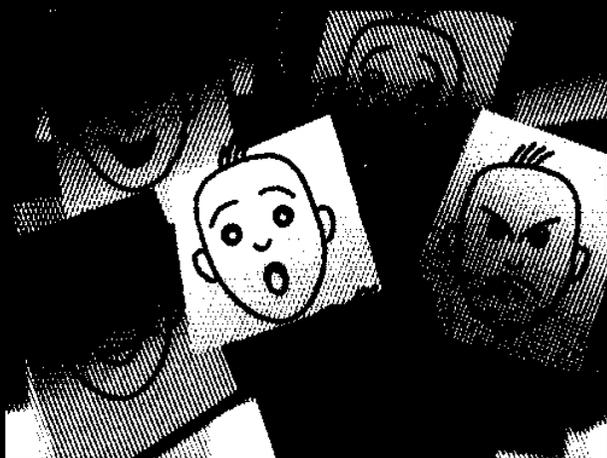


ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ

Г. Б. Моница  
Е. К. Лютова-Робертс



# КОММУНИКАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ

ПЕДАГОГИ, ПСИХОЛОГИ,  
РОДИТЕЛИ



*Все книги этих авторов — особые книги.*

*Каждая из них пронизана любовью к  
своему делу и читателю.*

*В них искренне передается богатейший  
опыт профессионалов самого*

*высокого уровня*

*Л. В. Янковский*



ББК88.5

М77

*Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
психологии Института управления и экономики*

Рецензенты:

*Платонов Юрий Петрович* — доктор психологических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного университета; ректор Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы; Заслуженный работник высшей школы РФ.

*Голованова Надежда Филипповна* - доктор педагогических наук, профессор кафедры педагогики и педагогической психологии Санкт-Петербургского государственного университета.

**Монина Г. Б., Лютова-Робертс Е. К.**

М77 Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). — СПб.: Издательство «Речь», 2007. — 224 с: ил.

Эта книга адресована всем, кто работает с родителями детей и подростков: практическим психологам, учителям, работникам детских дошкольных учреждений, руководителям кружков и т.д., а также преподавателям психологии, которые смогут взять отдельные упражнения для своих тренингов и практических занятий. Авторы книги подробно освещают следующие вопросы: как сделать общение с родителями более эффективным, как сообщать информацию о ребенке, как задавать вопросы, как противостоять манипуляциям, как быть более уверенным, как справляться со своими эмоциями и как избежать ненужных конфликтов.

*Рекомендовано студентам и аспирантам в качестве учебного пособия*

---

# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

<b>ВСТУПЛЕНИЕ</b> .....	7
<b>Глава 1. ОБЩЕНИЕ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ</b> .....	11
Роль общения в работе педагога.....	11
Специфика общения педагога с «аудиалами», «визуалами», «кинестетиками».....	14
Умение слушать при взаимодействии педагога с родителями.....	18
<b>Глава 2. ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ</b> .....	25
Что такое вербальное общение.....	25
Стратегии и тактики речевого общения.....	27
Эффективные техники речевого общения.....	30
Сообщение негативной информации о ребенке.....	36
<b>Глава 3. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ</b> .....	40
Невербальное общение и его роль в работе педагога.....	40
Позы. Жесты.....	42
Дистанция, позиция. Манера одеваться.....	44
<b>Глава 4. КОНФЛИКТЫ</b> .....	47
Понятие «конфликт». Типы поведения в конфликтных ситуациях.....	47
Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними.....	51
Манипуляции в педагогической практике и способы противостояния им.....	56
<b>Глава 5. СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ</b> .....	61
Эмоции. Роль эмоционального интеллекта в работе педагога.....	61
Профессиональное «выгорание» педагога и его профилактика.....	67
Что такое стресс.....	71
Профилактика стресса. Управление стрессом.....	73
<b>Глава 6. АССЕРТИВНОСТЬ</b> .....	80
Что такое ассертивность?.....	80
Техники отказа собеседнику.....	82
Искусство делать и принимать комплименты.....	87
Ведение переговоров с родителями. Методы убеждения.....	89

<b>Глава 7. РАБОТА ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ.....</b>	<b>94</b>
Современная философия взаимодействия педагога с родителями.....	94
Родитель как клиент.....	98
Формы работы с родителями.....	103
Проведение родительских собраний.....	104

<b>Глава 8. ТРЕНИНГ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПСИХОЛОГА И ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ .....</b>	<b>113</b>
День первый. Азбука общения.....	114
Знакомство.....	115
Упражнение «Мой взгляд на мои отношения».....	116
Игра «Почетный караул».....	117
Упражнение «Работа с родителями».....	119
Мини-лекция «Новая философия взаимодействия образовательного учреждения с родителями».....	120
Упражнение «Эффективность общения».....	120
Мини-лекция «Что такое общение?».....	120
Упражнение «Что я вижу на картине?».....	120
Мини-лекция «Визуал, аудиал, кинестетик».....	121
Упражнение «У попа была собака».....	122
Игра «Караоке с шарами».....	122
Упражнение «Вера Коркина».....	124
Мини-лекция «фильтры слушания».....	125
Упражнение «Интересная лекция».....	125
Мини-лекция «Типы слушателей и техники активного слушания».....	126
Упражнение «Мудрый слушатель».....	127
Упражнение «Вести с полей».....	127
Обратная связь.....	128
День второй. Вербальные и невербальные средства общения в работе педагога.....	128
Игра-приветствие.....	129
Мини-лекция «Вербальные средства общения».....	129
Упражнение «Шушаника Минишна».....	130
Упражнение «Защита Вождя Краснокожих».....	130
Упражнение «Поймите меня правильно».....	135
Мини-лекция «Какие бывают вопросы?».....	136
Упражнение «Блеф-турнир».....	136
Упражнение «Как бы это сказать».....	138
Упражнение «Памятка коллеге».....	139
Игра «Телеграмма».....	140
Упражнение «Невербальные средства общения».....	140
Мини-лекция «Невербальные средства общения».....	142
Упражнение «Маски релаксации».....	142
Упражнение «Толстое стекло».....	142
Упражнение «Общение с родителем — это...».....	143
Упражнение «Занимательный тест».....	144

Обратная связь.....	144
День третий. Конфликты в педагогической практике.	
Формы работы с родителями.....	145
Игра-приветствие (Фопель К., 2002).....	145
Дискуссия «Нужны ли конфликты с родителями?».....	146
Тест «30 пословиц».....	146
Мини-лекция «Конфликты. Способы выхода из конфликтных ситуаций».....	147
Упражнение «Письмо губернатору города ».....	147
Старинная английская игра.....	148
Мини-лекция «Конфликтные типы личностей».....	149
Упражнение «Разговор по телефону».....	149
Упражнение «Карусель».....	150
Упражнение «Достоинный ответ».....	151
Игра «Soggu, конфликта не будет».....	152
Мини-лекция «Манипуляции».....	153
Упражнение «Манипуляции».....	154
Мини-лекция «Формы работы с родителями».....	154
Упражнение «Нелепая просьба».....	155
Обобщающее упражнение «Колобок и Лисица».....	156
Обратная связь.....	156
День четвертый. Стресс-менеджмент.....	156
Игра-приветствие.....	157
Упражнение «Аукцион».....	157
Мини-лекция «Что такое стресс».....	158
Упражнение «Стресс».....	158
Мини-лекция «Эмоции и эмоциональный интеллект».....	159
Игра «Турнир эрудитов».....	159
Упражнение «Тропа эмоций».....	160
Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями».....	161
Тест «Как вы заботитесь о себе?» (Т. Powell,2000).....	161
Мини-лекция «Профилактика и управление стрессом».....	162
Упражнение «Порой я балую себя».....	162
Мини-лекция «Асертивность».....	163
Упражнение «Я говорю "нет"».....	163
Упражнение «Комплименты звезде».....	165
Упражнение «Я дарю тебе звезды».....	166
Упражнение «Блиц-интервью».....	167
Обобщающее упражнение «Мемуары великого гения».....	168
Обратная связь.....	168

## **Глава 9. Цикл ЗАНЯТИЙ «ВМЕСТЕ С МАМОЙ!»**

<b>(Оптимизация детско-родительских отношений) .....</b>	<b>169</b>
Условия проведения занятий.....	171
Занятие первое. «Давайте знакомиться».....	171
Занятие второе. «Давайте общаться» (Вербальные средства общения) .....	175
Занятие третье. «Давайте общаться» Невербальные средства общения).....	179

Занятие четвертое. «Давайте наблюдать!» Развитие познавательных процессов).....	182
Занятие пятое. «Давайте говорить» (Развитие речи).....	184
Занятие шестое. «Давайте сочинять!» (Развитие творческого мышления).....	186
Занятие седьмое. «Давайте вспоминать!» (Закрепление пройденного материала).....	188
Занятие восьмое. «Давайте прощаться!».....	190
Методические рекомендации тренеру по ведению занятий.....	191
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ К ТРЕНИНГУ</b> .....	194
Анкета «Мой запрос на тренинг».....	194
Бланк для обработки результатов анкетирования.....	195
Активный словарь «визуала», «аудиала», «кинестетика».....	196
Текст к упражнению «Вера Коркина».....	197
Образцы карточек к упражнению «Мудрый слушатель».....	198
Варианты эмблем к упражнению «Вести с полей».....	201
Карточки к упражнению «Шушаника Минична».....	202
Сокращенный текст рассказа О'Генри «Выкуп Вождя Краснокожих»...	203
Стили «адвокат» и «прокурор» (Упражнение «Защита Вождя Краснокожих»).....	214
Образцы ситуаций к упражнению «Поймите меня правильно».....	215
Карточка к упражнению «Невербальные средства общения».....	217
Маски-релаксации для мышц лица.....	218
Список ситуаций к упражнению «Толстое стекло».....	219
Тест «30 пословиц».....	221
Карточки для упражнения «Письмо губернатору города».....	223
Образцы конфликтных ситуаций к упражнению «Карусель».....	224
Материалы к упражнению «Достойный ответ».....	225
Ответ Колобка к упражнению «Колобок и Лисица».....	226
Кубик к игре «Турнир эрудитов».....	227
Список эмоций и состояний к упражнению «Тропа эмоций».....	228
Тест «Как вы заботитесь о себе?».....	229
«Девять советов М. Беркли-Ален» к упражнению «Порой я балую себя».....	231
Шесть способов отказа собеседнику к упражнению «Я говорю "нет"».....	232
Комплименты к упражнению «Комплименты звезде».....	233
<b>ЛИТЕРАТУРА</b> .....	234

---

## ВСТУПЛЕНИЕ

---

С давних пор профессия педагога относится к особо почитаемым и престижным, потому что учить детей — дело достойное и необходимое. Но работа педагога подчас сопряжена с противоречивыми мыслями и чувствами: не только гордостью за свою профессию, но и горечью и сомнениями в собственной компетентности, не только радостью от удачно проведенного занятия, но и отчаянием от невозможности решить возникшую проблему. Непосильная физическая нагрузка {большое количество уроков, проверка тетрадей, классное руководство), необходимость постоянно поддерживать высокий уровень профессионализма, быть в курсе инновационных технологий, ежедневное общение с огромным количеством людей — все это осложняет жизнь воспитателя и учителя. Именно поэтому представителям столь древней и почитаемой профессии зачастую необходима помощь специалиста, который подскажет, как справиться с негативными эмоциями, как восстановить силы после тяжелого стресса, научит техникам уверенного поведения и способам саморегуляции. И таким человеком в школе и в детском саду может стать психолог, проводящий индивидуальные консультации и тренинги по отработке определенных навыков у педагогов.

Теперь уже стало обычным явлением, что воспитатели и учителя приходят со своими заботами и проблемами к психологу. Опыт работы в образовательных учреждениях показал нам, что одной из острых проблем стала проблема общения с родителями детей, посещающих детский сад и школу. Причем множество вопросов появляется не только у начинающих специалистов, но и у опытных педагогов. Ведь, к сожалению, далеко не в каждом вузе учат, как поддерживать свой авторитет в общении со взрослыми, как

распознать «трудных» в общении родителей, как противостоять манипуляциям с их стороны, как аргументировать свою позицию. Тем не менее это надо знать и уметь, но несмотря на растущий интерес педагогов к психологической науке не всегда хватает времени, чтобы прочитать всю необходимую литературу.

Для того чтобы хоть чуть-чуть облегчить труд учителей, мы переработали ту массу книг, которую они мечтают прочитать, добавили наши собственные наблюдения и опыт и создали данный тренинг. Эта книга — слово благодарности педагогам, которые воспитывали и учили нас, наших детей и станут учить наших внуков. Надеемся, что-то будет взято ими на вооружение и сделает общение педагога с родителем более плодотворным, приятным и интересным.

Книга адресована воспитателям детских садов, школьным учителям и психологам.

Теперь несколько слов об истории создания тренинга. Впервые он был проведен в 1999 году для педагогов программы «Сообщество». В разработке программы тренинга кроме авторов этой книги активное участие принимала психолог Н.М. Зубкова, которой и принадлежала идея создания тренинга. Первое испытание программы помогли нам осуществить и Н.М. Зубкова, и психолог г. Ломоносова Е.В. Карпова, а проходило оно в Знаменке, куда съехалось более 80 педагогов Санкт-Петербурга. Руководство программой обучения педагогов осуществляла О.Б. Семина, директор филиала «Санкт-Петербургский» Российского фонда по развитию образования «Сообщество». С тех пор прошло несколько лет, структура тренинга, упражнения и содержание несколько изменились, появилось много нового: новые темы, новые разделы, новые игры и упражнения. Но не все старое забыто. Часть упражнений и теоретических разделов мы взяли из тренинга 1999 года, это упражнения «Шушаника Минична», «Толстое стекло», «Что я вижу на картине?», мини-лекции «Что такое общение?», «Конфликтные типы личностей» и др.

