

Российская Федерация
Иркутская область
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДВОРЕЦ ДЕТСКОГО И ЮНОШЕСКОГО ТВОРЧЕСТВА
им. Е.А.ЕВТУШЕНКО»
муниципального образования города Братска

Развитие коммуникативной компетентности, как условие конкурентоспособности педагога



Братск 2021г.

Методист Ткаченко С.В. Развитие коммуникативной компетентности, как условие конкурентоспособности педагога

Предлагаемое методическое пособие предназначено для педагогов дополнительного образования с целью улучшения их коммуникативных умений и развития коммуникативной компетенции и конкурентоспособности.

Содержание

1. Введение	4
2. Основные элементы, входящие в понятие компетенция..5	
3. Основные виды компетенций.....6	
4. Программа работы мини тренинга.....9	
5. Приложение 1 Опросник оценки межличностного взаимодействия и удовлетворенностью трудом.....11	
6. Приложение 2 Тест-анкета «Самооценка методологической культуры педагога».....15	
7. Приложение 3. Анкета.....16	
8. Приложение 4. Упражнения на формирование навыков эффективного общения и навыков выявления барьеров общения	19

Введение

Конкурентоспособность в системе дополнительного образования.

В книге «Социальная педагогика» под редакцией Морозовой-Дорофеевой конкурентоспособная личность – это личность, обладающая такими интегральными характеристиками как гибкость (интеллектуальная, эмоциональная, поведенческая), направленность и компетентность, позволяющая ей добиваться успехов в деятельности, общении и самосознании.

Таким образом, чтобы педагог был в полной мере конкурентоспособным ему необходимо быть гибким в своей профессиональной деятельности, четко знать свою направленность и основные понятия и особенности своей компетентности.

Формирование конкурентоспособной личности требует организации методического руководства данным процессом в условиях учреждения дополнительного образования, а также создание благоприятных социально-педагогических условий.

Компетенции педагога в современном образовательном контексте следует понимать как способность учителя создать учебно-воспитательные условия, гарантирующие образовательный успех каждому обучающемуся через развитие его личностных, интеллектуальных и творческих способностей в рамках актуальных социально-экономических реалий. Развитие педагогических компетенций целесообразно ввиду актуализации следующих профессиональных задач, стоящих перед каждым учителем: обеспечение интеграции предметных и психолого-педагогических знаний в единый комплекс, способствующий решению текущих практических задач; реализация имеющихся знаний и навыков ведения учебно-воспитательной работы в единстве стратегических — образовательной, воспитательной и развивающей — целей обучения; умение донести до школьников ценность знаний в свете возможности их применения в значимых жизненных ситуациях, в том числе для достижения личностного и профессионального успеха.

Источник: <https://www.menobr.ru/article/65492-professionalnye-kompetentsii-pedagoga-v-obrazovanii>

Сущностными признаками компетенции являются следующие характеристики – постоянная изменчивость, связанная с изменениями к успешности взрослого в постоянно меняющемся обществе. Компетентный подход предполагает четкую ориентацию на будущее, которая проявляется в возможности построения своего образования с учетом успешности в личной и профессиональной деятельности.

Компетенция проявляется в умении осуществлять выбор, исходя из адекватной оценки своих возможностей в конкретной ситуации, и связана с мотивацией на непрерывное образование¹.

Существуют основные элементы, входящие в понятие компетенция²:

Знания – это набор факторов, требуемых для выполнения работы. Знание – широкое понятие, чем навыки. Знания представляют интеллектуальный контекст, в котором работает человек.

Навыки – владение средствами и методами выполнения определенной задачи. Навыки проявляются в широком диапазоне, от физической силы и сноровки до специализированного обучения. Общим для навыков является их конкретность.

Способности – врожденная предрасположенность выполнять определенную задачу. Способность также является приблизительным синонимом одаренности.

