**«Учимся эффективному общению»**

**интерактивное занятие для девочек 13-15 лет,**

**организованное по принципу «равный обучает равного»**

**Составила: Дмитриева Е.Г.**

1. **ВСТУПИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ** *(представление волонтёров, актуализация темы «общение», озвучивание темы и цели встречи, принятие правил, знакомство с группой, создание благоприятной эмоциональной атмосферы в группе)*

Встреча начинается с представления волонтёров и общественной организации, от лица которой реализуется образовательная программа равного обучения.

**☺ Добрый день, нас зовут…** **Мы волонтёры Ассоциации белорусских гайдов. Слово гайд переводится как «проводник». И сегодня мы хотим стать вашими проводниками в мир ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ. Давайте разберём смысл этих двух слов. Что означает каждое из них?**

Участницы, возможно, скажут, что эти два понятия означают ПОЛЕЗНОЕ ОБЩЕНИЕ. Это правильно, но отчасти. Поэтому волонтёр обязан дополнить, фиксируя определения на доске или листе ватмана.

**☺ Да, действительно…**

**ЭФФЕКТИВНАЯ – означает полезная.**

 **А вот коммуникация – это не просто общение, как форма деятельности…**

**КОММУНИКАЦИЯ – это процесс передачи информации от человека к человеку при помощи определённых средств.**

**Подумайте и скажите, при помощи чего можно передавать информацию?**

Участницы, вероятнее всего, ответят, что передавать информацию можно по радио, телевидению, через Интернет, письмом по почте, а также с помощи речи, интонации (т.е. голосовыми оттенками), жестами, мимикой и т.д. Волонтёр может помочь девочкам в поиске правильного ответа, побуждая их к рассуждению.

**☺ Сегодня мы с вами попробуем общаться всеми доступными нам средствами, потому что тема нашей встречи звучит так «Учимся эффективному общению».**

 **Главная цель встречи – повысить уровень знаний о вербальных и невербальных средствах общения, развивать свои коммуникативные навыки.**

 **Чтобы наше общение было по-настоящему полезным, давайте примем правила коллективной работы, которые помогут нам создать активную творческую атмосферу в группе…**

Предложенные правила записываются на листе ватмана либо вывешиваются в уже напечатанном виде на видное место. Их соблюдение обязательно для всех участниц. Волонтёры могут в процессе встречи при необходимости к ним обратиться. Озвучивая правила, волонтёры конкретизируют их смысл, спрашивают согласие группы принять то или иное правило:

* *Правило поднятой руки*
* *Правило активной позиции каждого*
* *Правило «слушаем – слышим» (уважение и внимательность друг к другу)*
* *Правило точности (высказываться кратко и по существу)*
* *Правило «Одна девочка говорит в одну единицу времени!» (одновременно высказывается только один человек)*
* *Правило «Песочных часов» (Если кто-то в процессе коллективного обсуждения хочет быть услышанным, а на него не обращают внимания, он может подойти к столу с песочными часами, перевернуть их. И тогда в группе должна наступить тишина. А у того, кто перевернул часы есть ровно 1 минута, чтобы высказать свою точку зрения группе)*
* *Правило «спящего» телефона (телефон переключается в бесшумный режим)*

**☺ Первый шаг к эффективному общению – это знакомство. Давайте познакомимся…**

Для знакомства c участницами встречи каждой из них предлагается построить ассоциативный ряд **«Имя – предмет похожий на меня – цветок в моей душе – живое существо** *(название птицы, зверя)* **в моём характере»**. Например, *«Я Светлана – будильник (встаю раньше всех) – незабудка (такая же маленькая и нежная) – мышка (потому что запасливая и хозяйственная)».* Первыми начинают волонтёры. По их примеру продолжают говорить о себе все участницы по кругу.