Книга, которая является обобщением многолетнего опыта работы с родителями образовательных учреждений, с каждым годом пополнялась новыми упражнениями, играми, которыми с нами щедро делились воспитатели, учителя и психологи из разных городов России, где нам повезло проводить данный тренинг. В создании главы «Формы работы с родителями» активное участие приняли О.Б. Семина, В.В. Мамаева, И.Рымарева. Мы выражаем благодарность нашим коллегам, с которыми было положено начало этой работы.

Структура книги такова, что ее теоретическая часть является лишь подспорьем для проведения тренинга и содержит материал, который мы обычно используем в минилекциях. Теоретического материала, представленного нами в первых шести главах, чаще всего хватает для того, чтобы донести до участников основные идеи тренинга, но его может быть и недостаточно, в том случае, если:

- ❑ группа слабо осведомлена в вопросах психологии и требует более подробных объяснений тех или иных положений;
- ❑ группа проявляет повышенный интерес к некоторым темам или теоретическим аспектам тренинга;
- ❑ тренер не имеет базовых знаний в области психологии общения, развития и здоровья;
- ❑ тренер по своему усмотрению желает расширить некоторые темы или заменить их другими.

Во всех перечисленных случаях тренер может познакомиться со списком используемой нами литературы и выбрать для себя то, что он считает необходимым при подготовке к тренингу. Основные вопросы, затронутые в теоретических главах, перенесены из реальной практики, из запросов педагогов, работающих в детских садах и школах Санкт-Петербурга и многих городов России и ближнего зарубежья. Вероятно, рассматриваемые в книге проблемы могли быть проанализированы полнее и глубже, но, как показала практика, представленного материала оказывается достаточно, чтобы оказать помощь педагогу и не

перегружать его лишними научными сведениями, которые он может при необходимости получить в рекомендуемых книгах.

Глава 8 содержит план проведения четырехдневного тренинга и описание основных его этапов. Разумеется, это примерная схема тренинга, которую можно менять, упрощать или использовать отдельные блоки и упражнения для проведения семинаров, деловых игр и т. д. для работников образовательных учреждений. Так, многие коллеги отмечают, что проведение 1—2 упражнений и игр и их обсуждение вполне достаточно для двух-трех часовой встречи с педагогами. Большая часть игр приемлема для групповой коррекционной работы, проводимой психологом с детьми и подростками. Некоторые упражнения могут быть включены в структуру практических занятий при подготовке студентов высших и средних учебных заведений по курсу «Психология».

Приложения к тренингу адресованы непосредственно тренеру или практическому психологу, который готовится проводить данный тренинг или отдельные упражнения. Эти материалы мы включили в книгу для того, чтобы сэкономить время наших коллег на подготовку раздаточного материала. Кроме того, в данном разделе приводятся некоторые варианты выполнения упражнений участниками наших семинаров, что, надеемся, также поможет тем, кто впервые обращается к работе по этой теме.

*Все предложения и вопросы отправляйте по адресу:*

**monina-galina@yandex.ru**

## ОБЩЕНИЕ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ

---

### РОЛЬ ОБЩЕНИЯ В РАБОТЕ ПЕДАГОГА

Психологический словарь трактует термин «общение» как «взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера» (Психологический словарь, 1997, с. 232). Гуманистическая психология относит потребность в общении к основным, базовым потребностям человека. Только при помощи общения люди могут делиться друг с другом радостью, горем, передавать информацию.

Известно, что одними из первых специалистов, почувствовавших необходимость в обучении навыкам общения, стали бизнесмены. Так, например, Джон Рокфеллер, подчеркивая, что умение взаимодействовать с партнером — первое из важнейших условий эффективности продаж, говорил, что он готов платить за обучение искусству общения гораздо больше, чем за любой другой товар.

Успешность работы педагога, сопряженной с постоянными контактами с родителями и детьми, безусловно, в еще большей степени зависит от умения общаться. При этом ведущая роль в общении педагога и родителей все-таки принадлежит педагогу, так как именно он является профессионалом и официальным представителем образовательного учреждения. Поэтому учителю, воспитателю необходимо иметь не только теоретические знания, но и практические навыки общения с разными родителями. Но прежде чем говорить о конкретных навыках, проанализи-

зируем сущность понятия «общение» и его роль в успешности профессиональной деятельности педагога.

Общение — это сложный процесс установления и развития контактов между людьми. Потребность в общении, потребность человека в человеке В. А. Сухомлинский называл самой неискоренимой и самой человеческой. Он считал, что там, где нет культивирования этой потребности, никакими хитроумными организационными зависимостями, никаким подчинением и руководством невозможно возместить убогость воспитания.

Дается человеку от природы умение общаться или этому необходимо учиться? Конечно же, навыкам общения люди обучаются всю жизнь. Причем научиться общению можно только в процессе самого общения, а не только по книгам и советам знающих людей. И именно поэтому при обучении педагогов конструктивному поведению при взаимодействии с родителями так важна отработка определенных навыков в конкретных ситуациях. В связи с этим одной из эффективных форм обучения может стать не лекция, а тренинг, дающий возможность каждому его участнику, используя уже имеющийся у него жизненный опыт, приобрести и закрепить новые навыки взаимодействия с окружающими.

В педагогической практике общение является важнейшим фактором профессионального успеха. «Высокая техника педагогического общения — не только один из компонентов, но и ведущая составляющая педагогического мастерства» (Скаткин М. И., 2000, с. 6). Именно поэтому обучение и отработка навыков общения становятся первоочередной задачей педагога, стремящегося к эффективному взаимодействию с коллегами, с детьми и их родителями, а также психолога детского сада, школы, колледжа или вуза.

Проведение семинаров, тренингов, посвященных теме «Общение», в настоящее время стало характерной особенностью внутренней политики многих организаций, в том числе и образовательных учреждений, что повышает

актуальность этой темы и требует специальной подготовки психологов.

В процессе взаимодействия человека с человеком важным оказывается все: что мы говорим, **как** мы говорим, каким образом воспринимаем информацию партнера по общению. Поэтому первым необходимым условием успешности взаимодействия педагога с родителями является знание **структуры общения**. В психологии выделяют три составляющие общения: интерактивное, перцептивное и коммуникативное.

Так, *перцептивная* сторона включает в себя восприятие человека человеком в процессе общения. *Коммуникативная* составляющая представляет собой процесс передачи информации: обмен мнениями, переживаниями, сведениями, желаниями, — это то, что мы говорим. *Интерактивная* сторона подразумевает организацию совместной деятельности, взаимодействия в разговоре (как мы говорим, какие цели преследуем), которое может выражаться в давлении, уклонении, пассивности одного из партнеров или обоих участников взаимодействия.

Представители разных профессий по-разному могут воспринимать одного и того же партнера по общению, выделяя при этом различные особенности собеседника (являющихся, на их взгляд, более важными). А. А. Бодалев (1982), изучая особенности восприятия учителей, отметил, что они очень хорошо запоминают и могут описать по памяти осанку, жестикуляцию, мимику и речь своих учащихся, а также состояние их одежды. А исследования К. Меэр (1993) группы взрослых женщин разных профессий показали, что учителей отличает более высокое воздействие на людей, большое количество коммуникативных навыков, использование выразительных движений, мимики и жестов, хорошая чувствительность в сфере общения, развитый манипулятивный стиль.

Традиционно все средства общения делят на вербальные, невербальные и паралингвистические. К вербальным средствам относят слова, которые мы произносим в

процессе общения; к невербальным — жесты, мимику, дистанции, позиции общения, позы и др.; к паралингвистическим — тембр, темп голоса, интонацию, паузы и т. д.

В некоторых случаях, в том числе и в ситуациях педагогического общения, одна из сторон испытывает трудности при вступлении в контакт с партнером. Иногда педагоги, не имеющие достаточного опыта взаимодействия с родителями и обладающие к тому же определенными личностными чертами (стеснительность, неуверенность в себе и др.), со страхом думают о предстоящей беседе с какой-либо мамой или бабушкой, а тем более о выступлении на родительском собрании. Для тех, кто испытывает неуверенность и даже страх перед публичным выступлением, 8. Квинн (2000) приводит такие рекомендации:

- смириться с тем, что казусы при публичном выступлении неизбежны;
- сохранять самообладание;
- с достоинством выходить из трудных положений;
- прощать самому себе оплошность (тогда и другие простят);
- тренировать навык уверенного выступления на практике как можно чаще;
- записывать и прослушивать свои выступления на аудио- и видеопленку, анализировать их;
- оставаться самим собой, каким вас знают ваши близкие и сослуживцы.

В случаях возникновения особого беспокойства желательно заранее позаботиться о нескольких «заготовках» начала беседы.

## **СПЕЦИФИКА ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГА С «АУДИАЛАМИ», «ВИЗУАЛАМИ», «КИНЕ-СТЕТИКАМИ»**

В нейролингвистическом программировании выделяют три типа людей с характерными для каждого из них

особенностями взаимодействия с другими людьми: «визуалы», «аудиалы», «кинестетики». К «визуалам» относятся люди, воспринимающие большую часть информации с помощью зрения. Люди, воспринимающие большую часть информации через слуховой анализатор, относятся к «аудиалам». Те, чьим ведущим каналом восприятия информации являются чувства, ощущения, называются «кинестетиками». Некоторые авторы выделяют еще и четвертый тип — «дискрететы». «Дискрететы» — это те, кто воспринимает информацию через логическое осмысление с помощью цифр, знаков, логических доводов.

Каждому типу людей присущи определенные черты, проявляющиеся в речи, позах, взглядах, поведении в конфликтных ситуациях и др. (Пуселик Ф., Люис Б., 1995). Как правило, в жизни редко встречаются представители «чистой» категории, чаще всего каждый из нас обладает некоторыми чертами и тех, и других, и третьих. Однако доминирование восприятия информации через один из каналов позволяет говорить о принадлежности человека к одной определенной категории. Умение определить ведущий тип восприятия мира у собеседника и знание особенностей его внешних проявлений необходимо педагогу для построения эффективного общения. Перечисленные в таблице 1 характерные черты «аудиалов», «визуалов», «кинестетиков» и «дискрететов» могут помочь определить ведущий вид восприятия, лучше понять собеседника (родителей, коллег, учеников) и наладить конструктивное общение с ними.

Таблица 1

**Паттерны поведения людей с различным  
доминирующим типом восприятия**

Внешние проявления поведения	«Визуалы»	«Кинестетики»	«Аудиалы»	«Дискреты»
Слова	Яркий, взгляд, перспектива, красочный, фокус, кажется, вижу	Прочный, теплый, спокойный, чувствую, схватывание, прикосновение, мягкий	Тон, громкий, находит отзвук, звучит как, благозвучный, слышу, шумит, притих	Говоря на языке цифр, разумный, логический, знаю, понимаю, ситуация, требует, аргументы
Поза	Прямая, расправленная, голова и плечи приподняты	Искривленная, согнутая, голова и плечи опущены	Голова наклонена вбок	Скременные на груди руки, прямая осанка, поднятая голова
Телодвижения	Движения скованы, судорожны	Движения свободные, плавные	Движения то скованы, то свободны	Движения не гибкие
Дыхание	Высокое, грудное	Низкое, брюшное	В полном объеме	Ограниченное
Тембр, сила, темп голоса	Высокий, чистый, быстрый, громкий	Низкий, медленный, мягкий	Мелодичный, ритмичный, меняющийся	Монотонный, прерывистый, густой
Направление взгляда	Над окружающими	Под окружающими (снизу вверх)	Глаза опущены	Смотрит над толпой
Особенности взгляда	Посмотрит, чтобы услышать	Скорее прикоснется, нежели посмотрит	Чтобы услышать, не смотрит	Никакого зрительного контакта
Поведение в конфликте (категории В.Сатир)	Обвинитель, принимает агрессивную позу, показывая пальцем. В случае неудачи может чувствовать себя безуспешным	Умиротворитель, во всем обвиняет себя. Может чувствовать себя беспомощным	ОтвлекаТЕЛЬ, переводит конфликт в другую плоскость. Может чувствовать, что никому нет до него дела	Компьютер, много и нудно говорит. Может чувствовать себя уязвимым

Так, для «визуалов» чаще всего характерна прямая расправленная поза с чуть приподнятыми головой и плечами, высокий и чистый голос, быстрая громкая речь, взгляд над окружающими (в связи с этим «визуалов» зачастую воспринимают за гордецов). Как правило, на родительских собраниях родители-«визуалы» тщательно конспектируют сказанное учителем. В случае, если им необходимо заполнить анкету или письменно ответить на какие-либо вопросы, педагогу следует учесть, что инструкция по заполнению документа должна быть предоставлена таким родителям в письменном виде.

Поскольку «визуалы» большое внимание уделяют одежде, стремятся выглядеть опрятно и носить подходящую по стилю и цвету для конкретного случая одежду, педагогу, готовясь к встрече с ними, желательно учесть эту особенность и одеться более тщательно, выбирая детали костюма. Имидж педагога играет важную роль для родителя-«визуала», очень наблюдательного в мелочах. Большое значение при подготовке к встрече с родителями - «визуалами» имеют также обстановка и порядок в кабинете, в котором предполагается проводить беседу.

