, через 3-4 недели можно перейти к сокращенным вариантам, для которых потребуется меньше времени. Сокращенные варианты упражнений предполагают сочетание мышечных групп (например, напряжение сразу ног и рук, так от девяти групп мышц сокращаем до семи, затем до пяти, пока не будет достаточно три раза глубоко вдохнуть, мысленно произнести слово «спокойствие» или «расслабленность», тем самым достичь очень хорошего уровня расслабленности.

Встречи, направленные на десенсибилизацию негативного чувства общения

Встреча № 1

Цель данных встреч заключается в снижение страха негативного общения, который может существовать у участников программы и мешать устанавливать им и сохранять позитивные контакты.

Основной задачей данных встреч будет обучение участников навыкам контроля и саморегуляции собственного эмоционального состояния.

Условия проведения встречи:

- записи спокойной, релаксационной музыки, аппаратура для ее воспроизведения;
- стол;
- стулья для ведущего и участников;
- фломастеры;
- листы бумаги формата А4.

Разминка

В качестве разминки применяется техника диафрагмального дыхания, выполняемая под спокойную музыку.

Рассказ участников о наиболее сложных ситуации общения

Каждый из участников встречи по очереди вспоминает какой-нибудь случай общения, который доставил ему достаточно сильные негативные переживания и повторения которого он не хотел бы. По ходу рассказа участники анализируют, что именно в ситуации доставило ему столько неприятных переживаний, какие чувства и эмоции при этом он переживал и испытывал, какие ощущения в теле он заметил.

«Работа» со страхами методами эмоционально-образной терапии

После того как все участники поделились своими воспоминаниями и чувствами, им предлагается разделить по парам и рассестся друг напротив друга. Дальше вся работа будет происходить в парах. Первый номер в паре работает с закрытыми глазами, а второй номер в паре выслушивает его и задает ему вопросы.

Участникам, которые работают с закрытыми глазами, предлагается представить свои негативные чувства и эмоции из рассказанного случая общения в виде какого-нибудь образа. Это может быть что угодно: человек, предмет, зверь, пятно, клякса... После того как все участники подадут знак своему напарнику, что все представили своё негативное чувство, напарники просят ответить их на вопросы:

- как выглядит это чувство?
- какого оно размера?
- из чего оно сделано?
- на что или на кого оно похоже?
- теплое оно или холодное?
- что оно делает?
- оцени своё негативное чувство по 10 бальной шкале?

Затем участники, работающие с закрытыми глазами должны мысленно вступить в диалог со своим негативным чувством, спросив у него (отвечать надо будет в слух для своего напарника):

- чего негативное чувство хочет?
- зачем оно пугает и мешает?
- можно ли с ним договориться, чтобы оно не вредило?
- как можно его преобразовать во что-нибудь полезное?

В конце участники с закрытыми глазами пытаются преобразовать образ своего негативного чувства в своем воображении во что-нибудь полезное, не пугающее, не вредящее, а после этого опять отвечают на вопросы:

- как сейчас выглядит то, что осталось от твоего негативного чувства?
- какого оно размера?
- из чего оно сделано?
- на что или на кого оно похоже?
- теплое оно или холодное?
- что оно делает?
- какая от него польза?
- оцени теперь своё негативное чувство по 10 бальной шкале?

После этого участники в парах меняются ролями, алгоритм работы повторяется.

В конце упражнения каждый рассказывает о своих впечатлениях и переживаниях, оценивает, насколько уменьшилось его негативное чувство испытанное ранее.

Визуализация работы с негативным чувством

Участники встречи работают индивидуально, визуализируя своё негативное чувство в рисунках. Каждому предлагается нарисовать своё первоначальное негативное чувство (тот образ, который ему представлялся), с этого рисунка снимается копия, а затем рисунок нужно изменить так, чтобы образ негативного чувства на рисунке превратился во что-нибудь красивое и понятное, возможно полезное. Уничтожить негативное чувство – рвать

рисунок, черкать на нем, ни в коем случае нельзя! Негативное чувство можно только преобразовать.

Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация»

«Якорение» ресурсных состояний при работе с негативным чувством

После того как у участников будут готовы два рисунка: копия первоначального рисунка негативного чувства и рисунок преобразованного негативного чувства, им предлагается поработать с ними.

Каждый кладет перед собой рисунок первоначального негативного чувства. Встает на него ногами. Закрывает глаза и прислушивается к тем ощущениям, которые возникают у него в теле, когда он «стоит» в своем негативном чувстве; Затем участники «выходят» из своего негативного чувства, открывают глаза и возвращаются в реальность. После этого им надо будет «встать» в своё преобразованное и побежденное негативное чувство и опять прислушаться к своим ощущениям и переживаниям. Опять «выйти» в реальность.

Так делается несколько раз (5-6 повторений). Затем повторения продолжаются, но перед тем как «входить» в побежденное негативное чувство, участник должен сделать условный знак, который бы означал для него победу над негативным чувством: знак пальцами «ОК», например. Упражнение повторяется с использованием данного знака еще 10-15 раз.