Для создания положительной эмоциональной атмосферы в группе, можно провести активную игру. Например, **«Мои соседи».**

**Описание игры.** Один из волонтёров и все участницы встречи садятся в круг. Второй волонтёр остаётся без места. Он произносит фразу, которая начинается словами «Мне нравятся все мои соседи, но особенно те, кто…» и дополняют фразу каким-либо общим признаком. Например, «… у кого есть дома собака», «… у кого глаза зелёного цвета», «… кто любит приключенческие фильмы» и т.д. Те участницы, кому соответствует предложенный признак, должны встать и пересесть на другой стул. В это время волонтёр, стоящий без места, старается занять любой освободившийся стул. Та участница, которая не успела пересесть на другое место и осталась стоять, продолжает игру, произнося ту же ключевую фразу и новый признак.

1. **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ** *(введение понятий «вербальное» и «невербальное» общение, мини-лекция «О невербальной коммуникации и невербальном реагировании», знакомство с техникой формулирования вопросов через интерактивное упражнение «ОЗА», развитие умения слушать и слышать других в упражнении «Пчёлы»*

**☺ Сегодня молодые люди активно общаются в Интернете. Там можно найти себе собеседника на время, узнать его мнение по волнующему вас вопросу, но при этом невозможно почувствовать его эмоции, понять его истинное настроение, не заглянув ему в глаза. Ничто не заменит живого общения! Такое живое общение может быть вербальным и невербальным.**

 **Общение, в котором используется речь, называется ВЕРБАЛЬНЫМ. Но общаться ещё и с помощью жестов и мимики – такое общение называется НЕВЕРБАЛЬНЫМ. Как вы считаете, какая коммуникация ВЕРБАЛЬНАЯ или НЕВЕРБАЛЬНАЯ даёт больше информации?**

Волонтёры предлагают высказаться участницам по желанию. Их ответы не оцениваются и не комментируются волонтёрами в процессе обсуждения вопроса. Только после того, как выскажутся все желающие, волонтёры дают информацию, фиксируя её на доске или на листе ватмана.

**☺ На самом деле содержание информации от человека к человеку вербально – речью – передаётся только на 7%, интонационно – голосом – на 38%, а невербально – мимически и жестами – на 55%.**

**Реакция на сказанное вами у собеседника может быть тоже разной – и словом, и взглядом, и жестом. По тому, как собеседник отреагировал невербально на твой вопрос или комментарий, можно угадать его настрой, эмоциональное состояние, не дожидаясь вербального ответа.**

**Невербальное реагирование**

* Если руки того, кто вас слушает, соединены – он закрыт внутри себя.
* Если потирает ухо – он, вероятнее всего желает отгородиться от ваших слов.
* Если его руки скрещены на груди – пытается защититься.
* Если человек, слушая вас, собирает на себе и вокруг себя несуществующие ворсинки – он не согласен с вами, но не решается высказать свою точку зрения.
* Если зрачки человека сужены, глаза смотрят в глаза – он, возможно, настроен агрессивно, с вызовом. Если же при этом его руки соединены в замок – он старается сдерживать себя в руках.
* Если у говорящего с вами нога положена на ногу и зафиксирована руками – он проявляет признаки твёрдости и упрямства в характере.
* Если человек смотрит газа в глаза, зрачки расширены – значит, слушает увлечённо, с большим интересом.
* Если отводит глаза – он избегает взгляда и пытается отгородиться от негативной энергии.
* Если процесс слушания сопровождается сопутствующими (лишними, ненужными) движениями – это значит, что человек проявляет отсутствие интереса к собеседнику.
* Если руки человека свободны – он открыт к диалогу. Но если начинает потягивать мочку уха - уже наслушался вас и сам желает высказаться.

Вся эта информация должна вывешиваться волонтёрами на доске, уже заранее оформленная на листе ватмана.

**☺ Чтобы установить контакт с человеком, нужно сделать его своим СО-беседником, т.е. товарищем по беседе. В беседе люди обмениваются информацией. Но не всегда информация бывает настолько полной, чтобы удовлетворить собеседника. Беседа – это активная форма общения, потому что в ней обмениваются информацией с помощью вопросов. Если информация заинтересовала нас, мы пытаемся вызвать человека на разговор, и с этой целью задаём ему вопросы. У формулирования вопросов есть своя техника, потому и вопросы бывают разными. Какие вы знаете виды вопросов?**

Волонтёры дают возможность девочкам высказаться, не комментируя их, а реагируя кивком головы или словами «спасибо», «это интересное мнение» и т.п. Затем волонтёры резюмируют следующей информацией, записывая её на лист ватмана.