Стереотипы – видимые формы действий, предпринимаемых для выполнения задачи. Поведение включает в себя наследованные и приобретенные реакции на ситуацию, и ситуационные раздражители. Наше поведение проявляет наши ценности, этику, убеждения и реакцию на окружающий мир. Когда человек демонстрирует уверенность в себе, формирует из коллег команду, или проявляет склонность к действиям, его поведение

¹ Переломова Н.А. Наука и практика воспитания и дополнительное образование. М., 2007. С.8

² Драккер Питер Ф. Управление, нацеленное на результаты. М., 1994. С41.

соответствует требованиям организации. Ключевым аспектом является возможность наблюдать это поведение.

Усилия – сознательное приложение в определенном направлении ментальных и физических ресурсов. Усилия составляют ядро рабочей этики. Любому человеку можно простить нехватку таланта или средние способности, но никогда – недостаточные усилия. Без усилий человек напоминает вагоны без локомотива, которые также полны способностей, однако безжизненно стоят на рельсах.

Также общее понятие компетенции включает в себя основные виды – ключевые, базовые и функциональные.

Под **ключевыми видами** понимаются компетенции, необходимые для жизнедеятельности человека и связанные с его успехом в профессиональной деятельности в быстроизменяющемся обществе. То есть ключевыми компетенциями должен обладать каждый член общества, в разных ситуациях – это универсальные компетенции для каждого человека в отдельности.

Под **базовыми** компетенциями понимаются компетенции, отражающие специфику определенной профессиональной деятельности.

Функциональные компетенции представляют собой совокупность характеристик конкретной деятельности и отражают набор функций, характерных для данного рабочего места.

Для исследования уровня компетентности педагогов подготовлено макет диагностических материалов, целью которого – определить уровень компетентности педагогов дополнительного образования.

Для диагностики можно использовать: анкета «успех», тест-анкета «самооценка методологической культуры» и карта самооценки профессиональной компетентности. Предоставленные диагностические средства специально дополнены материалами из рекомендаций по профессионально-методической компетенции методиста учреждения дополнительного образования

Предполагаю, что на основе самооценки знаний, умений и личностных качеств респондентам удастся отрефлексировать, и определить актуальный уровень методологической

компетентности. В тесте можно оценить степень выраженности соответствующих знаний, умений и личностных качеств и определить для каждого свою шкалу (по 8 баллам). (см. Приложение 3)

Компетентность, по мнению профессора Севостьянова А.И., это уровень умений личности, отражающий степень соответствия определенной компетенции и позволяющий действовать конструктивно в изменяющихся социальных условиях.

Коммуникативная компетентность

Коммуникативная компетенция, по мнению Л.А. Петровской, имеет двоякий смысл – это и эмпатическое свойство (сопереживание), и знания о способах ориентации в различных ситуациях, свободном владении вербальными и невербальными средствами общения.

Коммуникативная компетентность – это совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения. Коммуникативная компетенция педагога, определяется основными составляющими:

- мотивационно-ценностной (готовность педагога к профессиональному совершенствованию, потребность в профессиональном росте, стремление к саморазвитию и самореализации)
- когнитивной (что специалист знает по данному вопросу);
- операциональной (как специалист реализует свои знания на практике)
- позиционно-ценностной (как специалист относится к данной сфере своей деятельности).

Все составляющие коммуникативной компетентности взаимосвязаны. Высокий уровень коммуникативной компетентности педагога предполагает всестороннее развитие всех ее компонентов, виртуозное владение и применение коммуникационных техник

Коммуникация в профессиональной деятельности выполняет следующие основные функции:

- коммуникативную, включающую обмен информацией;
- интерактивную, предусматривающую организацию взаимодействия;
- перцептивную, отражающую процесс восприятия и формирования образа другого человека и установления взаимодействия.

Критерии развития коммуникативной компетенции должны соответствовать основным функциям и отражать следующие умения:

умение вести вербальный и невербальный обмен информацией, а также проводить диагностирование личных свойств и качеств собеседника;

умение вырабатывать стратегию, тактику и технику, взаимодействие с людьми, организовывать их совместную деятельность для достижения определенных социально значимых целей;

умение идентифицировать себя с собеседником, понимать, как он сам воспринимается партнером по общению и эмпатийно относиться к нему.

