**Коммуникация**

**УПРАЖНЕНИЕ «СНЕЖИНКА»**

По материалам книги: Конфликты и методы их преодоления (социально-психологический тренинг): учебн.-метод. пособие / Авт.-сост. Е.А. Осипова, - Мн., 2004. – 54с.

Цель – анализ особенностей работы с информацией.

Время: 5 мин.

Ход упражнения. Участникам раздаются одинаковые листы бумаги. Ведущий просит молча и с закрытыми глазами выполнить следующие действия. Действия: сложите лист вдвое, оторвите правый верхний угол. Сложите снова лист вдвое и оторвите правый верхний угол. Сложите снова лист вдвое и оторвите правый верхний угол. Сложите снова лист вдвое и оторвите правый верхний угол. Разверните. Демонстрируют различные снежинки.

Обсуждение результатов:

* Как вы думаете, почему получились разные снежинки?
* Были ли в Вашей жизни ситуации, когда Вас не совсем верно понимали?
* Какие выводы можно сделать? Какие рекомендации можно дать себе на будущее?

**УПРАЖНЕНИЕ «ВОПРОСЫ»**

**Источник:** Материалы тренинговой программы КРМОО Центр «Сотрудничество» по развитию общественно-активных школ.

«Книга для бизнес-тренера. Технологии и искусство». А. Моносова.

**Цель:** познакомить участников с различными стилями постановки вопросов, которые используются в процессе общения.

**Время:** 7 минут.

**Материалы:** 2 листа бумаги, маркер, бумажный скотч.

**Процедура проведения:**

1. Ведущий говорит аудитории, что есть много факторов, которые нам мешают слушать, что объективно существует потеря информации при передаче от одного человека к другому. Что же делать, чтобы не рождались слухи, чтобы было как можно меньше недостоверной информации и из-за этого не возникали недопонимания между людьми? В аудитории уже звучал этот способ повышения качества коммуникации – это задавание вопросов.

2. Для того, чтобы лучше понять различия между вопросами, их назначением и пр., ведущий просит выйти двух добровольцев, им на спины прикрепляются листы бумаги с крупно написанными словами, например «Мальвина» и «сварщик». Задача добровольцев: с помощью задавания вопросов партнеру выяснить, какое слово «написано» на своей спине. Партнер может отвечать на все вопросы кроме вопросов из разряда «Что написано на моей спине?». Остальные участники наблюдают за происходящим и отмечают те вопросы, которые помогали в продвижении к отгадыванию слова.

3. Участники по очереди задают по одному вопросу друг другу о том слове, что написано на листе бумаге и прикреплено к их спинам. Если участники долго не могут отгадать слова, можно попросить аудиторию по одному разу для каждого добровольца помочь и составить «удачный» вопрос. По окончании 5 минут игра прекращается. Участникам показывают их слова.

4. По итогам игры тренер обращается к аудитории и к добровольцам с вопросами. После этого рассказывает, что все вопросы можно классифицировать на открытые, закрытые и альтернативные. Участники выполняют задание в рабочей тетради.

**Вопросы для обсуждения:**

* Какие вопросы больше других продвигали участников к их цели?
* Какие трудности возникали при выполнении этого упражнения?
* Сколько времени уходило на то, чтобы сформулировать вопрос?
* Для чего мы задаем вопросы? В каких случаях нам особенно нужно задавать вопросы?
* Каковы возможности каждого из типов вопросов?
* В каком случае лучше использовать открытые, а в каком закрытые вопросы?
* На какие вопросы легче отвечать неискренне – на открытые или закрытые?

**Информация для тренера:**

Классификация вопросов *по форме:*

*Открытые вопросы* формулируются с помощью вопросительных слов «что», «где», «когда», «для чего», «в связи с чем» и т.д. Помогают получить максимум информации и разговорить партнера.

*Альтернативные вопросы* формулируются с помощью перечисления, разделительных союзов «или», «либо». Помогают перевести беседу в новое русло, предоставить выбор из заготовленных альтернатив.

*Закрытые вопросы* формулируются с помощью интонации, чтобы ответить можно было бы только «да» или «нет». Дают возможность добиться определенности от партнера и уточнить факты, проверить собственную гипотезу, зафиксировать ответственность слова партнера.

**Дополнительное упражнение**

В центр круга вызывается доброволец. Остальные участники по очереди задают ему открытые вопросы на любую тему. Задача добровольца - так или иначе, на свое усмотрение, ответить на каждый вопрос. Если кто-то из спрашивающих сбился, он выбывает из круга.

Может случиться так, что останется только один из спрашивающих. Он тогда объявляется победителем. Однако не стоит затягивать череду вопросов и ответов. К тому же участники обычно довольно скоро понимают разницу между открытыми и закрытыми вопросами, успешно контролируют свою речь. Отвечающего участника можно менять примерно через 15-20 вопросов к нему.