**☺ Итак, вопросы бывают…**

**Закрытые** (В котором часу? Когда? Где? Хочешь? Будешь? и т.д.)

**ОТКРЫТЫЕ** (Почему? Зачем? Что случилось? Каким образом? и т. д.)

**АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ**  (Пойдём в театр или кино?)

**Дополнительная информация волонтёрам:**

Закрытые вопросы предполагают конкретный ответ:

* В котором часу…? ― В 9.
* Когда…? ― Вчера.
* Где…? ― В школе.
* Хочешь…? ― Да.
* Будешь…? ― Нет! и др.

ОТКРЫТЫЕ вопросы побуждают к рассуждению:

* Почему…? ― Потому что на улице холодно, а я очень простывшая.
* Зачем…? ― Мне нужно было встретиться с подругой, которую я давно не видела.
* Что случилось…? ― Я опоздал на автобус и не успел на первый урок.
* Каким образом…? ― Это было несложно. Сначала я взяла… (и т.д.)

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ вопросы ставят собеседника перед выбором одного из двух вариантов:

* Пойдём в кино или театр? ― В театр.
* Что ты хочешь заказать себе: пирожное или желе? ― Желе.
* Это звонил кто – мальчик или девочка? ― Мальчик.

**☺ В разных ситуациях используются разные техники формулирования вопросов. И сейчас мы потренируемся задавать разнообразные вопросы в следующем упражнении…**

**Интерактивное упражнение «ОЗА»**

**Описание упражнения.**

1-ый этап. У каждого участника под сидением стула наклеен жетон с буквой О, З или А. По сигналу волонтёра участницам нужно осторожно и, главное, молча посмотреть какая у них буква. А затем все начинают передвигаться по помещению и задавать друг другу разные вопросы, но в определённой технике формулирования. Если участнице досталась буква О – значит она может задавать только открытые вопросы. Если З, то – закрытые, а если А – альтернативные. Участницам нужно найти тех, кому досталась такая же буква. Таким образом, все за 1 минуту должны будут разбиться на три группы.

2-ой этап. Когда участницы разделятся на три группы, перед ними ставится другая задача: отгадать загадку, которую предложит волонтёр. При этом каждая группа имеет право задать всего три вопроса: один закрытый, один открытый и один альтернативный. После того как каждая группа задаст свои три вопроса, волонтёры предлагают группам посовещаться и дать правильный ответ. Если же среди ответов не окажется правильного, волонтёры зачитывают отгадку.

 **Загадка**: Мужчина зашёл в бар и попросил бармена дать ему стакан воды. Вместо стакана воды бармен направил на мужчину ружьё. После чего мужчина поблагодарил бармена и вышел из бара. Что произошло?

 **Отгадка:** Мужчину мучила жуткая икота. Он попросил у бармена воды. А бармен решил испугать мужчину, избавив его, таким образом, от икоты.

Идёт обсуждение: Какой из вопросов было сложнее формулировать? Какой из вопросов помогает собеседнику раскрыться? Какой из вопросов даёт конкретную исчерпывающую информацию? Какой из вопросов вы чаще используете в общее с друзьями? Родителями? Учителями? И почему?

**☺ Есть такое выражение – «Самый лучший собеседник тот, кто умеет слушать». В общении очень важно уметь не только слушать, но и слышать другого человека. Следующее упражнение называется «Пчёлы»…**

**Упражнение «Пчёлы».**

**Описание упражнения.** Все участницы встают и занимают любое место в кабинете; по сигналу волонтёра «Пчёлы!» все закрывают глаза и начинают вслепую двигаться по кабинету и жужжать; тот, к кому подошёл волонтёр и потрогал за руку становится Королевой-Пчелой, останавливается и перестаёт жужжать; все остальные двигаются и жужжат, прислушиваясь друг к другу – если жужжащая пчела подходит к другой пчеле, а та стоит и молчит, значит это Королева; тогда участница останавливается возле Королевы, обнимает её и замирает, замолкая. Игра идёт до тех пор, пока все пчёлы не найдут Королеву и не перестанут жужжать.