Коммуникативная компетентность это ядро профессионализма учителя, а сущность педагогической деятельности составляет взаимодействие с обучающимися.

Эффективность коммуникации зависит от факторов:

1. Коммуникативных способностей (развития правильного использования средств коммуникации, культуры речи, умения задавать вопросы и оценивать ответы), эмпатия, понимания.
2. Способности осознавать и преодолевать коммуникативные барьеры.

Предлагаемое методическое пособие предназначено для педагогов дополнительного образования для работы по улучшению

их коммуникативных умений и развития коммуникативной компетенции и конкурентоспособности.

Цель– повысить коммуникативную компетентность педагогов .

Задачи:

1. Настроить участников на позитивную обстановку.
2. Обучить эффективно, использовать средства коммуникации.
3. Помочь осознать используемую форму коммуникативного процесса.
4. Развить способность к сопереживанию.
5. Развить навык целеполагания и планирования.

Программа работы мини тренинга

Взаимоотношения не могут быть постоянными и непрерывными. Они сложны и динамичны. Взаимоотношения включают в себя ряд факторов, необходимых для изучения:

1. Статус – ранг, который один человек присваивает другому человеку по отношению к себе, он выражается в уважительном, фамильярном или сдержанном отношении между людьми.
2. Власть – управляющее влияние одних людей на других. Если индивид может влиять или управлять чьим-либо поведением, значит, он имеет определенную власть над ним.
3. Роль – система поведенческих актов, которые люди ожидают друг от друга. Формальная роль может быть ясно определена в рабочем предписании, назначенная вам неформальная роль является результатом опыта, который люди получили в беседах с вами.
4. Коммуникация может проходить не эффективно, если у участников обоюдная антипатия или ярко выражена симпатия;

Все эти факторы позволяют определить границы коммуникации. Частью коммуникации является определение этих границ и переговоры о том, позволено ли другому человеку, находиться в ее пределах.

Содержание информации передается при помощи языка, то есть принимает вербальную, или словесную, форму. При этом частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря. Гисберт Бройниг сформулировал 9 правил успешной коммуникации:

1. Создать грамотную небольшую конструкцию предложения.
2. Использовать короткие предложения (8-15слов), где закончена мысль. Союзы «и», «так как», «что», «но», «потому что» стараться не употреблять.
3. Избегать монотонности в речи.
4. Использовать в речи паузы для усиления внимания.
5. Расширять свой активный словарь (от 3-12 тыс. слов при спонтанной речи).
6. Больше использовать глаголов, чем существительных для конкретного представления картины. Также глаголы должны иметь активную форму, например, «я пригласил его» а не «он был приглашен мной».
7. Не использовать безличные формулировки.
8. Конкретно разъяснять понятия, чтобы избежать неверного смысла.

Также содержание информации в коммуникативном процессе может быть искажено из-за барьеров общения. Использование барьеров общения может быть как неосознанно, так и целенаправленно для нежелания взаимодействовать. Существуют следующие виды барьеров:

1. Мотивационный барьер. Возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт.
2. Этический барьер. Возникает при не равенстве нравственных позиций.
3. Барьер стилей общения. Формируется при несоответствии стилей коммуникации, это зависит от мировоззрения, темперамента и характера каждого индивида.
4. Барьер психологической защиты.
5. Барьер двойника – человек судит о других индивидах по своим качествам и другие барьеры...и т.д.

К коммуникативным барьерам относят:

1. Некомпетентность одного из партнеров. Это вызывает чувство досады. Очень важно иметь дело со знающим специалистом, а если произошла ошибка, вести себя по ситуации: либо вежливо свернуть разговор, либо частично в вести в курс дела, не показывая свою большую осведомленность.
2. Неумение партнера ясно и последовательно выражать свои мысли также мешают общению. Здесь необходимо терпение и умение внимательно слушать и слышать необходимую информацию.
3. Плохая техника речи партнера – невнятная речь, тихий или пронзительный голос.
4. Неумение слушать.
5. Барьер модальностей. Например, мать говорит сыну: «Иди кушать», а сын не реагирует, так как для него были бы значимы слова: «Посмотри, какой обед».