Рефлексия занятия

Каждый участник рассказывает о своих ощущениях по поводу работы со своим негативным чувством общения, делает вывод о том, насколько ему удалось уменьшить своё негативное чувство на данный момент, предполагает, как в жизни, при каких обстоятельствах он сможет использовать свой тайный знак-движение победы над негативным чувством (опытом общения).

Встреча № 2

Условия проведения встречи:

– записи спокойной, релаксационной музыки, аппаратура для её воспроизведения;

– стол;

– стулья для ведущего и участников;

– ручки;

– листы бумаги формата А4.

Разминка

В качестве разминки применяется техника диафрагмального дыхания, выполняемая под спокойную музыку.

Письменный диалог с неприятным человеком

Участникам встречи предлагается написать диалог с неприятным собеседником или в неприятной ситуации. Можно вспомнить и записать диалог, происходивший реально в жизни участников.

Рассказ о «неприятном»

Участники встречи по очереди рассказывают о записанном ими диалоге, анализируют, что именно в ситуации доставило им неприятные переживания, какие чувства и эмоции при этом они переживали и испытывали, какие ощущения в теле они заметили.

Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация»

Использование «якоря» в работе с «неприятным» диалогом

Участникам предлагается вспомнить и применить те «секретные» движения победы над негативным чувством, которые они разработали для себя на прошлом занятии, чтобы снизить сейчас неприятные переживания по поводу записанного ими диалога.

Исправление «неприятного»

Участникам предлагается еще раз погрузиться в ситуацию «неприятного» диалога с тем, чтобы изменить его за счет изменения своего внутреннего состояния - «Как бы вы поступили в той ситуации сейчас, когда

с помощью изученных вами техник вы способны снизить и контролировать своё негативное чувство? Опишите новую историю, новый диалог».

Рассказ-рефлексия о преобразованном «неприятном» диалоге

Участники по очереди высказываются о том, как им удалось исправить «неприятный» диалог, какие новые чувства и ощущения появились у них после этого, как новые техники работы с негативными чувствами, которыми они овладели на занятиях, помогли им в этом.

Домашнее задание

Чтобы хорошо закрепить навык работы с новыми техниками борьбы с негативными чувствами в жизни, их необходимо применять. Поэтому участникам на дом дается задание записывать в дневник ситуации общения, которые могут у них возникнуть за неделю, в которых они могли испытывать неприятные ощущения, страх, и в которых они совладали с ними, используя выученные техники. За неделю необходимо сделать 3-4 записи.

Встреча № 3

Условия проведения встречи:

- записи спокойной, релаксационной музыки, аппаратура для ее воспроизведения;
- видео отрывки из фильмов с проблемными ситуациями общения, схожими с ситуациями участников встречи;
- компьютер для просмотра роликов;
- стол.

Разминка

В качестве разминки применяется техника диафрагмального дыхания, выполняемая под спокойную музыку.

Просмотр видеороликов с ситуациями «пугающего» общения

Проигрывание ситуаций общения в парах

Участники встречи разбиваются по парам и проигрывают ситуацию общения, выбрав ее из любого просмотренного ролика (условие - ситуация

должна «цеплять» участников). По ходу проигрывания ситуации участникам предлагается использовать личные «якоря» - «секретные» движения, побеждающие негативное чувство, чтобы снизить интенсивность неприятных эмоций и переживаний.

Рефлексия

Участники по очереди высказываются о том, как им удалось исправить «неприятный» диалог, какие новые чувства и ощущения появились у них после этого, как новые техники работы с негативными чувствами, которыми они овладели на занятиях, помогли им в этом.

Упражнение «Прогрессирующая мышечная релаксация»

Развитие коммуникативных навыков

Занятие № 1. Развитие навыков коммуникации

Тренинг «Слушатель»

Цель занятия: Развитие у подростков навыков общения и позитивного взаимодействия, эмпатии и эмоционального интеллекта.

Задачи: ознакомление и отработка с подростками навыков активного слушания.

Ход занятия:

Беседа с участниками тренинга о значении общения в жизни людей, о желании человека быть выслушанным.

Ход беседы задаёт ведущий, подвигая подростков активно высказываться на обозначенную тему.

Примерный план беседы:

Тема нашей с вами встречи «Общение». Что такое общение? Мозговой штурм, выслушиваются ответы подростков. Для чего необходимо общение? Общение - это деятельности человека, которая направлена на удовлетворение определённых потребностях человека: потребность в обмене информацией, в эмоциональном обмене, потребность в поддержании связей с окружающими, потребность в изменении поведения другого человека, достижении общих

целей с собеседником, выработку общих стратегий деятельности. Таким образом, общение это та деятельность, которая позволяет человеку быть частью общества, деятельность, в которой участвуют, как минимум, два человека.

Человеческое общество немислимо вне общения. Без общения невозможно полноценное формирование качеств человека, например, интеллекта, поэтому общение выступает необходимым условием жизни людей в развитии их как личности. Общение определено совместной деятельностью: чтобы жить и развиваться люди вынуждены взаимодействовать. Продуктивную общественную деятельность позволяет организовывать и обогатить её новыми связями и отношениями между людьми – общение.