Идёт обсуждение. Что удалось? Что не удалось? Какие ощущения испытывали во время игры? Легко ли было понимать друг друга вслепую? Легко ли было играть честно, не подсматривая? Что мешало выполнить задание быстрее? Кто помог найти выход из ситуации? Чему учит это упражнение?

**☺ Давайте попробуем разыграть ещё одну ситуацию, в которой, мы надеемся, вы учтёте все ошибки предыдущей игры и станете более внимательными друг к другу. Итак, сейчас мы с вами создадим свою сказочную историю под названием «Дружелюбный лес». В этом лесу будут расти разные деревья (волонтёр выбирает девочек на роль деревьев). И два главных героя: девочка Маша, которая заблудилась в тёмном-претёмном лесу, и девочка Даша, которая ждёт её в доме на краю деревни и леса. Даша и деревья дружелюбного леса должны помочь Маше найти дорогу домой. В этом упражнении есть свои правила…**

**Упражнение «Дружелюбный лес»**

**Описание упражнения.** Все принимают участие (волонтёры тоже). Лучше всего это упражнение проводить в большом помещении, где можно задействовать полностью свободное пространство. Девочки-деревья занимают места в помещении произвольно, но равномерно. По команде ведущего-волонтёра деревья начинают качать ветвями (руками) и издавать слабый звук шороха листвы (ш-ш-ш). Две девочки, Маша и Даша, отправляются в противоположные концы помещения. У Маши завязаны глаза, а Даша стоит неподвижно и негромким «Ау-ау!» зовёт подругу к себе. Задача Маши – пройти лес, не задев ни одного дерева. Когда девочка с завязанными глазами приближается к какому-либо дереву, то это дерево усиливает свой звук (Ш-Ш-Ш) – это и есть предупреждение. Другая участница периодически зовёт её, чтобы та не потеряла направления. Потом девочки меняются ролями. В этом упражнении нужно дать возможность поучаствовать в главных ролях всем, кто пожелает. Затем все участницы усаживаются в круг и делятся своими впечатлениями.

Идёт обсуждение. Какие эмоции и ощущения испытали девочки? Кого было сложнее играть и почему? Чему учит это упражнение? Можете ли вы привести в пример ситуацию из реальной жизни, которая была бы похожа на эту? Было ли в этом упражнении общение? Если да, то какое это было общение? *(эффективное)* Какими средствами передавалась информация? *(вербальными и невербальными*) Какой вывод можно сделать из этого упражнения?

1. **Заключительная часть** *(подведение итогов встречи)*

Волонтёры интересуются, остались ли у участниц какие-либо вопросы по теме занятия, которые можно было бы обсудить на следующей встрече. Затем волонтёры предлагают каждой участнице ответить на один из предложенных вопросов. Вопрос девочки сами не выбирают. Волонтёр сам задаёт любой по-своему усмотрению вопрос участнице, которой бросает мяч. Мяч от участницы возвращается волонтёру, а тот бросает мяч следующей девочке и т.д.

Вопросы могут быть следующими:

* **Что больше всего запомнилось на этой встрече?**
* **Что для вас было совсем новым?**
* **Чему смогли научиться?**
* **О чём готовы рассказать своим друзьям?**
* **Как оценили своё участие в этой встрече?**

Волонтёры благодарят участниц встречи за работу и прощаются с девочками.

**ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

 **☺ Что это значит?**

**ЭФФЕКТИВНАЯ – означает полезная.**

**КОММУНИКАЦИЯ – это не просто общение, как форма деятельности, это процесс передачи информации от человека к человеку при помощи определённых средств.**

 **Общение, в котором используется речь, называется ВЕРБАЛЬНЫМ.**

**Но общаться ещё и с помощью жестов и мимики – такое общение называется НЕВЕРБАЛЬНЫМ.**

**☺ Как вы считаете, какая коммуникация ВЕРБАЛЬНАЯ или НЕВЕРБАЛЬНАЯ даёт больше информации?**

**На самом деле содержание информации от человека к человеку вербально – речью – передаётся только на 7%, интонационно – голосом – на 38%, а невербально – мимически и жестами – на 55%.**