Родители, относящиеся к категории «аудиалов», встречаются достаточно редко. Обычно они могут выполнять данную им устно инструкцию сразу и правильно. В беседе с ними для педагога важно, чтобы родители сами проговорили свою проблему вслух, что, в свою очередь, может послужить удачным отправным моментом для ее разрешения. Включению таких родителей в диалог с учителем или воспитателем могут послужить такие фразы, как «Давайте поговорим...» или «Выслушайте меня...» и др.

В некоторых ситуациях решения проблем в классе или группе детского сада педагог может использовать ролевые игры, в процессе которых родители-«аудиалы» способны в большей степени проявить свои способности.

Поскольку для «кинестетиков» характерны энергичность, неусидчивость, трудности при необходимости длительное время удерживать внимание на одном объекте, родителям, относящимся к данной категории, тяжело выдерживать продолжительные родительские собрания, длительные монологи. Если педагог объясняет такой маме или папе способ решения задачи или выполнения упражнения, лучше не давать долгих устных инструкций, а совместно выполнить 1-2 задания.

Общаясь с родителями-«дискретками», педагогу желательно приводить факты, цифры и следить за логичностью своих доводов.

Умение распознавать различные типы людей, в зависимости от доминирующего канала восприятия, и гово-

речь с людьми на их языке, используя их активный словарь — важный фактор успешного общения в системе «педагог—родитель». Другим не менее важным и одним из основополагающих факторов, влияющих на эффективность взаимодействия педагога с родителями, является умение слушать и слышать собеседника.

## **УМЕНИЕ СЛУШАТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ**

Профессор Тим Бригхаус на конференции, посвященной проблемам образования, проходящей в Германии (Лоссум) 25 октября 2000 года, назвал несколько основных профессиональных качеств, присущих эффективно работающим педагогам, среди которых (вторым по списку!) стоит умение *хорошо слушать* (Sharp P., 2001). К сожалению, пока не у всех это хорошо получается.

Одна из проблем, с которой встречаются учителя в своей работе, — это проблема оказания помощи родителям в воспитании детей. С одной стороны, в некоторых ситуациях бывает очень трудно дать какие-либо конкретные советы родителям. С другой стороны, когда педагоги все же дают рекомендации, многие родители не воспринимают их должным образом, не всегда реагируют на них, не всегда понимают их правильно. Несомненно, перед многими педагогами встает вопрос о том, как давать советы родителям, как научиться оказывать им реальную помощь.

Детский психотерапевт Катрун Гельдард и консультирующий психолог Давид Гельдард из Австрии в своей книге «Консультирование в повседневной жизни» (Geldard K., Geldard D., 2003) рекомендуют всем, кому по роду деятельности необходимо помогать другим людям, прежде всего научиться внимательно слушать. Человек, которому мы оказываем помощь, нуждается в том, чтобы почувство-

вать свою значимость и уважение к себе. Только тогда он может в полной мере раскрыть нам свои проблемы и готов выслушать наши рекомендации. «Лучший способ помочь человеку почувствовать его значимость — это активное слушание, сфокусированное на его проблеме» (там же, с. 69).

Внимательное слушание также поможет нам получить важную информацию об ученике или воспитаннике детского сада, которая в дальнейшем даст возможность грамотно и целенаправленно строить отношения с ребенком и реализовать его потенциал в учебном процессе.

Теоретически каждый осознает необходимость обучения навыкам слушания, однако на практике зачастую происходят обидные недоразумения именно из-за отсутствия этого умения. При обучении педагогов навыкам общения для иллюстрации важности умения слушать психолог может использовать такие упражнения, как «Испорченный телефон», «Вера Коркина» (приведены далее) и др.

Как научиться не только эффективно слушать, но и слышать, воспринимать максимальный объем информации — вопрос достаточно сложный. Прежде всего, стоит разобраться, почему мы теряем и искажаем то, что говорит партнер по общению. Помочь в этом может схема, предлагаемая Мадэлин Беркли-Ален. На рис. 1 это схема приведена в нашей модификации.



Рис. 1. Процесс получения информации в ходе «слушания»

Как видно из схемы, содержание передаваемого рассказа может быть значительно искажено вследствие работы так называемых фильтров слушания. Наши установки на общение с родителями (очень часто таковой бывает установка: «Родитель — причина всех проблем ребенка, поэтому он *должен...*»), наш опыт общения (зачастую негативный: «Все равно толку не будет от «душеспасительных» бесед»), уровень эмоциональной включенности в ситуацию (особенно в конфликтных ситуациях), а также недостаточное развитие навыков слушания, — все это приводит к тому, что в процессе общения отдельные детали информации теряются или подменяются другими (удобными и значимыми для нас), а иногда искажается и смысл сказанного партнером.

Для того чтобы процесс общения оказался более эффективным, педагогу желательно овладеть некоторыми техниками слушания. К эффективным техникам слушания относят **рефлексивное (активное) слушание**, которое включает в себя следующие приемы: дословное повторение, перефразирование, резюмирование.

*Дословное повторение* подразумевает воспроизведение вслух части сказанного в неизменном виде. Это может быть целая фраза или несколько слов, которые дают собеседнику понять, что его внимательно слушают. *Перефразирование* подразумевает повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.

*Резюмирование* представляет собой подытоживание, выделение основных идей говорящего. Данный прием позволяет правильно расставить акценты, определить главное в речи собеседника, а при необходимости — подвести беседу к заключительному этапу.

Все три техники являются действенными в процессе общения. Так, дословное повторение можно использовать в беседе с не слишком разговорчивыми родителями. Эта техника будет возвращать их к сказанному и побуждать к тому, чтобы добавить дополнительные детали. Перефразирование особенно полезно в тех случаях, когда мы не уверены в том, что правильно понимаем говорящего. Резюмирование желательно использовать с многословными родителями, что позволит продвигаться в переговорах вперед более быстрыми темпами.

Таким образом, активное слушание, подразумевающее умение слышать информацию и воспринимать чувства говорящего, способствует улучшению общения.

Помимо эффективного стиля слушания существует и нейтральный стиль (нерефлексивный), который на определенных стадиях беседы также может помочь достичь желаемых результатов.

**Нерефлексивное (пассивное) слушание** — это внимательное слушание, при котором обратная связь с говорящим сводится лишь к коротким репликам: «Да, да...», «Угу.», «Понимаю...», «Приятно слышать» и т. д. Этот стиль слушания можно использовать в тех случаях, когда родитель сообщает нам важную информацию и когда пре-

рывать его рассказ более длинными репликами нецелесообразно.

Для того чтобы процесс слушания был более действенным, можно воспользоваться рекомендациями М. Беркли-Ален (1997), которые мы приводим ниже (в скобках даны наши комментарии).

1. Не перебивать собеседника.
2. Не переводить обсуждение на другую тему (если для этого нет особой причины).
3. Не позволять себе отвлекаться.
4. Не задавать лишних вопросов («не допрашивать»).
5. Не пререкаться с собеседником (если вы не согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).
6. Не навязывать свои советы (давать лучше в тактичной форме, например: «Может быть, лучше попробовать...», «Мама одного из моих учеников в подобной ситуации поступила так...»).
7. Отражать в поведении, жестикуляции, выражении лица и в словах свое отношение к чувствам говорящего.

Однако на практике очень часто общение может быть затруднено как из-за личностных особенностей, так и из-за неконструктивных стратегий и позиций, выбранных в процессе слушания участниками общения.

Мадэлин Беркли-Ален выделяет следующие негативные роли слушателей:

1. Симулянт — делает вид, что слушает, но думает о своем.
2. Зависимый слушатель — старается произвести впечатление внимательного слушателя; поглощен своими ощущениями от слушания, теряя при этом нить повествования.
3. Перебивала — перебивает, так как думает, что забудет то, что хотел сказать.

4. Слушатель, погруженный в себя, — теряет нить разговора, не обращая внимания, интересно ли собеседнику, насколько хорошо идет обсуждение.
5. Слушатель-интеллектуал, или слушатель-логик, — слушает только то, что хочет, не обращая внимания на эмоциональную сторону.

Наряду с данной классификацией существуют и другие. Так, например, Н. В. Казаринова(2001) предлагает иную типологию «плохих» слушателей:

1. «Псевдослушатель» — делает вид, что слушает, кивает головой, говорит «Угу..», но думает о своем.
2. «Самовлюбленный» слушатель — хочет, чтобы слушали только его.
3. Слушатель-«сочинитель» — не дослушивает до конца, а составляет свою версию окончания рассказа.
4. Слушатель-«пчела» — слушает только то, что интересно, все остальное пропускает.
5. Слушатель-«жалюзи» — ждет, когда собеседник допустит ошибку, чтобы затем говорить только об этом.

Владея информацией о ролях слушателей, педагог, общаясь с родителями, может, определив ту или иную роль, которой придерживается мама или папа, подстроиться под его манеру и выбрать для себя более успешную стратегию. Так, имея дело со «слушателем-интеллектуалом», желательно оперировать цифрами, фактами, попытаться отстраниться от эмоциональной стороны случившегося. Общаясь с «псевдослушателями», придется время от времени задавать ему открытые (требующие развернутого ответа) вопросы.

С «самовлюбленным» слушателем поможет техника резюмирования, показывающая партнеру, что его слышат, и позволяющая перейти на следующий этап переговоров.

Зная, что перед ним — слушатель-«сочинитель», педагогу лучше уже в самом начале встречи регламентировать ситуацию. Например, для этого можно предупредить, что сначала родители услышат информацию учителя, и

лишь после этого предстоит обсуждение. Если при этом педагог добавит, что впереди их ждет напряженная работа, большинство родителей будет останавливать «сочинителя» даже без просьбы педагога.

Если же в аудитории появится слушатель-«жалю», педагогу в случае, если он действительно оказался не прав, лучше признать свою ошибку. Если же он не согласен с претензиями собеседника, желательно не вступать с ним в спор тут же (сбивая план мероприятия или беседы), а пригласить его для продолжения дискуссии в другой день или час. Таким образом, в общении с родителями, какой бы роли они ни придерживались, необходимо показать ваше уважение к ним, при возможности — подстроиться, но продолжать основную линию поведения, выбранную для проведения конкретного мероприятия.

---

# ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

---

## ЧТО ТАКОЕ ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Благодаря наблюдению за невербальными средствами общения нам удастся почерпнуть огромный объем информации о партнере. Однако полученные сведения могут быть не совсем достоверными, так как, во-первых, существует вероятность, что мы могли не совсем верно интерпретировать поступившие сигналы, во-вторых, наш собеседник может пытаться скрыть истину, намеренно используя свои знания о невербальных сигналах. Именно поэтому для полноты информации необходимо анализировать как невербальные, так и вербальные средства общения.

Вербальное (или речевое) общение — это «процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного, контакта между людьми при помощи языка» (Куницына В. Н., 2001, с. 46).

По мнению авторов книги «Межличностное общение» (там же), говорящие люди могут обладать речевой гибкостью в разной степени. Так, некоторые из них уделяют минимальное внимание выбору речевых средств, разговаривая в разное время с разными людьми, в разных обстоятельствах преимущественно в одном и том же стиле. Другие, стремясь сохранить свой стилевой облик, умеют выполнять разные речевые роли, используя в разнообразных ситуациях разностилевой речевой репертуар. Однако кроме индивидуальных особенностей участников вербальной коммуникации на выбор стиля речевого поведения влияет и социальный контекст. Ролевая ситуация диктует

необходимость обращения то к поэтической, то к официальной, то к научной или бытовой речи.

Так, проведение научной конференции для родителей требует от педагога умения оперировать строгими научными терминами (которые тем не менее должны быть расшифрованы в речи, чтобы исключить недопонимание недостаточно подготовленной части аудитории и тем самым предотвратить возможные в таких случаях агрессивные выпады или «самоустранение» слушателей).

В случаях возникновения конфликта с родителями лучше придерживаться официальной манеры общения. Авторы упомянутой выше монографии приводят следующие принципы построения речевой коммуникации.

**Принцип кооперации** («требование к собеседникам действовать таким образом, который соответствовал бы принятой цели и направлению разговора» (там же, с. 55) — предполагает, что вербальное общение должно:

- содержать оптимальное количество информации. (оно должно соответствовать текущим целям общения, излишняя информация может отвлекать, вводить в заблуждение);
- содержать правдивые высказывания;
- соответствовать целям, предмету разговора;
- быть ясным (избегание непонятных выражений, многословности).

**Принцип вежливости**, который подразумевает выражение в речи:

- тактичности;
- великодушия;
- одобрения;
- скромности;
- согласия;
- благожелательности.

Педагогическая практика показывает, что неверно выстроенное вербальное сообщение может привести как к

непониманию партнерами друг друга, так и к открытому конфликту. Именно поэтому в основном литература, посвященная проблемам конструктивного поведения в конфликте, направлена на оптимизацию вербальной коммуникации (Гришина Н.В., 2002). Вербальная коммуникация может носить дезорганизующий характер и является каналом для поиска взаимоотношений.

Ю.Хабермас, автор теории коммуникативных действий, выделил три основные функции речевых действий: «изложение фактов, установление межличностных отношений и выражение субъективных переживаний» (цит. по: Гришина Н. В., с. 86).

## **СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ**

Стратегия речевого общения — это процесс построения коммуникации, направленной на достижение долговременных результатов. Целью стратегии может быть завоевание авторитета, любви, призыв к сотрудничеству и др. Главная цель взаимодействия педагога с родителями это совместная помощь ребенку в различных ситуациях воспитания и обучения. Для реализации данной стратегии у каждого педагога в «арсенале» существует огромное количество тактических приемов.