Упражнение заканчивается, когда ведущий замечает, что все участники успешно освоили технику открытых вопросов. В конце проводится небольшое обсуждение:

  - Возникли ли какие-то сложности?

  - Есть ли вопросы, которые сложно отнести к категории открытых или закрытых?

  - Кто из отвечающих отвечал более многословно, кто менее? почему?

**Мини-лекция «Парафраз»**

**Цель:** познакомить участников с техникой активного слушания «Парафраз»

**Время:** 7 мин

**Материалы:** раздаточный материал для каждого участника, листы ватмана/ флипчарта, маркеры, бумажный скотч.

**Процедура проведения:**

Ведущий рассказывает о технике «Парафраз», обозначая ключевые моменты на листе ватмана.

Техника «Парафраз» зачастую используется в ситуациях, когда необходимо установить и, так сказать, проверить ваше понимание и понимание вашего собеседника.

При данном типе вопроса происходит повторение высказанных партнером мыслей и чувств.

- «Я правильно понял, что вы говорите..»

-«Я вас услышал так…»

Парафраз преследует следующие цели:

* Уточнение информации и организация понимания и извещение собеседнику о том, что вы его слышите. Иногда нам кажется, что мы поняли человека, хотя на самом деле это не так. Например, если человек отвечает «Да, вы поняли правильно, НО…». Значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили информацию. Тогда вы задаете уточняющий вопрос, например: «А как именно это произошло?»
* Демонстрация обратной связи для собеседника: как люди понимают его высказывания, чтобы дать ему возможность скорректировать свои фразы для лучшего понимания. То есть, когда вы повторяете без искажений то, что сказал человек, он слышит себя со стороны и может отнестись к своей собственной мысли. Нередко человек сам понимает, что высказанное не совсем точно отражает произошедшее (состояние или стремление человека) и начинает менять, корректировать свою позицию в более конструктивную сторону.

Правила построения парафраза: (см. материалы для копирования)

**Материалы для копирования:**

|  |  |
| --- | --- |
| Правила парафраза | Возможные ошибки |
| Парафраз начинается **с вводных слов**, показывающих, что это высказывание собеседника  «Вы говорите, что…»,  «если я вас правильно понял…»,  «то есть вы хотите сказать, что..», «То есть…», «Значит…»  Например, слова участника: «Сегодня хорошая погода».  Парафраз: «Значит, вам нравится сегодняшняя погода» | **Отсутствие вводных слов:** превращает парафраз слов собеседника в собственное высказывание, что исключает ожидаемое воздействие.  Например:  Слова участника: «»Сегодня хорошая погода».  Собственное ответное высказывание: «Да, действительно, погода сегодня хорошая».  **Часто повторяющиеся однотипные вводные слова** создают ощущение словесного конструктора и вызывают раздражение. Почти анекдотическим становится постоянное использование слов «Если я вас правильно понял...». во избежание этого стоит использовать как можно более разнообразные вводные слова (см. список) |
| **Содержание** парафраза – это повторение (отзеркаливание) -полное или частичное – слов, мыслей, эмоций собеседника.  Например:  Слова участника: «Уже хочется проверить это на практике».  Парафраз: «то есть Вам хочется попробовать пройденный материал в практических упражнениях..» | **Неверно понятая и повторенная мысль**  вызывает усиление эмоций и желание отстаивать свою позицию.  Например:  Слова участника: «Уже хочется проверить это на практике».  Парафраз: «Значит, вы убедились в действенности метода и готовы использовать его в работе…»  **Неверно выделенные аспекты фиксации**  Смещают разговор не в том направлении, которое нужно.  Например:  Слова участника: «Уже хочется проверить это на практике».  Парафраз: «Таким образом, вы считаете, что мы слишком долго разбираем теоретическую сторону вопроса..» |
| После высказывания необходимо сделать **паузу**, чтобы дать собеседнику возможность подтвердить, что вы его поняли правильно, или возразить | Отсутствие паузы либо слишком короткая пауза |

**Список вводных слов:**

* «То есть…»
* «То есть вы хотите сказать, что..»
* «Значит, вы хотите сказать, что..»
* «Вы хотите сказать, что..»
* «По вашему мнению..»
* «Из того, что сейчас прозвучало..»
* «Вы считаете..»
* «Вы думаете..»
* «Вы полагаете..»
* «Другими словами, вы..»
* «Вы утверждаете, что..»
* «Из ваших слов следует..»
* «Иными словами..»
* «Ваше мнение таково..»
* «Вы говорите, что..»
* «Значит…»
* «Таким образом..»
* «Таким образом, вы считаете, что..»
* «Вы имеете в виду…»
* «Ваше мнение выражается в следующем..»
* «Содержание ваших слов таково..»
* «Можно сказать, что..»
* «Вы утверждаете, что..»
* «Вы говорите о…»