При возникновении барьера общения необходимо разобраться «Что случилось?» Если барьер возник по Вашей вине, то необходимо постоянно себя контролировать. Если барьер возник по вине собеседника можно строить свое поведение таким образом, чтобы уменьшить или устранить барьер, например с помощью «Я-высказываний».

Все упражнения тренинга в приложении 4.

Приложение 1.

Опросник оценки межличностного взаимодействия и удовлетворенностью трудом

Инструкция: ответить, необходимо выбрав один из предложенных ответов («Да» или «Нет»), а затем постараться расширенно обосновать Ваше высказывание, в какой степени это возможно.

1. Какие ассоциации у вас возникают при словосочетании «конкурентоспособность в работе»? _____

2. Какие ассоциации у вас возникают при словосочетании «конкурентоспособный специалист»? _____

3. Меня полностью устраивает моя работа во всех отношениях? _____
4. Меня _____ можно _____ назвать «душой коллектива»? _____
5. Я считаю, что коллектив должен быть единым, сплоченным и не делимым на отдельные подгруппы? _____
6. Продолжите фразы-
 - Самое главное для меня в коллективе ...—

 - Незначительным нарушением в коллективе для меня является...

 - Я бы хотел (а), чтобы мой коллектив в идеале был.... _____
 - Отсутствие взаимопонимания в коллективе для меня это... _____
 - Самое негативное, что может со мной произойти на работе это... _____
7. Легко ли Вам находить общий язык с коллегами по работе? _____
8. Всегда ли комфортно Вы себя ощущаете в коллективе? _____

9. Часто ли у Вас бывает желание не идти на работу? _____
10. Хотелось бы Вам работать на том же месте и по специальности, но в более дружном коллективе? (С другими коллегами по работе) _____
11. Посещает ли Вас ощущение грусти на работе? _____
12. Сменили бы Вы место работы, если б появилось интересное предложение?
Почему? _____
13. Ваш коллектив Вы оцениваете как единый и целостный (ответ «да») или разбитый на отдельные группы (ответ «нет»)? (Можно свой вариант). _____
14. Как Вы считаете, понимаете ли Вы своих окружающих сотрудников? _____
15. Все ли сотрудники Вам симпатичны? _____
16. Продолжите фразы:
- Для меня неприятный сотрудник на работе обладает такими качествами как _____
 - Недоброжелательная атмосфера на работе может привести _____
 - На мое негативное отношение к работе влияет... _____

- В данном учреждении меня привлекает и удерживает... _____

17. Чувствуете ли Вы, когда кто-то из сотрудников плохо к Вам относится? _____

18. Есть ли сотрудники, которые вызывают у Вас личную неприязнь? _____

19. Часто ли Вы чувствуете неудовлетворение от рабочего дня? _____

20. Половина моей работоспособности зависит от межличностного взаимодействия? _____

21. Меня все устраивает в наших межличностных отношениях в коллективе?
Почему? _____

22. Встречались ли Вы с сотрудниками по работе вне рабочего времени? _____

23. Если межличностное взаимодействие между сотрудниками нарушено, то и работоспособность снижается? _____

24. При каких условиях можно повысить работоспособность, когда в коллективе не налажены коммуникации? _____

25. Какими качествами должен обладать Ваш коллега? _____

Большое спасибо за Ваше участие!

Приложение 2.

Профессионально важные качества и умения педагога дополнительного образования

Тест-анкета «Самооценка методологической культуры педагога».

При ответе на вопрос теста вы должны по 8-бальной шкале оценить степень выраженности соответствующих знаний, умений, навыков и личностных качеств.