Тактика вербального общения — это «совокупность приемов ведения беседы и линии поведения на определенном этапе в рамках отдельного разговора» (Куницына В. Н., 2001, с. 55). Тактика включает в себя конкретные приемы привлечения внимания собеседника, установления контакта с ним, влияния на него, она может изменяться даже в процессе одного разговора как интуитивно, так и осмысленно.

Для эффективного общения педагога с родителями необходимо **сознательное** использование тактических приемов.

Прежде всего, необходимо выбрать оптимальную форму обращения, поскольку именно начало разговора может повлиять на успешность общения. Очевидно, что педагог, обращаясь к родителям воспитанников учеников, должен проявлять должное уважение и внимание. Кроме того, необходимо выбрать и форму приветствия. Вероятно, для этой цели вряд ли подойдет фривольное «привет» или просторечное «здрасьте». Скорее всего, педагог будет приветствовать родителей словами «добрый день», «здравствуйте», «рада видеть вас» и др. Очень часто педагоги, особенно, воспитатели детского сада, спрашивают, можно ли называть родителей, с которыми у них сложились добрые отношения, на «ты». И хотя строгих запретов на этот счет не существует, этика педагогического общения предписывает все же определенные ограничения. Лучше называть родителей, по крайней мере, в стенах детского сада или школы, по имени-отчеству (а не просто по имени) и на «вы» даже в том случае, если вы хорошо их знаете. Форма «вы» является более нейтральной, поэтому использование ее даст возможность быть менее зависимыми от собеседника и при необходимости сообщить не самую приятную для него информацию, не испытывая при этом неудобства.

Если педагог испытывает трудности в запоминании имен, то рекомендуется составить список имен и отчеств всех родителей и держать его на видном месте, например под стеклом на рабочем столе или на двери. Кроме того, существуют специальные техники запоминания имен и фамилий. Одна из них состоит в том, чтобы при знакомстве постараться повторить имя собеседника в самые первые минуты общения (можно несколько раз).

Готовясь к выступлению перед группой родителей, педагогу тоже важно заранее продумать форму обращения. Будет неуместно называть родителей, присутствующих на родительском собрании, «друзья» или «дорогие мои». И

хотя этот факт известен всем, зачастую на родительских собраниях, на которых присутствуют, как правило, только мамы, звучат такие обращения, как «девочки», «мамочки», «дамы» и др.

Для того чтобы вовлечь партнера по общению в контакт, необходимо сделать самые первые минуты удивительными, неожиданными, яркими (Станкин М. И., 2000). Особенно это важно учитывать в том случае, если педагог испытывает волнение перед разговором. Не стоит начинать с замечаний или критики — лучше на первых порах создать положительный эмоциональный настрой. А. Ф. Кони советует в начале беседы использовать «зацепляющие крючки». Это может быть что-нибудь из жизни, что-нибудь неожиданное, какой-либо парадокс или какая-либо странность, неожиданный и неглупый вопрос и т. п. (Станкин М. И., 2000).

Безусловно, для того чтобы собеседнику было интересно общаться с вами, необходимо иметь нужную для него информацию. Но также необходимо обладать достаточным словарным запасом, иначе вы рискуете просто-напросто быть непонятым. Причем большое значение имеет способность использовать в речи синонимы и антонимы, умение строить предложения. В разговоре с родителями не стоит употреблять профессиональные слова и выражения. Если же вы считаете это необходимым, то, произнося, возможно, незнакомые для них термины, сразу же, без паузы, дайте определение понятия. Такой способ поможет родителям точно понять вас. Кроме того, подобная тактика способствует повышению самооценки мам и пап (и особенно пожилых людей, которым иногда бывает трудно находиться в курсе современных изменений в языке), а также установлению контакта, равноправного общения.

К сожалению, в наше время практически исчезают образцы правильной литературной речи, и даже книги и речь дикторов далеко не всегда являются таковыми. Все чаще и чаще разговор не только детей, но и взрослых перегружен словами-паразитами, не несущими никакой смы-

словой нагрузки. Конечно, это затрудняет взаимопонимание собеседников. Но еще большее зло, на наш взгляд, приносят такие модные ныне словечки, как «блин», «в натуре» и др. Причем отучить детей от употребления этих слов практически невозможно, пока кто-либо из значимых для них взрослых продолжает использовать «слова-паразиты».

Еще одной причиной неэффективного общения может стать некорректное употребление местоимений. Чтобы избежать недоразумений в общении с родителями, желательно подчеркнуть самостоятельность своего решения или наблюдения, говорить «я»: «Я считаю, что сегодня Алеша может идти на прогулку без куртки», а не обобщать, применяя давление на маму или папу: «Сегодня тепло, надо идти без куртки». В том случае, если педагог хочет подчеркнуть, что ответственность за выполнение чего-либо лежит на родителях, лучше использовать местоимение «вы»: «Вам необходимо проследить затем, чтобы Женя не намочил руку, ему сегодня сделали прививку».

Если же воспитателю нужно продемонстрировать свою солидарность с родителями, показать, что он заинтересован в оказании помощи ребенку, желательно выбрать местоимение «мы»: «Мы с вами можем помочь Диме поскорее адаптироваться к новым условиям».

В сложных, а иногда и конфликтных ситуациях желательно использовать эффективные техники речевого общения, одной из которых является «Я-высказывание».

## **ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНИКИ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ**

### **«Я-высказывания»**

Томас Гордон (Gordon T, 1975) предлагает способ передачи партнеру сообщения о наших чувствах, основанный на «Я-высказывании», или на «Я-послании». Оно не

содержит в себе, в отличие от «Ты-посланий», негативной оценки, обвинения другого человека.

«Я-высказывания» (состоящие из четырех ступеней) могут оказаться чрезвычайно эффективными в ситуациях конфликта, когда необходимо прийти к конструктивному (плодотворному) его разрешению. Поскольку конфликт часто сопровождается взаимными обвинениями, использование хотя бы одной из позиций «Я-высказывания» позволяет снизить напряжение и будет способствовать рождению взаимопонимания. «Я-высказывание» представляет собой один из приемлемых способов выражения своих чувств и принятия ответственности на себя за происходящее. Вместо того, чтобы обвинять партнера (что часто происходит во время конфликта), говорящий вербализует (выражает словами) проблему, чувства, возникшие у него в связи с этим, причину их появления и, кроме того, выражает конкретную просьбу партнеру, в которой заключается вариант такого разрешения конфликтной ситуации, которое в дальнейшем будет способствовать улучшению взаимоотношений. Чтобы научиться использовать «Я-высказывания» в сложных ситуациях, желательно отработать этот навык в учебных условиях, что обеспечит автоматическое его включение в напряженных обстоятельствах.

Для обучения этому навыку надо составить алгоритм построения «Я-высказывания»:

1. Объективное описание произошедшего (без собственной оценки происходящего). Например: «Когда Дима на мою просьбу сдать тетрадь ответил: "Я забыл тетрадь дома..."» (Сравните: «Когда Дима с наглой усмешкой отказался выполнить мое требование сдать тетрадь...»).
2. Точная вербализация своих чувств, возникших у говорящего в напряженной ситуации. Например, если вам необходимо рассказать родителям о конфликте, возникшем у вас с его ребенком, постарайтесь не обвинять ни родителей, ни ученика (ведь это может вызвать «со-

противление» и нежелание решать проблему совместно), а выразить свои чувства: «Я расстроился...», «Я рассердилась...», «Я был взбешен...».

3. Описание причины возникновения чувства. Например: «Ведь я накануне предупреждала о том, что буду собирать тетради...».

4. Выражение просьбы. Например: «Я прошу вас проконтролировать в течение недели выполнение Димой домашних заданий и прийти в субботу в школу или позвонить мне, чтобы обсудить наши совместные действия».

Безусловно, не каждому родителю будет приятно выслушивать от вас проблему даже в такой форме, и у него могут возникнуть неприятные чувства. Однако такая форма трансляции родителям негативной информации о ребенке вызовет наименьшее сопротивление и недовольство вашим сообщением, потому что показывает вашу заинтересованность в поисках конструктивных методов решения проблемы (а не бессильную злобу и обвинение), ваше (несмотря на возникшие трудности) положительное отношение к ребенку, а также желание совместной работы с родителями.

Педагоги, овладевшие техникой «Я-высказывания», могут в дальнейшем обучить детей и родителей этому эффективному способу общения в любой напряженной ситуации.

Безусловно, характер речевого общения зависит и оттого, с кем мы общаемся. И если собеседник гибкий, он подстраивается к речи партнера по разговору, стремясь к взаимопониманию. Педагог, умение общаться которого является его профессиональным долгом, старается учитывать индивидуальные особенности партнеров по общению.

### **Техники постановки вопросов**

Владение техникой задавания вопросов важно для педагога, поскольку при помощи ее возможно получить недостающую для принятия решения информацию, выяс-

нить точку зрения оппонента, убедиться, правильно ли понял ваши слова собеседник и др. (Митрошенков О.А., 2003).

В психологии существуют различные классификации вопросов. Так, потребность получить развернутое или краткое сообщение от собеседника обуславливает деление вопросов на открытые и закрытые. Цель задавания вопросов дает возможность использовать такое деление, как деление на направляющие, возвратные, контрольные вопросы, а также направленные на проверку компетентности, на демонстрацию своих знаний, сбивающие, провокационные и др. (Евтихов О. В., 2004).

Характер и содержание вопросов зависит от ситуации, фазы переговоров, на которой они задаются, от личностных особенностей взаимодействующих сторон. Так, открытые вопросы лучше задавать людям малообщительным, замкнутым. Особенно важны такие вопросы в начале беседы, когда желательно активизировать партнера: «Как мы можем помочь вам в этом?», «Как вы думаете, с каким педагогом необходимо позаниматься вашему ребенку?»

А вот в общении с «жалобщиками» имеет смысл задавать встречные вопросы: «О! Мой сын совсем не хочет учиться. Что мне с ним делать?» — «Чем я конкретно могу вам помочь?»

Однако при использовании вопросов могут возникнуть некоторые трудности в том случае, если (Геффрой Э. К., 1997):

- создается впечатление, что вопросы заучены наизусть и повторяются механически;
- вопросы не комментируются и не дополняются;
- создается впечатление, что ответам собеседника не придается значения, а вопросы заданы для проформы;
- период времени задавания вопросов затягивается; вопросов слишком много, беседа приобретает сходство с допросом.

Чтобы избежать подобных ошибок, вопросы, которые педагог задает родителям, желательно чередовать с подачей информации, следить за реакцией собеседника, за своими эмоциональными реакциями на ответ.

### **Стили «адвокат» и «прокурор» в педагогической практике**

Еще одной эффективной техникой речевого общения является использование стилей «адвокат» и «прокурор». Любая профессиональная деятельность, которой занимаются в течение длительного периода времени, накладывает отпечаток на развитие личностных качеств.

Помимо положительных свойств, которые формируются у педагогов, следует отметить и некоторые отрицательные. Например, педагоги со стажем часто жалуются на то, что у них появляется особая манера общения с окружающими, что они начинают рассматривать мир с позиций «хорошо» и «плохо», «правильно» и «неправильно», в результате чего в суждениях появляется некоторая категоричность. Эта категоричность не способствует формированию доброжелательной атмосферы, так как во-первых, собеседник боится открыто заявить о своей позиции, а во-вторых, негативная информация о ребенке, о его поведении, высказанная в категоричном стиле часто воспринимается родителями болезненно или иногда даже с агрессией. Подобную позицию педагога можно отнести к стилю «прокурор», поскольку здесь одной из главных целей воспитателя или учителя является обвинение (ребенка или его родителей).

Противоположный стилю «прокурор» стиль «адвокат» подразумевает защиту педагогом ребенка (или его родителей).

Стили «адвокат» и «прокурор» не имеют научного обоснования и придуманы нами входе практической деятельности для того, чтобы помочь педагогам без лишней критики обсудить с родителями проблемы их детей.

Так, стиль «адвокат» рекомендуется использовать педагогу в общении с родителями тогда, когда:

- те просят его совета, обращаются за помощью, делятся своими проблемами, интересуются поведением и успехами ребенка;
- родители предъявляют к ребенку завышенные требования и ждут от него слишком высоких результатов;
- педагогу требуется сообщить негативную информацию о ребенке. В этом случае разговор можно начать с позиций «адвокат», рассказав о ребенке хорошее, а затем переходить к неприятным моментам.

Говоря о проблемах ребенка, педагог может говорить с позиций его защитника — человека, который искренне хочет помочь как ребенку, так и Родителям. Главное в позиции «адвокат» — не обвинять, а найти выход из сложившейся ситуации. Стиль «адвокат» легче использовать в повествовательной форме, и многие педагоги с успехом применяют его. Задавать вопросы, используя этот стиль, гораздо труднее, поэтому на тренинге мы предлагаем отработать технику постановки вопросов с позиций «адвокат». Мы задаем вопросы, чтобы помочь, а не чтобы обвинить!

#### *Позиция «адвокат»*

- Какой бы серьезной ни была ситуация, мы попытаемся найти выход, и я протягиваю вам руку помощи.
- Я не обвиняю вас и вашего ребенка в случившемся. Если это произошло, значит, на это все же есть какие-то причины. Для меня важно не выявление этих причин (кто прав, кто виноват — решать не мне), не выражение своего одобрения или порицания, а оказание помощи в сложившейся ситуации. Я педагог, и моя профессиональная задача — дать знания ребенку, которые он сможет использовать в жизни.