**Упражнение «Парафраз»**

**Цель:** закрепить полученную информацию о технике «Парафраз»

**Время: 10 мин**

**Процедура проведения:**

Ученикам предлагается в парах рассказать истории друг другу о конфликтных ситуациях, произошедших с ними, с их знакомыми, увиденными или прочтенными в СМИ и задать вопросы в технике «парафраз» (вводное слово-содержание услышанного-пауза). Вводные слова необходимо подобрать и сформулировать соответственно возрасту, степени знакомства, статуса собеседника. Каждый участник в паре должен побывать и в роли рассказчика, и в роли задающего вопросы.

Затем тренер предлагает желающим поделиться итогами и ощущениями, мыслями по этому поводу.

**Вопросы для обсуждения:**

* Сложно ли было формулировать вопрос по технике «Парафраз»?
* Всегда ли удавалось придерживаться схемы построения вопроса?
* Что было самым сложным?
* Какие чувства испытывал говорящий, когда ему задавали вопросы?
* Всегда ли вас правильно понимали?
* Помогали ли эти вопросы более правильно и четко донести информацию до собеседника?
* В каких случаях школьной жизни/семейной жизни можно использовать данную технику?
* Чему способствует и какие последствия предотвращает правильное, своевременное использование техники «парафраз»?

**Упражнение на апробирование навыка парафраза.**

Участники группы разбиваются на две группы. В течение 2-3 минут группа 1 готовит аргументы "против" телесериалов, а группа 2 - "за" их показ. Затем группы выстраиваются в две шеренги. Участник из группы 1 отправляет послание против сериалов участнику из группы 2, тот отвечает парафразом на его послание (критерий хорошо сказанного парафраза - ответ "да" собеседника), а затем отправляет свое послание "за" сериалы следующему участнику из группы 1. Тот говорит парафраз, а затем свое послание и т.д.   
  
В ходе упражнения ведущий следит за правильным выполнением парафраза, исправляя ошибки и делая акцент на наиболее часто встречающихся трудностях.

**Тренинг "Парафраз"**

Участники разбиваются на пары. Один из партнеров - слушатель, другой - говорит о своих проблемах. Тема беседы: "Мои трудности в общении с другими людьми". Задача слушателя - использовать парафраз. Через несколько минут партнеры меняются ролями.   
  
Можно выполнить это упражнение еще раз с новыми парами. Обсуждение в общем кругу.   
  
*Когда слушали:* трудно ли было использовать парафраз и другие способы поддержки, что получалось, что нет.   
  
*Когда говорили:* насколько комфортно чувствовали себя в этом контакте, что в слушателе помогало говорить, располагало к доверию, а что мешало.

**ОТРАЖЕНИЕ**

Этот прием (техника) является едва ли не самым главным инструментом ведущего, обеспечивающим эффективность работы, особенно в самых трудных случаях. Например, когда участник конфликта отказывается разговаривать с ведущим. Прежде всего, реакцией на отказ должно быть отражение этого отказа, как свидетельство того, что посредник принимает позицию собеседника и проявляет к ней уважение и понимание: «Вы не хотите обсуждать это, говорить об этом с посторонним человеком». Обычно человек соглашается и у него появляется желание объяснить, почему он не хочет говорить. Иногда собеседник продолжает молчать, тогда ведущий применяет тот же прием, отражая непосредственную ситуацию общения. При этом он включает эмоциональный компонент, выдвигая гипотезу о предполагаемом отношении человека к ситуации, проявляя и дальше уважение к этому отношению: «Вам неприятно об этом вспоминать и говорить». Если и этого недостаточно (например, человек говорит «да» и снова замыкается), ведущий обращается к нему, пытаясь определить, например, направления его возможных убеждений и ценностей и отражая их: «Вы считаете, что нет смысла об этом говорить, все равно никто не будет разбираться в этом по справедливости». Таким образом, ведущий постепенно проникает через броню защиты, завоевывая доверие собеседника. В такой ситуации собеседник начинает доверять, Видеть в ведущем человека, который не оценивает, не критикует, не давит, а хочет выслушать, чтобы понять.

Если все усилия оказались напрасными, ведущий должен отступить, признавая право человека на собственное решение. Остановка работы на этом этапе представляется вполне возможной и даже необходимой. Часто бывает так, что отступление ведущего является для человека самым убедительным доказательством его уважения к суверенитету личности. В такой ситуации у человека зарождается интерес и даже появляется потребность поговорить с таким понимающим собеседником, и он соглашается на общение.