1балл – очень низкий уровень качество или качество не проявлено

2 балла – низкий уровень

3 балла – ниже среднего

4балла – чуть ниже среднего

5балла – чуть выше среднего

6балла – выше среднего

7балла – высокий уровень

8балла – очень высокий уровень

1. Оцените ваши потребности в исследовании или реформировании, касающиеся обучения и воспитания.
2. Если у вас возникла блестящая педагогическая идея, то в какой степени вы способны ее, предварительно теоретически обосновав, экспериментально проверить?
3. В какой степени вы способны четко сформулировать суть исследуемой проблемы, цель, объект, предмет, рабочую гипотезу, задачи исследования, спланировать эксперимент?
4. В какой степени вы владеете такими методами педагогического исследования, как моделирование педагогических процессов, анкетирование и тестирование?
5. Как высоко вы оцениваете свои умения в самостоятельной разработке анкеты или теста?

6. В какой степени вы способны использовать методы математической статистики в процессе и при обработке результатов педагогического эксперимента?
7. Участвовали ли вы ранее в организации какого-либо педагогического эксперимента, а также, каковы были ваши активность, ответственность и степени участия?
8. Можете ли вы назвать основные методологические принципы педагогического исследования, а главное, в какой степени вы способны их применять?
9. Можете ли вы, обобщив результаты педагогического эксперимента, выступить на семинаре или научной конференции?
10. Как высоко вы оцениваете свои умения и способности отстаивать собственную точку зрения по какому-либо спорному методологическому вопросу либо какой-то педагогической проблеме?

Приложение 3.

Анкета

1. Ф.И.О. _____
2. Образование, _____ стаж _____ педагогической работы _____
3. Ведущие _____ профессиональные _____ знания _____ и умения _____
4. Дополнительные _____ интересы (хобби) _____
5. Какие _____ профессиональные _____ проблемы мешают работе? _____
6. Как Вы считаете, достаточно ли повышаете свою профессиональную квалификацию (оцените по 10 бальной шкале)? _____
7. Какую _____ из форм _____ вы используете для занятий самообразованием, _____ и _____ чего _____ вам _____ удалось _____

достичь? _____

8. Отметьте, каких достижений вам удалось добиться в истекшем учебном году в Вашем объединении? _____
9. Есть ли в вашем коллективе коллеги, которые оказывают вам профессиональную помощь? _____
10. Последнее время вы работаете над: а) разработкой новой программы; б) разработкой новой методики; в) свой вариант.... _____
11. Как Вы считаете, какие из педагогических и психологических знаний вам не хватает? _____
12. Каким должен быть компетентный педагог? (Опишите качества) _____

Самооценка профессиональной компетентности.

Ответьте на вопрос: «Насколько вы довольны своими знаниями и умениями?» Необходимо проранжировать вопросы из разделов.

№ п/п	Знания и умения	Ранги
Педагогическая компетенция:		
1.1	Знание закономерностей и факторов развития личности	
1.2	Знание основных педагогических парадигм, концепций, систем, теорий	
1.3.	Знаний традиционных и	

	инновационных технологий образования и воспитания	
1.4.	Знание теории детского коллектива	
1.5.	Знание основ педагогической диагностики и умение ее проводить	
1.6.	Знание закономерностей, принципов и основных компонентов целостного педагогического процесса	
1.7.	Знание возрастных особенностей развития личности	
1.8.	Знание основ педагогического общения	
Методическая компетентность:		
2.1	Умение анализировать педагогическую деятельность	
2.2.	Умение планировать педагогическую деятельность	
2.3	Умение проводить исследовательскую работу	
2.4	Знание типологии программ и основных требований к их созданию	
2.5	Умение систематизировать и обобщать информационные материалы	
2.6	Знание сущности типологии и классификации занятий и других форм организации образовательного процесса в учреждении дополнительного образования детей	

2.7	Умение оказывать консультативную помощь	
2.8	Умение разрабатывать и оформлять методическую продукцию	
2.9	Знание форм и методов совершенствования профессионального мастерства педагога доп.образования, умение стимулировать его на развитие профессиональной компетентности	
2.10	Ориентация педагога на постоянное саморазвитие	
2.11	Знание научной организации труда и умение рационально организовывать свой труд	
2.12	Знание содержания и принципов организации, видов, форм методического обеспечения образовательного процесса в учреждении дополнительного образования детей	

Приложение 4.