### *Позиция «прокурор»*

- В сложившейся ситуации есть доля вашей вины. Вы должны быть за это в ответе.
- Вы обязаны держать под контролем сложившуюся ситуацию. Я ничем не могу вам помочь.

Стили «адвокат» и «прокурор» можно проиллюстрировать диалогом между замечательным армянским поэтом Ваганом Карапетяном и его коллегой. Однажды, редактируя литературный журнал, коллега как-то пожаловался:

— Нет хороших стихов, все, что нам присылают, — барахло.

— Странно, — удивился Ваган, — а мы нашли очень много хороших стихотворений для нашего журнала.

— Как вам это удалось? — спросил его коллега.

— Наверное, — ответил Ваган, — кто что ищет — тот то и находит. Вы ищете барахло, вы его и нашли, а мы ищем золото и собираем его по крупичкам.

## **СООБЩЕНИЕ НЕГАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ О РЕБЕНКЕ**

Обучение в школе, каким бы интересным и полезным оно ни было всегда сопряжено с определенными трудностями. И все одиннадцать лет, которые ребенок проводит в школе, не могут быть только радостными и безоблачными. Да и у дошкольника может возникнуть множество проблем — и маленьких, и даже очень серьезных. Поэтому педагог, работающий с детьми, вынужден время от времени, общаясь с родителями, передавать им информацию о ребенке, носящую негативный характер. Молодые специалисты, недавно пришедшие в образовательное учреждение, зачастую испытывают трудности в подобных ситуациях. Опытные учителя и воспитатели чувствуют себя гораздо увереннее, однако и у тех и у других нередко

возникают трудности во взаимопонимании с родителями детей, доставляющих особые хлопоты педагогам.

Негативная информация, переданная педагогом родителям, в дальнейшем может стать как началом сотрудничества между ними, так и началом затяжного конфликта. Во многом это зависит от формы, от манеры, от стиля ее подачи педагогом. Так, использование стиля «прокурор», описанного нами выше, вряд ли будет способствовать взаимопониманию собеседников. Более того, как только родитель почувствует в словах учителя или воспитателя нотки обвинения, он либо постарается перейти в контрнаступление, защищая своего сына или дочь, либо «закроется», смиренно соглашаясь со всем, что скажет педагог, но не проявляя никакой инициативы. Придя домой, расстроенный или расстроенный родитель, скорее всего, вместо попыток решить проблему устроит головомойку своему чаду, отыгрываясь за унижения, испытанные во время беседы с педагогом.

Описанная ситуация относится к разряду типичных, кроме того, она имеет и свое продолжение: после подобной «воспитательной» беседы (особенно если это повторяется неоднократно) вряд ли у ребенка с родителями сложатся хорошие отношения. К тому же обида или даже злоба на «училку-которая-наябедничала» тоже едва ли поможет разрешить проблему, напротив, все это может только усугубить положение. Конечно, негативная информация должна быть сообщена родителям, но при этом главная задача педагога — проявить уважение к родителям, пришедшим на встречу с ним, и показать, что он, педагог, заинтересован прежде всего в помощи ребенку, а не в его обвинении.

Опытные педагоги (и в детском саду, и в школе) стараются рассказывать о трудностях (и в учебе, и в поведении), с которыми столкнулся ребенок, не на общем собрании, заставляя мам и пап краснеть, а на индивидуальных консультациях. На общем же собрании можно затронуть проблему только в общих чертах, не называя фамилий и не

«расписывая» поступки, в противном случае собрание может превратиться в «судилище», в групповое обвинение и так оказавшегося в трудном положении родителя. Например, если в детском саду или в классе некоторые дети проявляют агрессивность, то на собрании желательно сказать несколько слов о возрастающем уровне агрессии в мире, в стране, привести статистические данные. Цифры, факты обычно воспринимаются как более значимая информация, чем просто беседа на моральные темы. Затем можно познакомить родителей с теориями, раскрывающими причины появления агрессивного поведения.

Как правило, после собрания многие родители сами подходят к педагогу с вопросами о поведении их сына или дочери. Если же необходимо поговорить с родителями определенных детей, педагог в начале или в конце собрания может попросить их остаться. После небольшой беседы о причинах агрессивного поведения, проведенной до этого и не содержащей обвинений ни в адрес ребенка, ни в адрес мам и пап, родители уже будут настроены на разговор в позитивном русле.

Такой же тактики следует придерживаться и при общении негативной информации о школьной успеваемости ребенка, о конфликтах среди сверстников и др.

Следовательно, общая установка педагога на решение проблемы, на то, что родитель — это не враг, мешающий воспитывать и учить ребенка, а единомышленник, знание общих законов общения помогут даже такую неприятную ситуацию, как сообщение негативной информации, сделать точкой отсчета, началом сотрудничества между взрослыми людьми, желающими оказать помощь ребенку.

Использование стиля «адвокат», который предполагает в разговоре с родителями делать акцент не на обвинение ребенка, а на поиск путей решения проблемы, поможет сделать общение в трудной ситуации более эффективным. В беседе можно использовать такие выражения, как: «Давайте подумаем, как можно заинтересовать ребенка...»

Кроме того, педагог может и негативную информацию о ребенке передать родителям в позитивном ключе: «Саша сегодня на уроке истории в течение 10 минут очень внимательно слушал учителя...» Безусловно, мама или папа знают, что урок протекает ровно 45 минут, значит, 10-минутное внимание ребенка явно является недостаточным для усвоения содержания урока. Подобное обращение педагога, не содержащее прямого обвинения, помогает установить контакт и достичь взаимопонимания.

Для рассказа родителям о поведении ребенка, вызвавшем недовольство учителя или воспитателя, можно также использовать «принцип сэндвича»: хорошая информация о ребенке должна предшествовать плохой, а завершение беседы проходит снова на «хорошей» ноте. Первая часть разговора готовит эмоциональный фон для принятия второй, в процессе которой педагог говорит только о поступке, а не о личности ребенка, не обобщает информацию, не ставит «диагноза». А третий этап включает выявление сильных сторон ребенка, что может стать опорой для поиска конструктивного решения проблемы.

---

# НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

---

## НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И ЕГО РОЛЬ В РАБОТЕ ПЕДАГОГА

Более половины объема межличностного общения приходится на невербальное общение (мимика, жесты, позы и т. д.). Причем эффективное общение предполагает как умение использовать приемы невербального общения, так и навык «расшифровки» приемов и способов, используемых другими (Колшанский Г. В., 1974). Элементами невербального общения, в частности, являются: кинесика (жесты, мимика, пантомимика), проксемика (место и время общения), такесика (прикосновения). Существует мнение, что женщины лучше, чем мужчины, владеют способами передачи и восприятия невербальных сигналов (Митрошенков О. А., 2003).

По мнению В. А. Лабунской (2000), проблема общения, решаемая на современном этапе психологами, может быть решена только с учетом различных характеристик невербального поведения участников взаимодействия. Причем важность этого аспекта должна учитываться в разных сферах общения: в организационной, семейной, политической психологии и, конечно же, в социально-педагогической психологии.

Большое внимание жесту уделяли и уделяют деятели искусства: артисты и писатели (Гиппиус С.В., 1967; Волконский С.М., 1913; Станиславский К. С., 1990; Кристи Г., 1978; Татубаев С.С., 1979 и др.). Главный режиссер Московского театра им. Н.В. Гоголя Б. Голубовский в своей книге «Пластика в искусстве актера» (1986) приводит высказывания выдающихся людей о значении невербальных средств общения. Так, известный советский писатель

Алексей Николаевич Толстой говорил: «Пока не вижу жеста — не слышу слова» (цит. по: Голубовский Б., 1986, с. 62).

Интересно, что одна из первых книг, посвященных невербальным средствам общения, была издана в 1849 году. Ее автор, В. Классовский, описал невербальные проявления человека, связанные с его различными состояниями: испуг, подозрение, зависть, грусть, стыд, отчаяние, удивление, надежда, любовь и др. Например, наклон головы вперед он трактует как выражения согласия, медленное качание головой — недоумение, сжатие губ — решимость не выходить из себя, раскрытый рот — бесхитростное удивление. Особое внимание он уделяет анализу направления взгляда и мимике в целом. По его мнению, взгляд, направленный вверх, может означать восторг, к внутренним углам века — презрение, опущенный взгляд говорит об унынии, тоске. Интересно, что не все лицевые мускулы в одинаковой степени помогают выразительности. Так, в гневе, в бешенстве напрягаются височные и жевательные мускулы.

Описывая жесты, В. И. Классовский приводит следующие паттерны, причем некоторые из них не всегда совпадают с современными представлениями:

- руки, крестообразно сложенные на груди или за спиной, могут свидетельствовать о том, что человек находится в состоянии размышления (в настоящее время большинство источников трактует этот жест как проявление закрытости);
- сжатые кулаки являются признаком гнева;
- поникшая голова и согнутая спина говорят о состоянии общей подавленности и грусти.

«Душа... красноречиво высказывает себя в телесных формах, несомненных и полных значения» (Классовский В., 1849, с. 68).

## ПОЗЫ. ЖЕСТЫ

Знание невербального языка помогает нам ориентироваться не только в настроениях окружающих нас людей, но и в собственных — расшифровывать свои скрытые мысли. В последнее время появилось огромное количество литературы, помогающей нам освоить язык общения. Однако в погоне за модным направлением нельзя забывать, что наше восприятие может оказаться субъективным, к тому же один-два жеста, вырванные из контекста взаимодействия, вряд ли помогут правильно распознать скрытые мотивы поступков партнера.

Алан Пиз (1992) предлагает для расшифровки невербального поведения следующие группы жестов: жесты «рука к лицу»; жесты-барьеры (барьеры рук и барьеры ног); жесты «поглаживания и похлопывания головы»; жесты собственности; зеркальные жесты; жесты ухаживания.

Как правило, группу жестов, называемую «рука к лицу» (почесывание кончика носа без особой надобности, потирание щеки, уха или и, области вокруг глаз), считают негативными, свидетельствующими об отрицательных ощущениях и мыслях. Эти жесты люди часто используют в тех ситуациях, когда они не хотят видеть, слышать или говорить на определенную тему. Одним из «профессиональных» негативных жестов, очень часто встречающихся в практике общения с родителями, является «указующий» жест, который подразумевает беспрекословное требование педагога. Как правило, этот жест используется при общении учителя или воспитателя с детьми, но, войдя в привычку и став «профессиональным», он переносится и на общение с родителями и даже на общение с близкими людьми. Безусловно, для некоторых такой жест, говорящий о превосходстве партнера, может быть обидным. Алан Пиз называет его «одним из самых раздражающих жестов, которые использует человек во время разговора» (Пиз А.,

1992, с. 43). Он рекомендует заменить его жестом «вытянутая ладонь вверх или вниз».

Некоторые жесты имеют универсальное значение для представителей разных культур (пожимание плечами — неуверенность, поклон - выражение почтения). Но многие жесты в разных культурах трактуются по-разному, поэтому незнание норм чужой культуры может привести не только к непониманию, но и к конфликтам, порожденным невольным оскорблением мыслей и чувств партнера. Анна Фенько (2001) приводит такой пример. Однажды американский президент Ричард Никсон оказался в неприятном положении: выступая в Бразилии с речью, он по привычке вскинул руку вверх с соединенными в кольцо большим и указательным пальцами. Желая сказать «Все хорошо. Все о'кей», он не учел, что для бразильцев этот привычный американцам жест означает сексуальное оскорбление.

Немаловажную роль в структуре невербального общения играют позы, которые условно делят на открытые и закрытые. К закрытым позам относят те, в которых мы используем скрещивание рук или ног или заслоняем часть нашего тела с помощью каких-либо предметов. Например, учитель держит двумя руками перед собой классный журнал или букет цветов; женщина сидит в позе нога на ногу со скрещенными на груди руками. Закрытые позы чаще всего используются людьми тогда, когда они как будто хотят отгородить себя от внешнего мира, спрятаться за барьер.

Желая казаться более приветливыми и доброжелательными, люди используют открытые позы: раскрытые (несжатые в кулак) ладони, ноги и руки не скрещены.

Особую группу составляют зеркальные позы и жесты, которые свидетельствуют о взаимном понимании, о стремлении к конструктивному общению партнеров. Используя зеркальные жесты, мы можем сообщить собеседнику о нашем с ним согласии. Многие педагоги применяют на практике эти жесты бессознательно, но часто приходится сталкиваться с такой ситуацией, когда люди, узнав о

существовании зеркальных жестов, начинают использовать их не совсем корректным способом. Механическое копирование жестов может привести собеседника к ощущению, что его дразнят, и спровоцировать обиду, вызывать дискомфорт. Поэтому зеркальные жесты не должны быть точным повторением движений партнера, их цель — подчеркнуть «присоединение» к собеседнику (Lambert D. And K., 2004; Wainwright, 2004).

Успешность общения педагога с родителями зависит в значительной степени не только от умения грамотно использовать позы и жесты, но и от того, насколько удачно выбраны дистанция и позиция.

## **ДИСТАНЦИЯ, ПОЗИЦИЯ. МАНЕРА ОДЕВАТЬСЯ**

Очень часто учитель (или воспитатель) общается, сидя за учительским столом, который может выполнять функцию «барьера» общения и препятствовать созданию доверительных отношений между собеседниками. Кроме того, неверно выбранная позиция (расположение), когда учитель сидит на высоком стуле, а родитель — на «детском» стуле или за низкой партой, провоцирует у родителей ощущение давления и превосходства со стороны педагога. Желательно, чтобы и педагог, и родитель сидели на стульях одинаковой высоты.