С момента рождения человек общается с другими людьми, но некоторые люди оказываются беспомощными в области межличностных отношений. Подростки приводят примеры из жизни по поводу имени общаться разных людей. Поэтому изучение правил взаимодействия с окружающими, всегда востребовано и актуально, чтобы стать успешным членом общества. Итак, общение станет эффективным только тогда, когда люди, взаимодействующие друг с другом, в данной ситуации компетентны.

Для конструктивного и продуктивного общения, в самом общем плане, человеку необходимо разбираться не только в своих собственных качествах, знать и понимать свои слабые и сильные стороны, но и должен чувствовать и понимать своего партнёра по общению.

Таким образом, актуальной проблемой, особенно для подростков, которые только начинают активно расширять круг своего общения, активно познавая окружающую социальную среду, решение которой имеет важное значение как для отдельно взятого человека, так и для общества в целом, является формирование у человека навыков общения.

Знакомство с понятием «активное слушания»

Правила «активного слушания»:

Во многом успешность беседы зависит не только от умения говорить, но и умения слушать. Когда человек внимательно и заинтересованно кого-то слушаем, то непроизвольно поворачивается лицом к собеседнику, устанавливая контакт глазами, показывая тем самым, что ему действительно интересна тема беседы. Умение слушать и демонстрируя это всем телом помогает лучше понять собеседника, показывая собеседнику заинтересованность в нём. Существует определённый алгоритм демонстрации умения слушать собеседника, который можно воспроизводить произвольно.

Смотрите на собеседника

Важным элементом общения является, как уже было сказано ранее, зрительный контакт глазами. Если собеседник смотрит вам в глаза, он тем самым показывает, что ему важно и интересно то, о чём выговорите и наоборот. Если на первый план выходит рассматривание собеседника «с ног до головы», тем самым даёте понять, что в первую очередь интересен сам собеседник, а то, что он говорит, уходит на второй план. Если ваш собеседник в то время, как вы что-то говорите, рассматривает предметы в комнате, тем самым сообщает вам, что ему не интересно и не важно ни то, что говорите вы, ни вы сами, по крайней мере в этот момент.

Реагируйте

Дать партнеру по общению понять, что вы его внимательно слушаете, главный компонент активного слушания. Как это можно сделать, достаточно просто, сопровождайте речь своего собеседника легким киванием головы, повторением слов за собеседником, произнесением сопутствующих слов вроде «да», «конечно» и пр. Конечно, важно реагировать на речь собеседника, но переусердствовать не следует. Переизбыток реагирования, может нарушить контакт и вызвать ненужное напряжение.

Не заканчивайте предложение вместо другого человека

Помочь говорящему и закончить за него начатую фразу не следует. Не следует стараться продемонстрировать собеседнику, что правильно

понимаете его, то о чём хочет сказать человек. Дайте возможность собеседнику самому оформить и высказать свою мысль.

Задавайте вопросы на понимание

Спрашивайте собеседника, задавайте вопросы на понимание, если вы чего-то не поняли. Один из показателей активного слушания - обращение к собеседнику за уточнением, желание получить дополнительную информацию, прояснить позицию говорящего. Если собеседник затрудняется оформить свою мысль, а вы поняли то, о чём хочет сказать человек, помогите ему вопросом. Не забывайте, что каждый заданный вопрос несет в себе ограниченное количество ответов на него. Поэтому важно уметь в нужный момент задать правильный вопрос.

Перефразируйте

Уточнить смысл сказанного собеседником посредством повторения собеседнику его же высказывания, но своими словами - называется перефразирование. Перефразирование даёт возможность вашему собеседнику понять, что его слушают и понимают.

Замечайте чувства

Такие фразы как «Правильно ли я понимаю...», «Я знаю, что вы чувствуете...» и т.п. - дают понять собеседнику, что его состояние понято, ему сопереживают. Акцент при этом делается на отражении чувств, выраженных собеседником, его эмоционального состояния, а не на содержании сообщения, как при перефразировании.

Каждое правило «активного слушания» обсуждается участниками группы и отрабатывается в парах на небольших примерах.

Упражнение «Активное Слушание»

Цель: отработать приёмы активного слушания.

Участники сидят в кругу.

Упражнение выполняется в парах.

Распределяются роли между участниками:

один - «слушатель», другой - «говорящий».

Задание состоит из нескольких этапов. Первыми правилами хорошего слушания пользуются «слушатели».

Первый шаг

Итак, «говорящий» в течение нескольких минут рассказывает «слушателю» о своих проблемах и трудностях в общении. Обращая особое внимание прежде всего на те качества, которые вызывают эти трудности. «Слушателю» необходимо соблюдать правила хорошего слушания и тем самым помогать «говорящему» рассказывать о себе.

Через 5 минут беседа останавливается.