Упражнения на формирование навыков эффективного общения и навыков выявления барьеров общения

Знакомство с принципами и своеобразием тренинга:

Принцип «Я». Запрещается использовать высказывания типа «мы считаем...». Все высказывания должны строиться от первого лица единственного лица: «я чувствую...», «мне кажется...».

Принцип «искренность и открытость». Не лгать.

Принцип «Активность». Нельзя «отсиживаться», т.к. тренинг – активная форма обучения и развития.

Принцип «конфиденциальность». Все, о чем говорится в группе относительно участников, не должно выходить за ее пределы.

Принцип «Здесь и теперь». Предметом анализа должны быть ситуации, возникающие в группе в данный момент. Умение сосредоточиться на себе, своих мыслях и чувствах.

Упражнение 1.

Цель – познакомить участников, настроить на рабочую обстановку.

Время – 5 мин.

Каждый участник представляется, называет свое имя, специальность, цель, свои ожидания от занятия.

Все участники присаживаются полукругом, представляются, сообщают свои цели и намерения, и наблюдают за происходящим. Первая пара участников разыгрывают ситуацию по ролям.(дается инструкция) Однако ситуация развивается неэффективно, без конструктивного выхода. Каждый желающий участник высказывает мнение по поводу представленной ситуации.

Далее участникам предлагается другая ситуация, которую необходимо представить в ролевой игре. Вызываются два или три добровольца. Они, проанализировав предыдущий опыт коммуникации должны самостоятельно проиграть подобную ситуацию.

Упражнение 2.

Постановка проблемы. «Виды поддержки»

Объяснить что такое конструктивное и неконструктивное общение.

Виды неконструктивного общения:

Сравнение. «ты такая же, как твоя подруга. Делаешь те же самые ошибки». Результат: у человека возникает обида и снижается чувство собственной значимости.

Пренебрежение. «мне бы твои проблемы...». Результат: снижение значимости проблемы и связанных с ней переживаний.

Приказ. «немедленно успокойся». Запрет на переживания.
Невключенное слушание. Слушающий задает какие-либо формальные вопросы, не затрагивающие сущности проблемы. Человек чувствует, что его не слушают и он не интересен.
Потарапливания. «короче говоря...», «я все понял...».
Интерпретация. «на самом деле...». Слушающий придает ситуации другой смысл и интерпретирует ее по-своему.
Критика. «ты не прав, как всегда...», «ну ты как обычно...».
Предвидение. «я же тебе говорила...», «я тебя предупреждала...».

Приемы конструктивного общения.

Слушание. Поддержка.

Указание на сильные стороны личности.

«пусть так, однако...» «я знаю, что ты...».

Расширение взгляда человека на самого себя, переключение с негатива на позитив. Сильная сторона должна реально существовать. Нельзя льстить человеку.

Разрешение на ошибку. «это бывает с каждым» Снятие чувства вины. Покровительственный тон. Признание сложности ситуации «в этой ситуации другого выхода нет» Снятие личной ответственности. Драматизация ситуации. - «я такой же, как ты» «я бы тоже так поступила»

Ощущение равенства позиций. - «перетягивание одеяла на себя».

Указание на положительные стороны ситуаций - «зато ты теперь имеешь такой опыт». «хорошо, что это произошло сейчас, а не потом».

Предложение помощи. - «чем я могу тебе помочь?»

Постановка проблемы. «Конфликт».

Ведущий объясняет, что конфликт – это столкновение интересов людей, и дает информацию о поведении людей в конфликтных ситуациях (10 – 15 минут). Задает вопросы:

- Как часто вы конфликтуете?
- Являетесь ли вы инициатором конфликта?

- Какие конфликты для вас наиболее болезненны: на работе, дома или с друзьями
- Как вы решаете конфликтные ситуации?

Отработка ситуации.

Один из участников описывает ситуацию, а сосед слева оказывает поддержку.