Планируя дистанцию общения педагога с родителями (расстояние между собеседниками), очень важно учитывать доминирующий тип восприятия информации собеседником. Так, при разговоре с «кинестетиками» возможна достаточно короткая дистанция, в то время как «визуал» будет чувствовать себя некомфортно, если мы подойдем к нему слишком близко. Если учитель не знает о том, к какой категории относится родитель, лучше всего не вторгаться в его личностное пространство, а предоставить возможность выбора дистанции ему самому,

К невербальным средствам общения также можно отнести манеру одеваться. Ю.С. Крижанская и В.П. Третьяков (1999) провели исследование, в котором изучали влияние силуэта и цвета одежды на восприятие человека его партнерами по общению. Было выявлено, что силуэт и цвет одежды ассоциируются с положением человека, занимаемым им в обществе. Так, строгий стиль в одежде (пиджак и юбка или брюки прямого покроя) ассоциируются собеседником с высоким статусом партнера по общению. С низким статусом обычно связывают одежду, которая придает телу мягкие округлые формы (рукав реглан, свитер свободно покроя, расклешенные юбки и т. д.). Одежда ахроматических тонов, а также черного и белого цвета обычно ассоциируется с высоким статусом, в то время как одежда «чистых» тонов воспринимается как менее статусный атрибут. Причем чем чище тон (красный, зеленый, синий и др.), тем ниже предполагаемый собеседником статус.

Процесс самопрезентации (самопредставления) педагога начинается до того, как он вступил в беседу с родителями. Мы еще не успели ничего сказать, а мнение о нас уже сформировано в соответствии с впечатлением, которое мы произвели на собеседника. Наш внешний вид, одежда, прическа, походка и многое другое подсказали родителям, в какой манере с нами общаться. Поэтому очень важно для педагога умение преподнести себя: быть аккуратно одетым (а не в тех вещах, которые принесли «донашивать на работе», как иногда бывает в детском саду), чистой обуви (желательно, чтобы это были туфли, а не мягкие суконные шлепанцы).

До начала разговора желательно сделать паузу 5—10 секунд, дать возможность родителям настроиться на беседу. Ведь родители, так же как и мы, «считывают» информацию с нашего внешнего облика, подстраиваются под наше состояние. В это время мы можем уловить настроенное отношение к себе, нащупать нужный тон, создать атмосферу делового взаимодействия.

Как правило, учителя в школе достаточно серьезно относятся к своему облику, а вот воспитатели детских садов почему-то считают, что нет смысла стараться хорошо выглядеть и быть аккуратными, поскольку дети, с которыми они работают, слишком малы и ничего не понимают. К сожалению, это ошибочное мнение, — пожалуй, именно работники детского сада должны уделять особое внимание своему внешнему виду, потому что это является одним из факторов формирования внутренней культуры ребенка.

Особое значение имеют походка, жесты, выражение лица, которое может стать эмоциональным фоном для развития конфликта. Так, педагог, который выйдет навстречу пришедшему на консультацию родителю с «хмурым» выражением лица, «печатным» шагом, а в разговоре будет «нависать» над собеседником, прибегать к «указующему» жесту, вряд ли сможет установить контакт с мамой или с папой. Скорее всего, собеседник постарается избежать повторения унижительного для него способа общения.

Поскольку работа педагога сопряжена с огромным эмоциональным и физическим напряжением, далеко не всегда у учителя после 5—6 уроков или у воспитателя после двухсменной работы хватает энергии и желания контролировать себя в конце рабочего дня. Поэтому для того, чтобы облегчить, автоматизировать навык достойной самопрезентации педагогов, мы не просто говорим и показываем им приемы, но и на специальных занятиях отрабатываем походку, жесты. Умение преподнести себя окружающим, как правило, и учителям, и воспитателям пригодится в личной жизни, а не только на работе. Поэтому подобные занятия по отработке необходимых навыков нравятся и востребованы педагогами.

## Глава 4

---

# КОНФЛИКТЫ

---

## ПОНЯТИЕ «КОНФЛИКТ». ТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Английский словарь синонимов (English Thesaurus, 2001) дает такие сходные понятия для термина «конфликт»: борьба, столкновение, несогласие, враждебность, оппозиция и др.

В настоящее время, в связи с возрастающим интересом к теме «конфликты», появляется все больше и больше книг, статей, посвященных проблеме причин возникновения, особенностей протекания и способов выхода из конфликтных ситуаций. Однако, к сожалению, общепринятой теории конфликтов, которая бы однозначно разъяснила природу их возникновения и влияния на развитие общества, не существует. Как, впрочем, не существует и единой классификации, тем не менее большинство авторов (Гришина Г.В., 2002; Почебут Л.Г., Чикер В.А., 2000, Bruno F.J., 1986; Colman A.M., 2001 и др.) выделяет следующие типы конфликтов: личностные, межличностные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты.

Признавая конфликт нормой общественной жизни, специалисты говорят о необходимости создания механизмов психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций. Поскольку профессиональное обще-

ние в системе «педагог—родитель» таит в себе целый ряд таких ситуаций, назрела необходимость обучения педагогов навыкам конструктивного решения возникающих проблем. И прежде все разговор о конфликтах должен содержать информацию о его функциях — как негативных, так и позитивных.

Как правило, о негативных последствиях конфликтов говорят много: ухудшение состояния здоровья субъектов, снижение работоспособности, большие эмоциональные затраты и др. Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он служит разрядке напряженности, получению новой информации, стимулирует развитие и позитивные изменения, преодолевает застой жизнедеятельности, вскрывает «хроническую болезнь», противоречие, помогает прояснить отношения и т. д. Таким образом, конфликт — это противодействие субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого. Причиной конфликта может стать различие в целях (родители ждут только положительной оценки в таблице, а учитель — усвоения знаний и умений ребенком); недостаточная информированность сторон о событии (родитель получил информацию от ребенка, учитель сам был свидетелем происшествия); некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

Специалисты выделяют 4 стадии прохождения конфликта:

1. Возникновение конфликта (появление противоречия).
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта).

Однако прежде чем говорить о конфликте, желательно очертить семантическое поле конфликта, поскольку разные люди склонны называть конфликтом совершенно разные ситуации. Так, для одних это выяснение отноше-

ний, для других — «косой взгляд» партнера, а для третьего — драка и т. д. Поэтому и понятие «конфликтная ситуация» носит неустойчивый характер, зависящий от многих факторов.

Конфликт «педагог—родитель», как правило, предполагает (достаточно субъективно) протекание его по типу «начальник—подчиненный», что и обуславливает поведение учителя или воспитателя как обвинительной стороны. И если раньше такое положение устраивало обе стороны взаимодействия, то в настоящее время родители, обладая определенными знаниями и опытом в области психологии, стремятся не допустить давления на себя со стороны работников школы и детского сада. Кроме того, подобное поведение педагога может вызвать агрессивную вспышку даже у миролюбивого родителя. Поэтому во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации желательно осознать и осуществлять на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас использует двухмерную модель, включающую показатели внимания к интересам партнера и к своим собственным. В соответствии с этой моделью К. Томас выделяет пять способов выхода из конфликтной ситуации (рис. 2).

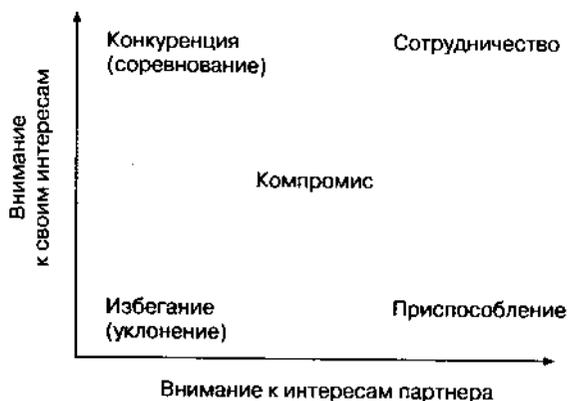


Рис. 2. Способы выхода из конфликтной ситуации

**Конкуренция** (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

**Избегание** (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

**Компромисс** представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.

**Приспособление** предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.

**Сотрудничество** является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любая из представленных Томасом стратегий может оказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку, имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

Условия применения, сущность, недостатки каждого стиля описаны (табл. 2). Эту таблицу можно использовать как раздаточный материал, при проведении тренингов и семинаров.

Как бы нам ни хотелось этого, едва ли возможно представить и тем более осуществить совершенно бесконфликтное взаимодействие между людьми. Иногда даже важнее не избежать конфликта, а грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации и привести стороны к конструктивному соглашению. Однако зачастую педагоги, общаясь с родителями, сталкиваются со сложными ситуациями. Так в одном из детских садов Санкт-Петербурга мама 5-летней девочки каждую неделю посылала в роно по факсу анонимные жалобы на воспитателей, администрацию, музыкального работника. Стремясь сохранить спокойствие в ДОУ и избежать открытого столкновения, сотрудники долгое время никак не реагировали на подобное поведение. Однако избегание конфликтной си-

туации не решило проблемы, и только переговоры с мамой ребенка, которые помогли выяснить истинные причины ее поведения, способствовали урегулированию взаимоотношений и установлению сотрудничества обеих сторон.

Таблица 2

### Способы регулирования конфликтов

№	Стиль	Сущность стратегии	Условия эффективного применения	Недостатки
1	Соревнование	Стремление добиться своего в ущерб другому	Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения	При поражении - неудовлетворенность; при победе - чувство вины; непопулярность; испорченные отношения
2	Уклонение	Уход от ответственности за решения	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время	Переход конфликта в скрытую форму
3	Приспособление	Сглаживание разногласий за счет собственных интересов	Предмет разногласия более важен для другого. Желание сохранить мир. Правда на другой стороне. Отсутствие власти	Вы уступили. Решение откладывается
4	Компромисс	Поиск решений за счет взаимных уступок	Одинаковая власть. Взаимоисключающие интересы. Нет резерва времени. Другие стили неэффективны	Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены
5	Сотрудничество	Поиск решения, удовлетворяющего всех участников	Есть время. Решение важно обеим сторонам. Четкое понимание точки зрения другого. Желание сохранить отношения	Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха

## КОНФЛИКТНЫЕ ТИПЫ ЛИЧНОСТИ И СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НИМИ

Дженни Грехем Скотт (1991) считает, что у каждого человека в зависимости от жизненного опыта есть собст-

венная классификация трудных в общении людей. Он приводит одну из классификаций, предложенную Робертом М. Бремсоном, в которую входят такие типы людей, как «агрессивисты», «жалобщики», «молчуны», «сверхпокладистые», «вечные пессимисты», «нерешительные» (стопоры) и др. Однако какой бы классификации мы ни придерживались, главное — выяснение особенностей партнера по общению и выбор в соответствии с этим стратегии и тактики при взаимодействии с ним.

Д. Скотт утверждает, что успех будет зависеть и от того, сумеете ли вы взять под контроль собственные эмоции и дать выход эмоциям партнера по общению: «Не принимайте на свой личный счет оскорбления, не попадите под влияние трудного человека».

Он же дает рекомендации по общению с конкретными «трудными» типами людей, однако мы должны иметь в виду, что в жизни скорее встречаются люди, обладающие *набором* особенностей *нескольких* типов. Поэтому нижеследующая классификация, предложенная автором, носит условный характер.

**«Паровой каток».** Люди этого типа считают, что все должны уступать им, они убеждены в собственной правоте. Главная угроза для них — подрыв их имиджа, поэтому они могут вести себя грубо, бесцеремонно по причине того, что боятся ошибки, после которой произойдет подрыв их имиджа. Поэтому при общении с таким партнером, если предмет спора не очень для вас важен, лучше использовать такие способы выхода из конфликта, как уклонение или приспособление. Уступив такому человеку в малом, вы поможете ему успокоиться. Если же вы решили бороться за свои права, желательно дать «паровому катку» выпустить пар, снизить эмоциональное напряжение. Не перечьте ему в это время. А затем спокойно и уверенно изложите свою точку зрения, ни в коем случае не критикуя его подход, иначе вместо конструктивного решения вы спровоцируете враждебное отношение к себе. Ярость «парового катка» можно подавить только собственным спокойствием.

**«Скрытый агрессор».** Такие люди стремятся причинить нам неприятности с помощью закулисных махинаций. Причем они вполне убеждены в своей правоте, в том, что именно они выполняют роль тайного мстителя, что они восстанавливают справедливость. Иногда их поведение вызвано тем, что они не обладают властью, чтобы действовать открыто. При возникновении трудностей общения с подобным «оппонентом» при возможности лучше уклониться от общения с ним, но в случае необходимости взаимодействия желательно выявить конкретный факт причинения зла и сказать такому человеку, что вам известно, что именно он совершил то или иное действие против вас. Приведите ему доказательства, если он будет оспаривать ваши факты. Однако сохраняйте при этом спокойствие, не давайте ему повод для агрессивного нападения. После того как вы разоблачили его, попытайтесь определить скрытые причины подобного поведения. Если вы поймете их, то вам легче будет прийти к общему решению. Быть может, он считает вас конкурентом, стремится получить то, что вовсе не нужно для вас (например, должность, внеочередной отпуск).

**«Разгневанный ребенок».** Эти люди не злы по своей природе, но время от времени взрываются подобно детям, у которых плохое настроение. Как правило, также вспышки бывают спровоцированы ощущением беспомощности, испугом, что в настоящий момент у них «земля уходит из-под ног» и они теряют контроль над ситуацией. Будь то родитель, который кричит на сына-подростка, или начальник, топаящий ногами на подчиненного, причина вспышки может быть одна и та же: «разгневанный ребенок» боится потерять авторитет, власть, боится не справиться с ситуацией.