Второй шаг

В течении одной минуты «говорящий» рассказывает, что в поведении «слушателя» помогало ему рассказывать о себе, а что мешало. Относиться к этому заданию необходимо очень серьезно, потому что именно это поможет узнать, что в поведении «слушателя» побуждает других людей говорить о себе, высказываться открыто, а что затрудняет такой рассказ.

Третий шаг

Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушателю» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает строить взаимоотношения с людьми, устанавливать контакты. «Слушатель», соблюдая правила хорошего слушания, должен принимать во внимание всю ту информацию, которую получил от «говорящего».

Четвертый шаг

«Слушатель» в течении определенного времени должен проговорить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, то есть о проблемах и трудностях в общении, а также его сильных сторонах. Во время повторения «слушателем» рассказа «говорящий» молчит и только движениями головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушатель». После того как «слушатель» скажет всё, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было не правильно сказано или пропущено из его рассказа.

Затем участники меняются ролями. Упражнение полностью повторяется.

В обсуждении упражнения участникам можно задать такие вопросы:

- Сложно ли было выполнять предложенные правила, какие правила было выполнять легче, а какие сложнее?
- О чём легче говорить - о трудностях и проблемах в общении или своих сильных сторонах?

Занятие № 2. Уверенное поведение в общении

Цель: развитие навыков уверенного, неагрессивного поведения в общении

Разминка «Поздороваться, как...»

Участники стоят лицом друг к другу в двух кругах. Задание выполняется в паре, по команде ведущего внешний круг сдвигается на одного участника вправо. Задания: здороваться как люди, которые очень стеснительные; как хорошие приятели; люди, которые сердиты друг на друга; большие начальники; лучшие друзья.

Упражнение «Холодный суп»

Упражнение проводится после проведения теоретической части, во время которой ведущий объясняет значение некоторых терминов «неуверенный ответ», «уверенный ответ», «агрессивный ответ». Расстановка участников в виде подковы. Треугольником на полу растягивается шнур, по углам треугольника располагаются карточки с обозначениями «неуверенный», «уверенный», «агрессивный»: линии, соединяющие рассматриваемые виды поведения, являются переходными формами поведения: от неуверенного к уверенному и так далее. В обсуждении рассматривается следующая ситуация: «Вы позвали своего знакомого, который вам симпатичен, в летнее кафе. Вы и ваш хороший знакомый сделали заказ первого блюда. Через какое-то время вам приносят его. Попробовав суп, вы убеждаетесь, что суп остывший не только у вас, но и у

вашего друга. Вы являетесь хозяином ситуации. Как бы вы поступили?» Каждый из участников получает карточку, на которой обозначена возможная реакция на создавшуюся ситуацию. Участники располагают свои карточки в пространстве треугольника и объясняют свой выбор. Есть возможность задавать другим участникам вопросы и высказываться по поводу его выбора. Если участник посчитает нужным, он поменять свой выбор и переместить свою карточку.

Карточки с описанием ситуации лучше сделать из плотной бумаги, представлены в табл. 3.

Таблица 3

Вопрос официанту: «Этот суп всегда подается холодным?»	Отставьте тарелку в сторону
Встанете и покинете заведение	Произнести громко, так, чтобы услышал не только официант, но и другие посетители: «Последний раз, когда я сюда пришел и привел друга!»
Сказать официанту: «Суп холодный. Заберите его и сейчас же принесите что-нибудь более свежее и съедобное»	Спросить официанта: «Уважаемый, что случилось у вас на кухне, почему холодный суп?»
Сделать вид, что все хорошо, и есть суп как ни в чем не бывало	Сказать официанту: «Суп остывший. Пожалуйста, принесите горячий»
Сказать официанту, что бы он вычел стоимость супа из счета, так как он холодный и есть его не возможно	Спросить у друга, не хотел бы он пожаловаться на принесенное блюдо
Когда официант придет забрать посуду, сказать: «Извините пожалуйста, но мы не смогли доест суп. На вкус он неплох, но он был холодным – совершенно холодным!»	

При обсуждении анализируются способы уверенного поведения, а также примеры из жизни.

Упражнение «Интервью»

Инструкция: Каждый из вас получит карточку, на которой написан вопрос. Ваша задача задать этот вопрос минимум четырем участникам и запомнить ответ, который они дали. Но сначала необходимо поздороваться с

собеседником, установить с ним доброжелательный контакт, получить ответ на ваш вопрос, прописанный в карточке, не забыть поблагодарить собеседника и попрощаться с ним.

Перед началом выполнения задания, можно обсудить с участниками конструктивные способы взаимодействия: как можно поздороваться, какие слова и действия могут помочь установить контакт, как правильно задавать вопросы, как правильно прощаться.

Участники выполняют задание. В обсуждении участниками проговариваются ответы, которые они получили, а самое главное, чье поведение в ходе интервьюирования им понравилось больше всего.

Возможные вопросы:

- Вам когда-нибудь снились дикие животные? Какие?
- Вы когда-нибудь видели радугу зимой? Где?
- Вы в детстве купались в ванне с игрушками? С какими?
- Вы когда-нибудь хотели забраться на высокое дерево? Зачем?