Например: «пришла вечером домой и вижу, что дети пообедали и оставили в мойке грязную посуду. Я очень расстроилась».

Поддержка: « Да, неприятная ситуация. Но, зато ты убедилась, что дети пообедали, а не сидели в ожидании тебя голодные». Каждый член группы должен описать одну ситуацию.

Постановка проблемы. «Поведение людей в конфликтных ситуациях».

Упражнение «Три стула».

Ведущий ставит три стула и на каждый кладет лист бумаги. На одном листе написано «уверенно чувствует себя в общении с людьми», на втором – «когда как», на третьем – «неуверенно чувствует себя в общении с людьми». Каждый участник выбирает высказывание, которое, по его мнению, характеризует его собственное поведение, встает рядом с соответствующим стулом и аргументирует свой выбор.

Ведущий объясняет, что существует три типа поведения, в том числе в конфликтной ситуации: неуверенное, агрессивное, уверенное.

Неуверенное поведение: услышав первое «нет», сразу же уходит; стоит и ждет, когда ему предложат есть; зажат, что-то тербит руками; не смотрит в глаза; «у меня все плохо, у тебя все хорошо».

Агрессивное поведение: человек не слышит партнера; превозносит себя; говорит громче собеседника; делает резкие жесты; не держит дистанции при разговоре; «у меня все хорошо, у тебя все плохо».

Уверенное поведение: говорит прямо без намеков; использует «я - высказывание»; умеет просить и отказывать, а также принимать отказ другого; отстаивает свою точку зрения; склонен к компромиссу; «у меня все хорошо, у тебя все хорошо».

Отработка ситуации.

Ведущий предлагает разыграть три-четыре конфликтные ситуации, продемонстрировать три типа поведения.

Например: «ваш муж много работает, и вы уже несколько лет не отдыхали вместе. Неожиданно в октябре ему предложили отпуск и тур на двоих в Грецию. Но начальник не отпускает вас с работы даже на две недели, т.к. ваши обязанности никто кроме вас, выполнить не может. Ваша задача – убедить начальницу вас отпустить».

Разыгрывание ситуации: один участник играет роль начальницы, другой – сотрудницы.

Завершение. «Перед дальней дорогой».

Один из участников – «отъезжающий» - выходит из комнаты, остальные «собирают ему чемодан в дорогу», т.е. называют положительные качества, которые помогут ему в общении с людьми. Называют также отрицательные качества, которые могут ему помешать, над которыми ему следует поработать. Мнение каждого члена группы должно быть поддержано большинством. После голосования, все эти качества записываются на бумаге. В «чемодан» нужно положить 5 – 7 качеств как положительных, так и отрицательных. «Отъезжающего» приглашают в комнату, зачитывают и передают ему список. Если ему не все понятно, он может задать любой вопрос. Упражнение повторяется до тех пор, пока все члены группы не получат свои «чемоданы».

Список использованной литературы.

1. Бурлачук Л.Ф., Грабская И.А., Кочарян А.С. Основы психотерапии. М.: Ника-Центр, 1999, с.238.
2. Драккер Питер Ф. Управление, нацеленное на результаты. М.: Технологическая школа бизнеса, 1994, с.87.
3. Журнал практической психологии и психоанализа. №3. 2002, с.21.
4. Горянина В.А., Мухина В.С. Развитие, воспитание и психологическое сопровождение личности в системе непрерывного образования; концепции и опыт. М.: ИРА РАО, 1997, с.201.
5. Корнева Н.Г. Методическая служба в учреждении дополнительного образования детей // приложение к журналу «Внешкольник». № 10. 2005, с.71.
6. Неймер Ю.Л. Психологический словарь. Ростов-на-Дону.: Феникс, 2003, с.640.
7. Наука и практика воспитания и дополнительного образования. № 4. 2007, с.87.
8. Смирнов В.И. Общая педагогика. М.: Русь, 1999, с.84.
9. Суховершина Ю, Тихомирова Е, Скоромная Ю. Тренинг коммуникативной компетенции. М.: Трикста, 2006, с.110.