Если у вас нет возможности уклониться от контакта с таким человеком, то лучше всего в момент вспышки не перечить ему, дать накричаться, убедить его в том, что вы слушаете его. То есть он должен быть уверен, что по-прежнему контролирует ситуацию, это его успокоит. После

вспышки он, скорее всего, будет ощущать дискомфорт, смущение, раскаяние, поэтому лучше всего не заостряйте внимание на случившемся, не напоминайте и не упрекайте его в содеянном. Переведите разговор на решение проблемы, не настаивайте на извинении перед вами, а если извинения последовали без вашей просьбы, примите их тут же, без анализа случившегося. Помогая «разгневанному ребенку» вновь почувствовать себя спокойно, уверенно, вы тем самым приблизите обоих к моменту конструктивного решения проблемы.

**«Жалобщик».** «Жалобщики», как реалистичные, так и параноидальные (они жалуются на воображаемые обстоятельства), как правило, охвачены какой-либо идеей и обвиняют всех окружающих. Если «жалобщик» говорит вам о ком-то другом, можно либо поддакивать, либо возразить ему. Но лучше сначала просто его выслушать, причем совсем не обязательно соглашаться с тем, что он говорит. Может, единственное, что ему необходимо, — быть выслушанным, и вы тем самым возвратите ему ощущение собственной значимости. Выслушав, используйте технику резюмирования: изложите кратко суть его жалобы, дайте ему понять, что вы услышали его слова. Затем лучше всего перевести разговор на другую тему. Если же он вновь и вновь будет возвращаться к теме своей жалобы, спокойно и уважительно прервите его, переключите на решение проблемы, а не на ее описание. Можно спросить его: «Что бы вы хотели сделать в данной ситуации?» Скорее всего, у «жалобщика» нет готового рецепта, тогда вы спросите: «Чем я могу вам помочь?» Если и тут ситуация не прояснится, попробуйте вместе с ним придумать, какой конкретный человек (или люди) может помочь в этой ситуации. Например, это может быть специалист-дефектолог для ребенка, семейный психотерапевт, тренер спортивной секции и т. д.

**«Молчун».** Причины скрытности таких людей могут быть самыми разными (враждебное отношение, плохое самочувствие, природная интровертированность и др.), и

успех вашего общения будет зависеть от того, известна ли вам эта причина. Лучше всего с целью выяснения этого задать «молчуну» несколько открытых вопросов (например: «Что вы думаете по этому поводу?»). Но не перегибайте палку: если вопросов будет слишком много, «молчун» еще больше может замкнуться, ибо ваш разговор будет похож на допрос. Причем необходимо учитывать и возможные природные особенности человека: если он обычно мало-разговорчив и медленно действует, то вы, задав ему какой-либо вопрос, не торопите его с ответом, не подгоняйте (ему необходимо больше времени для ответа). Если этот человек заговорил с вами, не старайтесь тут же заполнять возможные в этом случае паузы в разговоре. Не торопите его, дайте обдумать и высказать ему все, что он хочет, в удобном для него темпе. В противном случае он вряд ли захочет продолжать общение с вами. Главное при взаимодействии с такими людьми — доброжелательное отношение к ним.

Соблюдайте чувство меры: если вы видите, что общение с вами тяготит «молчуна», не настаивайте, не вовлекайте его в разговор против его воли. Возможен вариант, когда вы, размышляя вслух, говорите о причине молчания партнера: «Мне кажется, что вы чем-то расстроены...». Однако такой способ помогает далеко не всегда: если человеку неприятно то, что вы сказали, или вы ошиблись в своем предположении, он может прекратить общение вовсе.

**«Сверхпокладистый».** Когда такие люди встречаются нам, они кажутся приятными во всех отношениях: поддерживают любую нашу идею, всегда уступают в спорах, стараясь понравиться всем окружающим. Но, как правило, их слова расходятся с делом: вы полагаетесь на такого человека, а он в ответственный момент подводит вас, не выполнив того, что обещал. Если вы вынуждены общаться с таким человеком, скажите ему, что для вас самое главное — правдивость. Пусть он обещает сделать для вас только то, что действительно в его силах. Объясните, что вы будете относиться к нему лучше не в том случае, когда он со-

глашается с вами во всем и обещает помочь во всем, а когда он будет говорить вам правду о том, что он думает и что делает. Однако этот человек должен видеть и с вашей стороны подобное поведение.

Безусловно, указанная типология носит лишь условный характер, и в жизни вряд ли мы встретим чистый тип «сверхпокладистого» человека, «скрытого агрессора» или «разгневанного ребенка» и т. п. Поэтому наша главная задача — распознав конфликтную личность, реагировать на ее поступки так, чтобы не усугублять конфликт, а попытаться прийти к конструктивному решению.

В практике работы педагога (как и в общении между любыми категориями людей) конфликты возникают не только при взаимодействии с «трудными» родителями. Очень часто конфликты возникают в ситуациях, когда одна из сторон пытается манипулировать другой.

## **МАНИПУЛЯЦИИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ И СПОСОБЫ ПРОТИВОСТОЯНИЯ ИМ**

Современные английские словари синонимов приводят такие значения: для термина «манипулировать» — управлять, использовать, контролировать, оперировать и др. (English Thesaurus, 2001); для понятия «Манипулятор» — человек, который добивается своей цели путем обмана и намеренного осуществления контроля над другими людьми (Dictionary of Contemporary English, 2003).

Е. В. Сидоренко (2001) отмечает, что манипуляция — это преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к принятию решений и выполнению действий.

Использование манипуляций взрослыми и детьми может объясняться различными причинами:

- слабостью (многие боятся честной открытой стратегии);
- неверием в действенность просьбы;
- неверием в действенность убеждения;

- стремлением к одностороннему выигрышу;
- привычкой манипулировать.

Поскольку в педагогической практике довольно часто встречаются случаи манипулирования со стороны детей, родителей и самих педагогов, желательно уметь распознавать этот деструктивный способ влияния и противостоять ему.

Среди признаков манипуляций можно назвать такие, как:

- психологическое воздействие;
- отношение манипулятора к другому как к средству достижения собственных целей;
- стремление получить односторонний выигрыш;
- скрытый характер воздействия;
- использование силы, игра на слабостях (Сидоренко Е. В., 2001).

Для манипулятора несущественно, какой человек перед ним: добрый или злой. Для него важно, как можно использовать эти качества в своих интересах.

В. А. Соснин, П. А. Лунев (1996) выделяют 10 типов наиболее часто встречающихся манипуляций:

1. Провоцирование ваших защитных реакций.
2. Провоцирование вашего замешательства, дезориентации.
3. Формирование впечатления, что партнер настроен на сотрудничество.
4. Игра на вашей нетерпимости — «висящая морковка».
5. Игра на вашем чувстве безысходности.
6. Игра на чувстве жадности.
7. Использование запланированных «трудных» уступок.
8. Намеренное затягивание времени обсуждения.
9. Провоцирование вашего интереса к партнеру «Убаюкивание», чтобы «убить» позднее.

Для удобства проведения тренинга мы предлагаем использовать таблицу, в которой приведены типы манипу-

ляций, цели их использования, анализ способа манипулирования, а также техники контрвлиания.

Таблица 3

### Типы манипуляций

№ п/п	Тип манипуляции	Цель манипуляции	Анализ ситуации	Техники контрвлиания
1.	Провоцирование ваших защитных реакций	Ослабить вашу решимость	Вас ставят в позицию обороняющегося, заставляют оправдываться, вызывают у вас чувство вины	Не оправдываться. Смена рамки <sup>1</sup>
2.	Провоцирование вашего замешательства, дезориентации	Вывести вас из равновесия, побудить к действиям и высказываниям, которые могут нанести вред вашим интересам	С помощью оскорблений и унижений партнер стремится зажать вас в угол. Задаются провокационные вопросы	Хладнокровие, использование юмора. Самоконтроль: «Нет хладнокровия - нет преимущества»
3.	Формирование впечатлений, что партнер настроен на сотрудничество	Получить первоочередные преимущества в замен на хорошие отношения	Ваш партнер демонстрирует высокий уровень понимания ваших проблем, но выражает сожаление, что не может вам помочь. Он ничего конкретного не обещает, но за свое хорошее отношение к вам просит что-то взамен	Хорошие отношения не продаются и не покупаются. Можно ответить хорошим отношением
4.	Игра на вашей нетерпимости - «висящая морковка»	Получить дополнительные уступки	Оппонент демонстрирует готовность пойти на соглашение, но каждый раз перед тем, как подписать договор, выясняются новые неожиданные обстоятельства и нюансы, требующие от вас дополнительных уступок	Твердо отстаивайте свои интересы
5.	Игра на вашем чувстве безысходности	Заключить сделку, не учитывая интересы партнера	Доказать человеку, что Вы находитесь в безвыходной ситуации	Убедитесь, так ли это. Рассмотрите доводы, проверьте законность
6.	Игра на чувстве жадности	Втянуть собеседника в рискованную игру	Убеждает в использовании открывшейся необыкновенной возможности, которая сулит большие выгоды в будущем, стоит только рискнуть	Твердо оставаться на почве реальности, не дать «жадности затмить глаза»

<sup>1</sup> Смена рамки — ведите себя так, как если бы манипулятор вместе с вами пытался найти решение проблемы (Юри У., 1993). Например, попросите совета у него, задайте проблемно-ориентировочный вопрос и др.

7.	Использование запланированных «трудных уступок»	Побудить партнера сделать ответную уступку	Оппонент с большим видимым трудом делает уступку по незначительному вопросу, требуя ответной уступки в более глобальных масштабах	Убедитесь, что обмен будет эквивалентным
8.	Намеренное затягивание времени обсуждения	Получить уступки в одностороннем порядке	Партнер демонстрирует готовность к сотрудничеству, но всячески оттягивает момент принятия решения	Можно предложить отложить обсуждение вопроса, пока он не будет готов к конструктивному диалогу
9.	Провоцирование вашего интереса к партнеру	Произвести хорошее впечатление, чтобы партнер сам захотел развивать отношения	Партнер широко рекламирует себя, свои возможности и при этом требует уступок	Получить информацию из других источников
10	«Убаюкивание», чтобы «убить» позднее	Втянуть в заведомо проигрышную для партнера игру	Собеседник оказывает небольшую услугу, затем просит несоизмеримую плату	Отказаться от предложения

Психологи — участники наших тренингов — отмечают, что в педагогической практике чаще всего они встречаются с такими типами манипуляций, как:

- ❑ «Убаюкивание», чтобы «убить» позднее: некоторые родители приносят подарки и говорят комплименты, но кто-то из них делает это искренне, а кто-то после этого обращается с некорректными предложениями и просьбами, в которых учителю бывает трудно отказать.
- ❑ «Провоцирование ваших защитных реакций»: иногда родители рассказывают преподавателям и воспитателям детских садов о том, насколько в других образовательных учреждениях лучше учат и воспитывают детей. При этом они не предлагают конструктивных решений, а просто критикуют, заставляя педагога постоянно оправдываться. Это снижает авторитет учителя или воспитателя, а родителям дает возможность ставить свои условия и предъявлять свои требования. При этом родители-манипуляторы не переводят ребенка в другой класс или в другую группу, их цель — диктовать свои условия.

Как отмечает Э. Шостром, каждый человек в той или иной степени является манипулятором: ребенок, который слезами и криками добивается внимания взрослых; продавец, пытающийся во что бы то ни стало продать нам

свой товар; уличные попрошайки, с помощью специальных приемов вызывающие у нас жалость и даже чувство вины и т. д. Далее Э. Шостром выделяет следующие типы манипуляторов:

1. **Диктатор.** Для того чтобы управлять людьми, он не останавливается ни перед чем: приказывает, заставляет, угрожает, подавляет.
2. **Тряпка, слабак.** Как правило, это «жертва» диктатора, которая виртуозно к нему приспосабливается, растворяется в нем, занимая беспринципную, бесхребетную позицию.
3. **Вычислитель (калькулятор).** Пытается контролировать, перепроверяет всех и все. Хитрит, обманывает.
4. **Прилипала.** Полярная противоположность вычислителя, преувеличивающая свою зависимость от других. Хочет, чтобы за не выполняли всю работу, потому что он беспомощен.
5. **Хулиган.** Управляет жертвами, используя угрозы, намеренно преувеличивая свою жестокость.
6. **Славный парень.** Добродетельный, угодливый, безгранично любящий. Преувеличивает свою заботу и любовь.
7. **Судья.** Склонен обвинять всех, не любит прощать других. Мстителен. Критичен.
8. **Защитник.** Преувеличивает свою поддержку других людей. Сочувствует людям, лишает их возможности самостоятельно действовать.

Как и любая другая, предложенная классификация носит условный характер. Каждому человеку в той или иной мере присущи черты всех перечисленных типов манипуляторов, но бывает, что доминируют признаки одного из типов, и тогда черты данного типа манипуляторов преобладают в его поведении.

В российской системе образования, как правило, наиболее часто встречающиеся типы манипуляторов — это «диктатор», «тряпка», «прилипала», «судья» и др. Для того чтобы не попадаться на удочку манипуляторам, желатель-

но знать их характерные черты и основные типы манипуляций.