**Реакция на сказанное тобой у собеседника может быть тоже разной – и словом, и взглядом, и жестом. По тому, как собеседник отреагировал невербально на твой вопрос или комментарий, можно угадать его настрой, эмоциональное состояние, не дожидаясь вербального ответа.**

* Если руки того, кто вас слушает, соединены – он закрыт внутри себя.
* Если потирает ухо – он, вероятнее всего желает отгородиться от ваших слов.
* Если его руки скрещены на груди – пытается защититься.
* Если человек, слушая вас, собирает на себе и вокруг себя несуществующие ворсинки – он не согласен с вами, но не решается высказать свою точку зрения.
* Если зрачки человека сужены, глаза смотрят в глаза – он, возможно, настроен агрессивно, с вызовом. Если же при этом его руки соединены в замок – он старается сдерживать себя в руках.
* Если у говорящего с вами нога положена на ногу и зафиксирована руками – он проявляет признаки твёрдости и упрямства в характере.
* Если человек смотрит газа в глаза, зрачки расширены – значит, слушает увлечённо, с большим интересом.
* Если отводит глаза – он избегает взгляда и пытается отгородиться от негативной энергии.
* Если процесс слушания сопровождается сопутствующими (лишними, ненужными) движениями – это значит, что человек проявляет отсутствие интереса к собеседнику.
* Если руки человека свободны – он открыт к диалогу. Но если начинает потягивать мочку уха - уже наслушался вас и сам желает высказаться.

**Чтобы установить контакт с человеком, просто нужно сделать его своим СО-беседником, т.е. товарищем по беседе. В беседе люди обмениваются информацией. Но не всегда информация бывает настолько полной, чтобы удовлетворить собеседника.**

**Беседа – это активная форма общения, потому что в ней обмениваются информацией с помощью вопросов. Если информация заинтересовала тебя, ты пытаемся вызвать человека на разговор, и с этой целью задаёшь ему вопросы. У формулирования вопросов есть своя техника, потому и вопросы бывают разными.**

**☺ Какие вопросы знаешь ты?**

**Итак, вопросы бывают…**

**Закрытые** (В котором часу? Когда? Где? Хочешь? Будешь? и т.д.)

**ОТКРЫТЫЕ** (Почему? Зачем? Что случилось? Каким образом? и т. д.)

**АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ**  (Пойдём в театр или кино?)

Закрытые вопросы предполагают конкретный ответ:

* В котором часу…? ― В 9.
* Когда…? ― Вчера.
* Где…? ― В школе.
* Хочешь…? ― Да.
* Будешь…? ― Нет! и др.

**Закрытые вопросы нужно задавать тогда, когда ты хочешь получить конкретную информацию, а на долгие разговоры у тебя и твоего собеседника нет времени.**

ОТКРЫТЫЕ вопросы побуждают к рассуждению:

* Почему…? ― Потому что на улице холодно, а я очень простывшая.
* Зачем…? ― Мне нужно было встретиться с подругой, которая...
* Что случилось…? ― Я опоздал на автобус и не успел на первый урок.
* Каким образом…? ― Это было несложно. Сначала я взяла… (и т.д.)

**Открытые вопросы нужно задавать тогда, когда ты хочешь пообщаться с человеком, хочешь, чтобы он поделился с тобой своими впечатлениями и переживаниями. Такие вопросы нужно грамотно задавать, если ты надеешься на то, что собеседник готов будет тебе всё объяснить. Если же ты чувствуешь, что собеседник не расположен к долгим разъяснительным работам (нет времени или не в настроении) – задай конкретный закрытый вопрос.**

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ вопросы ставят перед выбором одного из двух вариантов:

* Пойдём в кино или театр? ― В театр.
* Что ты хочешь заказать себе: пирожное или желе? ― Желе.
* Это звонил кто – мальчик или девочка? ― Мальчик.

**Альтернативные вопросы обычно задают тогда, когда человеку самому трудно сделать выбор, или нужно заставить собеседника быстро и без компромиссов принять решение.**

**☺А теперь поучись дома правильно и культурно задавать вопросы маме и папе!**