Вопросы должны быть не слишком шутливыми, так как упражнение в подростковой аудитории быстро может перейти в шум и смех, а чересчур серьезные вопросы могут сделать упражнение скучным, как следствие малополезным.

В заключении ведущий делит участников на две подгруппы и дает задание составить два списка-памятки: «Черты поведения неуверенного человека» и «Черты поведения уверенного человека».

Беседы по развитию навыков делового общения

Занятие 1 «Правила деловой беседы»

Цель: ознакомление участников программы с формами деловой беседы и ее правилами.

Деловое общение - это процесс взаимосвязи, в котором происходит обмен информацией и опытом, предполагающий достижение определенного

результата. Оно отличается от обычного общения тем, что в ходе общения ставится цель и конкретные задачи, требующие решения.

Деловое общение происходит в различных формах. Беседы занимают среди них особое место. К беседам можно отнести и попытки добиться согласия со стороны делового партнера и разъяснение своих требований, а так же спор по какому-либо вопросу. Важнейшими возможностями беседы являются: не только совместный поиск и разработка рабочих идей, но и контроль за ходом уже начатых мероприятий, а так же поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.

Беседа традиционно включает три этапа:

- установление контакта;
- передача информации;
- подведение итогов.

Обычно трудность вызывает начало беседы. Зачастую люди делают ошибку, игнорируя важность этого этапа. Перейти сразу к сути, означает сделать первый шаг к своему поражению. Специалисты сравнивают начальный этап беседы с настройкой музыкального инструмента. Необходимо сначала выработать корректное отношение к собеседнику, создать благоприятную атмосферу, заинтересовать темой разговора, привлечь внимание.

На начальном этапе беседы можно использовать следующие темы:

- новость;
- сам собеседник и все, что с ним связано;
- общие с собеседником интересы.

Выработано несколько эффективных способов начала деловой беседы.

Одним из способов является метод снятия напряжения. Можно использовать шутку, если конечно партнер по общению обладает чувством юмора.

Другой способ метод «зацепки». Можно рассказать о каком-то личном впечатлении или событии, имеющее отношение к предмету предстоящего разговора.

Следующим способом является метод прямого подхода, когда инициатор беседы, кратко излагает причины встречи, а потом переходит к основной теме. Этот способ подходит для не очень важных деловых и кратковременных контактов.

Начинать встречу с извинений или конфронтационных вопросов не рекомендуется, так как это заставит собеседника занять оборонительную позицию.

Этап передачи информации состоит из трех стадий:

- оформление проблемы;
- передача необходимой информации;
- закрепление информации.

Эффективное воздействие на собеседников и деловых партнеров происходит с помощью аргументации.

В структуре аргументации тезис, аргументы, а также демонстрация.

Тезис - это обозначение собственного мнения или позиции.

Аргументы - это доводы, которые приводят, чтобы обосновать свою точку зрения, свое видение. Аргументы отвечают на вопрос, почему следует делать так-то, верить потому-то.

Демонстрация - это неразрывная связь тезиса и аргумента.

При помощи аргументов можно изменить полностью или частично позицию, а также мнение своего собеседника. Чтобы достичь успеха в деловой беседе следует выполнять некоторые правила:

- пользоваться простыми терминами;
- говорить проверенную информацию;
- учитывать особенность характера, темперамент и привычки собеседника при выборе темпа речи и способа аргументирования;

– быть сдержанным, если собеседник не согласится с вашими аргументами;

– избегать формулировок, которые затрудняют восприятие информации.

Разработаны критерии оценки хороших (эффективных) аргументов:

– основываются только на фактах;

– имеют непосредственное отношение к делу;

– актуальны для собеседника.

В деловом межличностном общении используются такие методы аргументирования:

– **Фундаментальный.** Прямое обращение к собеседнику, для ознакомления его с фактами, являющимися основой доказательств. Важную роль здесь играют проверенная цифровая информация и статистические данные.

– **Метод противоречия.** Основывается на противоречиях в рассуждениях собеседника.

– **Метод сравнения.** Эффективен, если сравнения подобраны хорошо. Они придают речи эмоциональную окраску и имеют большую силу влияния.

– **Метод «да,...но...»** используется, если собеседник относится к теме разговора пренебрежительно. Метод позволяет рассмотреть несколько предложенных вариантов решения проблемы.

Результат беседы на всех её этапах зависит от умения собеседников задавать вопросы. Задающий вопросы, получает гораздо больше информации, чем тот, кто не задает их и больше чем тот кто отвечает на вопросы.

Хороший вопрос - это тот вопрос, на который собеседник хочет ответить или по крайней мере над которым он хочет подумать.

Правильно поставленный вопрос может достичь следующих *целей*:

– во-первых заинтересовать собеседника, во-вторых дать ему возможность высказаться, чтобы он сам предоставил необходимую информацию;

– перевести монолог партнера к диалогу с ним, что является более результативным в деловом общении;

– перенаправить процесс общения в нужное вам русло, в соответствии с собственными планами и интересами;

– перехватить инициативу и удержать её.