Чтобы достичь как можно более полного и точного понимания собеседника, очень важна способность ведущего к концентрации на собеседнике — на том, что он говорит, на тоне его голоса, движениях, выражении лица и т.д. Для этого ведущий должен быть готов на время отвлечься и даже отказаться от своего отношения к человеку, к ситуации, в которую тот попал, от своего мнения относительно его поступков и суждений.

Приведем несколько примеров использования приема отражения различных высказываний. Необходимо отметить, что такой способ реагирования на высказывания, как правило, не применяется. Обычно на подобные высказывания реагируют какими-нибудь объяснениями или стремлением переубедить, иногда даже обидой, например, если подросток не отвечает на вопросы, несмотря на призывы ответить. В первом столбце таблицы (см. ниже) даны примеры высказываний или действий участников конфликтов. Во втором — предположение ведущего о том, что собеседник чувствует или к чему стремится. В третьем — пример, как можно откликнуться в «отражающем ключе». Важно отметить, что содержание второго и третьего столбцов — это предположения ведущего, интонация которого очень важна. Это не должно быть обвинение, недопустим уверенный утверждающий тон. Отражение должно звучать полувопросительным тоном, показывающим участнику конфликта, что ведущий не оценивает, а высказывает предположение. Его цель — понять человека так, как он сам себя понимает. Обращаем внимание читателя на пример №6. Он показывает, что необходимы варианты догадок и предположений, чтобы понять, что человек может чувствовать и иметь в виду, говоря о чем-либо.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Человек говорит  (делает)** | **Человек чувствует**  **(хочет)** | **Как можно отразить** |
| 1**.** Подросток молчит, не отвечает на приветствие и на вопросы. | Нежелание говорить, участвовать в разговоре, пришел на встречу против своей воли. | Ты молчишь, ты не хочешь участвовать в этом разговоре. Ты не хотел сюда приходить. |
| 2. Почему эта старая карга настучала на меня? Ведь я не один там был. | Злость, ненависть, ощущение несправедливости. | Ты очень злишься на нее. Ты чувствуешь, что с тобой несправедливо обошлись. |
| З. Я хочу носить длинные волосы. Это ведь мои волосы? | Протест, отстаивание своих прав. | Ты хочешь сам решать, какие волосы носить. Ты не хочешь, чтобы другие решали это за тебя. |
| 4. Я сам все сделаю, мне не надо помогать. | Чувство компетентности, уверенности в своих способностях. | Ты уверен, что у тебя все получится. Ты чувствуешь себя самостоятельным и достаточно опытным в этом вопросе. |
| 5. Мне кажется, я знаю, что делать, но боюсь, что это неправильно. Я всегда делаю что-то не так. | Сомнение, неуверенность. | Ты боишься совершить ошибку. Ты уже совершал ошибки и думаешь, что опять ошибешься. |
| 6. Думаю, что он меня не поймет. | А. Отсутствие доверия.  Б. Неуверенность в том, что сумеет объяснить. | А. Ты думаешь, что он не захочет вникать в то, что ты будешь говорить.  Б. Ты думаешь, что тебе будет трудно подобрать нужные слова, что ты не сможешь правильно сформулировать свои мысли. |
| 7. Они должны быть жестоко наказаны. | Желание мести, восстановления справедливости. | Для тебя очень важно, чтобы эта ситуация завершилась по справедливости. |
| 8. Если я помирюсь с Аней, меня уже не будут вызывать в КДН? | Нежелание идти в КДН, надежда, что можно этого избежать. | Тебе не хочется быть в ситуации, когда тебя будут стыдить? |
| 9. Если я с ним помирюсь, все будут считать, что он победил, а я проиграл. | Опасение выглядеть проигравшим, страх унижения. | Ты не хочешь, чтобы тебя считали слабым. Ты думаешь, что после этого пострадает твое самоуважение и что тебя перестанут уважать другие. |
| 10. Я не люблю, когда на меня кричат. Он не имеет права. | Возмущение, обида. | Тебе хочется, чтобы с тобой разговаривали нормальным тоном. |
| 11. Я не буду ни с кем об этом говорить. | Тревога, отсутствие доверия, чувство вины, | Ты не веришь, что кто-то сможет тебе помочь. Ты не веришь, что тебя поймут правильно. Ты уверен в том, что никто не будет разбираться в этом по справедливости. |

В заключение необходимо отметить, что опыт применения приема отражения в большом количестве так называемых трудных случаев убеждает в его безотказности и эффективности. Если ведущий умеет таким образом откликаться на высказывания участников конфликта, ему, как правило, удается успешно провести программу примирения. Такой отклик позволяет участникам конфликта вести себя конструктивно во время программы восстановительного правосудия.