Работа над постановкой вопросов требует много времени и сил. Практика показывает, что многие люди зачастую не хотят отвечать на прямые вопросы, так как испытывают тревожность и боятся передать неправильную информацию, показать недостаточные знания предмета. Поэтому необходимо развеять их опасения.

В ходе деловой беседы можно использовать вопросы следующих видов:

– наводящие помогают найти правильный ответ.

– альтернативные предоставляется выбор взаимоисключающих вариантов. В таких вопросах обычно используют союз «или».

– закрытые используют для завершения беседы. предполагают короткий однозначный ответ.

– открытые вопросы задают, когда необходимо получить раскрытый ответ.

– риторические вопросы используют в речи, чтобы вызвать у собеседника необходимую реакцию, например, заручиться поддержкой.

– переломные вопросы задаются при необходимости переключиться на другую тему или проблему.

– вопросы для обдумывания предполагают тщательный анализ, что помогает подвести промежуточные или окончательные итоги.

Для успешного конструктивного диалога необходимо формулировать все вопросы так, чтобы они были ясны собеседнику.

На монологах строиться деловое общение не может. Участникам встречи необходимо уважать друг друга и давать возможность говорить и слушать по очереди. С теми людьми, которые умеют слушать, окружающие охотно идут на контакт.

Неумение слушать собеседника может привести к взаимному недопониманию, спровоцировать конфликтную ситуацию, завести в тупик любую беседу.

Самым простым будет нерефлексивное слушание, которое включает в себя заинтересованное молчание, сведенную к минимуму словесную реакцию или же невербальные жесты поддержки. Нерефлексивное слушание важно использовать, когда собеседнику необходимо обсудить наиболее болезненные для него вопросы или проявляет такие глубокие личностные чувства, как гнев или горе.

Активное или рефлексивное слушание - это поддержание обратной связи с говорящим для уточнения степени понимания услышанного. В данном случае слушающий наиболее активно использует словесную форму поддержки. Виды рефлексивных ответов это уточнение, перефразирование и резюмирование сказанного. Можно использовать фразы типа «Не могли бы вы уточнить...», «Поясните пожалуйста...».

Компетентный слушатель - это человек, который овладел разнообразными стилями слушания и умело использует их при общении.

Обязательно подводя итоги беседы, инициатору встречи необходимо перечислить основные пункты обсуждения и подвести итоги. Для повторения или продолжения деловой встречи желательно, чтобы завершение встречи был окрашен положительными эмоциями. Рекомендация для завершения встречи это комплимент собеседнику. Для этого есть определенные правила:

- комплимент отражает реальные положительные качества собеседника;

- возможно небольшое преувеличение реального положительного качества;

– наибольший эффект имеет комплимент, который демонстрируется на фоне антикомплимента себе.

Приветливая улыбка сопровождает слова прощания при завершении встречи. После слов прощания, не следует возвращаться к законченному разговору, даже если это что-то важное. Лучшим выходом для этой ситуации позвонить и договориться о дополнительной встрече.

Любую беседу по её завершению полезно проанализировать, чтобы полученный опыт эффективно использовать при следующих деловых встречах. Цель может быть не всегда достигнута, не стоит расстраиваться.

Таким образом, деловое общение всегда направлено на достижение определенного результата. Понимание партнера, его особенностей поведения даёт возможность наиболее эффективно прорабатывать свои действия.

Итак, деловая беседа состоит из трех основных этапов: установление контакта, передача информации, подведение итогов. Обязательно строится в форме диалога. Чтобы получить от партнера нужную вам информацию, задавайте вопросы.

Деловая игра. Участники делятся по тройкам: один наблюдатель и два собеседника. Строится беседа на заданные темы.

Темы бесед:

- запись в спортивную секцию;
- запись в творческое объединение;
- запись в трудовой отряд старшеклассников.

Занятие 2 «Беседа по телефону»

Цель: ознакомление участников с правилами общения по телефону.

Современное общение нельзя представить без телефонной связи. Это самый простой доступный способ быстрого установления контакта.

Выбирая время для беседы по телефону, следует учитывать время суток и распорядок дня собеседника. Перед продолжительным разговором, необходимо спросить, есть ли у собеседника свободное время для разговора.

Если последует отрицательный ответ можно поинтересоваться, когда можно перезвонить и в какое время удобнее это сделать.

Перед тем как позвонить надо мысленно подумать:

- имеется ли в звонке острая необходимость;
- можно ли встретиться с ним лично.

Готовясь к серьезному разговору, можно заранее продумать тему разговора, которая поможет избежать неловких пауз, если предстоит серьезный разговор, то возможно продумать вопросы чтобы не упустить ничего существенного. Очень важно уметь четко обозначить тему. Во время разговора может возникнуть необходимость что-нибудь записать, а для этого надо заранее позаботиться о бумаге и ручке.

Следствием плохо продуманной темы разговора может быть неудовлетворительный результат беседы.

Общая схема общения по телефону:

- приветствие;
- представление, если это стационарный телефон;
- запрос о наличии свободного времени у собеседника для беседы;
- краткое пояснение темы беседы;
- сама беседа;
- завершение разговора, прощание.

Обязательно после приветствия надо представиться самому. При официальном звонке говорить необходимо лаконично, не вдаваясь без необходимости в ненужные подробности, основную информацию предъявлять в одном-двух предложениях. Речь должна быть понятной. Как утверждают психологи, голос человека меняется, если он улыбается. Собеседник всегда улавливает доброжелательность и замечает раздраженность. Коммуникация при соблюдении элементарных правил становится более эффективной.

Интонация играет решающую роль при телефонном разговоре, поскольку человек, к которому обращаются, не может видеть собеседника.

Именно интонация создает первое впечатление, которое исправить потом сложно.

Воспитанный человек должен оставаться таким в любых сферах взаимодействия. Поэтому позвонивший, особенно если это касается деловых бесед, должен проявлять терпение и быть внимательным к вопросам собеседника. Отвечать на вопросы следует четко и правдиво, как и в повседневной жизни.

Если вам звонят, чтобы высказать жалобу или предъявить претензию по какому-либо поводу, его следует выслушать, не перебивая, а после высказать свое видение проблемы, при этом соблюдать правила хорошего тона.

Телефонный разговор заканчивает его инициатор.

Если это был деловой звонок, то подводя итог, необходимо обобщить сказанное, повторить вслух то, что обоюдно было решено. Завершая разговор, следует поблагодарить за звонок, пожелать успехов.

Если говорить не о повседневных телефонных разговорах, а о деловых, то чтобы повысить эффективность беседы, соблюдать следует следующие рекомендации:

- в интонации использовать позитивные нотки, чтобы у партнера по беседе появилось хорошее настроение;
- быть вежливым, спокойным, не проявлять раздражительность;
- акцентировать внимание на особо значимых словах;
- избегать монотонности, стараться менять темп разговора;
- использовать паузы, чтобы собеседник мог вникнуть в суть беседы;
- информацию, которую необходимо запомнить следует повторять (например, дату и место встречи);
- не проявлять категоричность;
- быть внимательным к собеседнику, проявлять навыки активного слушания, периодически вставляя «да», «конечно», «я понимаю».

– даже не получив ожидаемого результата от беседы, попрощаться в дружелюбной форме.

Не следует делать, когда звонит телефон:

- не поднимать долго трубку;
- вести разговор одновременно с двумя собеседниками;
- если заранее известен ответ, то не следует задавать вопрос.

Итак, если важно быстро сообщить или получить необходимую информацию, решить какой-то важный вопрос, то конечно следует использовать телефонный разговор. При этом учитывая удобство собеседника в телефонном разговоре.

Лаконичность - важнейшее условие культуры телефонного общения. В большей степени данное правило относится к деловому общению. Вежливый тон является вторым важнейшим требованием. Телефонный разговор должен побуждать к позитивным действиям и вызывать положительные эмоции.

Деловая игра Участники делятся на группы по четыре человека: два наблюдателя и два собеседника, разыгрывается беседа по телефону на заданные темы, по очереди меняясь ролями. Темы бесед:

- информация для записи в спортивную секцию;
- информация для записи в творческое объединение;
- устройство в трудовой отряд старшеклассников.

Занятие 3 Тренинг делового общения «Восточный базар»

Цель: тренировать навыки делового общения, проанализировать различные стратегии достижения результата в деловом общении.

Инструкция: *«Восточный базар» Какие ассоциации возникают у вас при этом словосочетании? (шум, торг, ароматы пряностей и еды, много народу, торговля).*

Отлично!

Через несколько минут вам предстоит устроить такой восточный базар. Но сначала необходимо подготовиться».

Каждый из участников получает восемь листочков небольшого размера. Задача каждого участника на каждом листочке написать разборчиво свое имя, затем сложить каждый листок так, чтобы текст был внутри и его не было видно. Листки с именами участников складываются в коробку. Перемешиваются.

Подготовка завершена и мы отправляемся на восточный базар. По очереди каждый подходит к коробке с листками и берет восемь листков с именами. Вам дается пять минут для того, чтобы вернуть себе все восемь листков с вашими именами. Можете уговаривать, пытаться обменом вернуть себе ваши листки или ещё какими-то способами. Результат – все восемь листков с вашими именами должны быть у вас в руках. Два первых покупателя, которым удастся быстрее всех вернуть себе товар, считаются победителями».

Обсуждение упражнения:

Ответьте победители: - *Что помогло вам быстрее остальных выполнить задание?*

Вопрос ко всем участникам:

– *Какая тактика была вами использована во время торга?*

– *Люди в своей жизни всегда пытаются достичь своей цели, только каждый использует свои способы достижения желаемого.*

Беседа «21 способ получить свое»

В импровизированной игре вами были использованы способы достижения результата, которые вам пришли в голову. Я познакомлю вас со способами вести переговоры, их эффективном применении. А вы решите, какие из способов вам помогли бы в этой игре.

Рассмотрим подробнее каждую тактику.

Под пистолетом Значительный перевес сил - вот основное условие применения данной тактики. Сила может быть как физическая, финансовая так и любая другая, способная другую сторону заставить отказаться от своих интересов. Заинтересованная сторона выдвигает свои требования

одновременно с условием, что она не желает обсуждать ничего до тех пор, пока не будет дан нужный ответ. В этом случае выбор ответной тактики затруднен, так как силовое давление не предусматривает обсуждения. Не попасться на блеф самое главное в этом случае. Главным результатом переговоров при использовании этой тактики будет получение как можно более большого времени для ответа, чтобы за это время успеть получить больше информации о реальном положении нападающего.

Позиционная атака Эта тактика подразумевает так же наличие силы, которые не чуть не меньше чем у соперника. Коммуникативный стиль носит как бы вынужденный характер при переговорах: «Если же вы все таки останетесь при своем мнении, то я буду вынужден прибегнуть к другим мерам». Содержание переговоров нужно излагать лаконично, стараясь замечать реакцию другой стороны. При переговорах на равных, следует активно искать, что могло бы ослабить позицию оппонента, либо усилить собственную позицию. Оппоненты присматриваются друг к другу и пытаются понять кто на что способен.

Ложка меда в бочку дегтя Эта тактика строится на том, что первое предложение умышленно озвучена на более жестких условиях. На практике эту тактику необходимо использовать с осторожностью, так как слишком завышенные требования с подвигнут оппонента отказаться с вами иметь дело. Коммуникативная стратегия такой тактики предполагает, что каждая сторона выскажет свои условия, а может даже требованиями, но в то же время результат встречи как бы всем известен. Ответным ходом этой тактики может быть предложение начать переговоры с чистого листа.

Крайность Предложение при этой тактике в качестве начального предложения очень выгодные для себя и менее выгодные для оппонента. Такую встречу лучше всего пристраивать в высшей степени дружелюбно, чтобы у другой стороны не вызвать резкую негативную реакцию. Задача такой тактики заинтересовать другую сторону своим предложением, чтобы не воспринималось агрессивно, а может даже «игриво». Психологический

смысл этой тактики заключается в том, что если предложение начинается от крайне высокой (низкой) отметки предложения, то результат договоренности будет наиболее выгодным для того, кто сделал ход первым. Обычно, такая тактика результативна, если другая сторона проявляет заинтересованность в предложении.

Салями Колбасу сырокопченую удобнее есть, когда она нарезана тонкими кусочками, кусать большой кусок не совсем удобно, можно увязнуть зубами в колбасе. То есть, от каждого своего требования, которое трудно добиться за один раз, можно отрезать тонкие кусочки и такими разумными действиями привести дело к необходимому для вас результату. Иногда приходится идти на уступки. И тогда стратегия работает в обратную сторону, вы уступаете по чуть-чуть. Коммуникативная стратегия таких переговоров строится на взаимодействие.

А что скажут люди? Если позиция другой стороны не устраивает ваше предложение, то для давления можно использовать как аргумент авторитет значимых лиц т.д.

Мягко стелет... Чем более неуступчивым является оппонент, тем более мягко и вежливо должны вести себя вы. Эта тактика требует большой силы воли и запаса речевых аргументов: «Без Вас я не справлюсь с заданием...» и пр.

Датский аукцион Эта тактика предполагает постепенное увеличение аргументации полезности предложения в зависимости от поведения оппонента. На каждый положительный ответ оппонента, к сказанному ранее добавляются еще аргумент за аргументом. Такая тактика требует времени и терпения.

Больше четкости! Разговор строится таким образом, чтобы оппонент мог давать простые ответы «Да» или «Нет» на каждое ваше предложение. Тогда его можно как бы загнать в угол рядом аргументов. Эту тактику можно применять тогда, когда другая сторона испытывает сомнения. Умение

задавать такие вопросы требуют тренировки, так как они не должны быть грубыми или прямолинейными.

Обездоленные Моноotonно выключивать желаемое. Тактика попрошаек на улице. Имеет хороший эффект, когда другая сторона ощущает собственную значимость. Противостоять этой тактике не так уж и просто, так как требует высокой психологической устойчивости.

Черный день или войдите в наше положение Привлечение красочными описаниями, что ожидает и что будет чувствовать человек, поэтому следует отнестись с пониманием к предложению. Тактика очень похожая на предыдущую, однако здесь необходимо привести весомый аргумент для жалости, который затронет «сердце» оппонента.

Положительный прогноз Тактика предвосхищения положительных событий, результатов.

«Да, но...» Тактика требует времени и тщательного продумывания предмета переговоров. Требуется высокий уровень компетенции в применении аргументированных схем для достижения желаемого. Бессмысленно приводить доводы и аргументы, если на них можно ответить: «Это ваши проблемы».

Повторение игры «Восточный базар»

Вы познакомились с различными техниками переговоров. Повтор игры «Восточный базар», но ваша задача использовать новые техники.

Определяются победители игры. В обсуждении выявляются наиболее эффективные техники переговоров, которые можно применять в повседневной жизни.