## Глава 5

---

# СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ

---

## ЭМОЦИИ. РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В РАБОТЕ ПЕДАГОГА

Профессия учителя требует большой эмоциональной отдачи. Чтобы заинтересовать учащихся, увлечь их своим предметом, объяснить материал доходчиво, педагогу нередко приходится быть еще и артистом. Эмоциональные педагоги обладают большим преимуществом по сравнению с неэмоциональными, потому что только им подвластно зажигать детские сердца и вести учеников или воспитанников детского сада за собой. Они, как правило, популярны и любимы. Но, к сожалению, существует и обратная сторона медали: часто наши эмоции дают о себе знать в самый неподходящий момент, например тогда, когда необходимы сдержанность и хладнокровие. Умение управлять своими эмоциями — важное профессиональное качество, которое необходимо вырабатывать любому педагогу. С.Л. Рубинштейн (2002, с. 586) отмечает, что «если стремление подавить или искоренять эмоции в корне неверно, то умение регулировать их проявление необходимо».

Но прежде чем перейти к рассмотрению этого вопроса, давайте разберемся с тем, что же такое эмоции. Известный советский физиолог П.К. Анохин (1984, с. 172) дает такое определение: «Эмоции — это физиологические состояния организма, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствований и переживаний человека — от глубоко травмирующих страданий до высоких форм радости и социального жизнеощущения».

Вопрос о том, как научиться управлять своими эмоциями, в настоящее время актуален, как и несколько десятилетий назад, к нему обращаются многие специалисты. Питер Шарп, автор руководства по «эмоциональной грамотности» для родителей, учителей и других специалистов, работающих с детьми, описывает эмоциональный мир человека таким образом:

Люди горячие.  
Люди холодные,  
Иногда я свечусь,  
Иногда — словно одурачен.  
Люди часто смеются,  
Люди часто плачут,  
Иногда я счастлив,  
Иногда болезненно стеснителен.  
Люди могут сжиматься,  
Люди могут расти,  
Иногда я открыт,  
Иногда — не очень.  
Чувства — сильные,  
Мысли — тоже.  
Но если одно без другого,  
То кто же я тогда?

*(Peter Sharp, 2001)*

Почему же именно для педагогов так важно умение управлять эмоциями? Да потому, что эмоциональное состояние одного учителя, воспитателя «зажигает» десятки, сотни детей, находящихся рядом с ним в классе или в группе детского сада. И умение владеть собой необходимо не только самому педагогу, но и окружающим его детям.

Безусловно, эмоции и мышление тесно связаны между собой (Изард К.Э., 1999; Рубинштейн С.Л., 1999; Дружинин В.Е., 2003; Greenberger D., Padesky K.A., 1999 и др.). Наверное, поэтому в последние годы назрела потребность в конструировании нового понятия «эмоциональный интеллект».

Теорию «эмоционального интеллекта» разрабатывают психологи Питер Саловей и Джек Майер (Salovey P., Mayer J., 1990). По их мнению, эмоциональный интеллект — это способность понимать и распознавать собственные эмоции и эмоции других людей, с тем чтобы управлять ими в различных жизненных ситуациях и во взаимоотношениях с другими людьми. П. Саловей и Дж. Майер выделили 4 основных аспекта данного понятия, каждый из которых, в свою очередь, включает определенные способности.

1. Восприятие эмоций:

- способность распознавать свои эмоции;
- способность распознавать эмоции других людей (в процессе непосредственного общения, в литературных произведениях и фильмах);
- способность точно выразить эмоции и эмоциональные потребности;
- способность находить различия между искренним и неискренним проявлением эмоции.

2. Использование эмоций для улучшения мышления:

- способность включать эмоции при выполнении мыслительных операций;
- способность использовать эмоции для лучшего запоминания и принятия решений;
- способность использовать изменения настроения, чтобы оценивать различные точки зрения;
- способность применять эмоции в процессе создания чего-либо нового.

3. Понимание эмоций:

- способность понимать, как одна эмоция может быть связана с другой;
- способность осознавать, что вызвало данные эмоции и что может за этим последовать;
- способность понимать возможность одновременного проявления различных эмоций;
- способность понимать, как одна эмоция может повлиять на другую.

4. Управление эмоциями:

- способность быть открытым, эмоциональным проявлениям как положительным, так и отрицательным;
- способность исследовать причины появления определенных эмоций;
- способность вызывать определенные эмоциональные состояния, продлевать их и выходить из них;
- способность управлять своими эмоциями;
- способность помогать другим справляться с их эмоциями.

Развитие эмоционального интеллекта в школьном возрасте может помочь снизить агрессию учащихся, уменьшить необходимость в употреблении алкоголя и никотина в подростками (Salovey P. Et al., 2004), уберечь от наркомании и суицида современную молодежь.

Развитие эмоционального интеллекта может служить профилактикой возникновения таких нарушений, как депрессия, раздражительность и т. д., что является особенно важным для педагогов, испытывающих постоянные эмоциональные перегрузки. Именно поэтому при подготовке профессионального педагога развитие эмоционального интеллекта является одной из важных составляющих. Распознавание общего эмоционального настроения класса необходимо при планировании и при спонтанной корректировке учебного процесса. Например, опытный учитель, заметив, что учащиеся или воспитанники устали, перевозбуждены или огорчены чем-либо, постарается внести изменения в план урока уже в первые минуты занятия. Это может быть ободряющая шутка, релаксационное упражнение, сюрпризный момент. Если педагог видит, что дети еще не полностью переключились с предыдущего вида деятельности или не настроились на занятия, он может предложить им решение нестандартной задачи или загадки.

В общении с родителями педагогу также важно уметь своевременно распознать эмоциональное состояние собеседника, что позволит грамотно и эффективно сплани-

ровать предстоящую беседу. Так, если родитель очень возбужден и не способен адекватно воспринимать информацию, опытный педагог, как правило, предоставит ему возможность выговориться (а при необходимости — выпустить пар) и только после этого перейдет к сообщению важной информации.

Поскольку профессия педагога предусматривает большое количество контактов, а вместе с тем и большую эмоциональную нагрузку, случается, что в процессе беседы с родителями воспитатель или учитель проявляет излишне эмоциональную позицию. Безусловно, каждый из нас имеет право на проявление собственных эмоций, однако желательно осознавать, относятся ли они к конкретной ситуации, не решаем ли мы в данный момент свои личные проблемы за счет «подвернувшихся под руку» мам и пап. К тому же, научившись понимать и анализировать свои эмоции, нам легче будет признать и право родителей на эмоциональные проявления, научиться понимать и не реагировать так остро на вспышки партнеров по общению, которым необходимо выпустить пар.

Умение распознавать свои эмоции также необходимо педагогу для построения эффективного общения. Понимание собственных негативных эмоций учителем или воспитателем является первым шагом на пути управления ими и ситуации в целом. Например, педагог, осознав, что в данную минуту его поведением движет гнев, вызванный неприятным разговором по телефону с супругом, может вовремя остановиться и не позволить осуществиться переносу этого гнева на школьную ситуацию (в классе с учениками или в беседе с родителями и коллегами). Учитель, чувствует, что не может совладать с собственными эмоциями, Имеет возможность либо взять тайм-аут, отменив разговор, либо извиниться перед собеседником, объяснив, что его состояние вызвано не связанными с данной встречей событиями. Кроме того, если педагог ощущает эмоциональное напряжение, он может воспользоваться одним

из релаксационных упражнений, которые обычно выполняет с детьми.

Если же педагог не уделяет должного внимания своему эмоциональному состоянию, возможен вариант возникновения такого эмоционального нарушения, как депрессия, гнев, беспокойство и др. (Oatkey K., 2004; Г.Браун, Т.Харрис (Braun G.W., Harris T.O., 1978). Авторы одного крупнейших исследований XX столетия в области женской депрессии (Angyle M., 2001) выявили одну из главных причин этого нарушения: серьезное несоответствие реальности личной жизни женщины уровню ее притязаний. К сожалению, как показали исследования, проведенные в 1998 году в 54 странах мира, уровень удовлетворенности жизнью в странах бывшего Советского Союза занимает одно из последних мест среди стран Европы, Америки, Африки, Азии и Австралии. Другое исследование, проведенное в Англии в 1996 году, показало, что люди, которые могут находить время для занятий своим любимым делом, чувствуют себя более счастливыми (Angyle M., 1996). Таким любимым делом может стать спорт, музыка, вечерние курсы, танцы, религия, общественная работа, кружки и т. д.

С. Рейнольдз (1997) считает, что, для того чтобы почувствовать себя счастливым, не стоит заикливаться на каком-либо одном аспекте жизни. Счастливые люди занимаются самообразованием в разных сферах: физической, умственной, семейной и т. д., кроме того, обязательно верят в себя. В 1920 году врач Эмиль Коу заставлял своих пациентов многократно повторять везде и всегда одну и ту же фразу о том, что им становится лучше и лучше. Таким простым способом он увеличил число выздоровевших пациентов пятикратно.

П. М. Левинсон и М. Граф (1973) дают такие рекомендации против депрессии:

- смеяться;
- думать о чем-то хорошем, что может произойти в будущем;

- думать о людях, которых мы любим;
- дышать свежим воздухом;
- лежать на пляже;
- носить чистую одежду;
- иметь свободное время;
- слушать музыку;
- смотреть передачи о диких животных;
- улыбаться людям и др.

Многие из этих рекомендаций полезны для педагогов, особенно для женщин, которые иногда забывают о своей личной жизни, своих хобби и полностью посвящают себя работе (или добыванию денег). Такой фанатизм приносит свои плоды — высокие результаты учащихся (или высокие заработки), — но может привести и к профессиональному «выгоранию» педагога, что в конечном итоге обязательно отразится на самочувствии его самого и окружающих.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ «ВЫГОРАНИЕ» ПЕДАГОГА И ЕГО ПРОФИЛАКТИКА**

«Профессиональное "выгорание" — это неблагоприятная реакция человека на стресс, полученный на работе, включающая в себя психофизиологические и поведенческие компоненты» (Гринберг Д., 2002). По мнению Д. Гринберга, «выгорание» может характеризоваться эмоциональным, физическим и когнитивным истощением и проявляться следующими симптомами: ухудшением чувства юмора, учащением жалоб на здоровье, изменением продуктивности работы, снижением самооценки и др.

Любая профессия, связанная с общением с людьми, требует особых навыков взаимодействия и сопряжена с необходимостью контролировать собственные слова и поступки. В связи с этим подобная работа требует особых усилий и вызывает эмоциональное перенапряжение. Про-

фессии педагога и психолога являются еще более сложными, поскольку и тот и другой в процессе работы взаимодействуют и с детьми, и с родителями, и с коллегами. Причем иногда общение со всеми этими категориями людей происходит одновременно, и специалист испытывает на себе трехкратное перекрестное воздействие со стороны. Даже если конкретная встреча, разговор, мероприятие заканчивается, казалось бы, болезненно, с положительным результатом, через какое-то время «копилка» эмоций специалиста окажется переполненной и любое взаимодействие в системе «человек—человек» будет восприниматься им как нежелательное и травмирующее.

Синдром профессионального «выгорания» — не медицинский диагноз, и вовсе не означает, что такое состояние присуще каждому человеку на определенном этапе его жизни, карьеры. Однако можно назвать ряд специальностей, обладатели которых в большей степени, чем другие, подвержены риску профессионального «выгорания», поскольку используют в работе с людьми ресурсы своей психики. Профессии педагога и психолога относятся именно к этой категории.

В.В. Макаров (2000), анализируя профессиональную деятельность психотерапевта, отмечает, что формированию данного синдрома способствуют как личностные особенности индивида (интровертированность, повышенный уровень тревожности, эмпатичности, чувствительности), так и его профессиональная подготовленность (владение техниками и приемами), и организация труда (условия работы).

Современное общество предъявляет высокие требования к системе образования. Педагоги, стремясь соответствовать этим требованиям, вынуждены беспрестанно повышать уровень профессиональной компетентности, что, в свою очередь, уже ведет к физическим и интеллектуальным перегрузкам. Напряженные ситуации на работе (трудности взаимодействия с учениками на уроке, нарушения дисциплины учащимися, конфликтные ситуации с родите-

лями, администрацией, сотрудниками) приводят к истощению эмоциональных ресурсов педагога.

Исследования Н.А. Аминовой, Федоренко Л.Г. (2003) доказали, что через 20 лет у подавляющего числа педагогов наступает эмоциональное «сгорание», а к 40 годам «сгорают» все учителя. Кроме того, даже у начинающих педагогов показатель степени социальной адаптации оказался ниже, чем у пациентов с неврозами, что в поведении проявляется в несдержанности, грубости, неуверенности, тревожности. Так, низкий уровень оплаты труда вынуждает многих учителей и психологов брать на себя лишнюю учебную нагрузку в школе (огромное количество учебных часов), в детском саду (работа в две смены), а частую и дополнительную работу, связанную с репетиторством или уходом за детьми. Ко всему этому представители данных профессий часто не испытывают удовлетворения от своей деятельности: им кажется, что несмотря на все усилия дети, с которыми они работают, недостаточно хорошо владеют необходимым материалом.

Конечно, неудовлетворенность работой может быть вызвана низкой оплатой труда, однако, по мнению Д. Гринберга (2002), высокая оплата и хорошие условия труда еще не являются гарантом удовлетворенности работой, поскольку существуют еще и мотивационные факторы. К ним относятся степень сложности заданий, объем работы, которая будет положительно оценена по окончании, и др.

Перегрузки на работе не могут не сказаться и на личной жизни специалистов, а ведь среди педагогов и психологов в образовании подавляющее большинство — женщины. Воспитание собственных детей порой уходит на задний план, что является причиной формирования чувства вины, собственной некомпетентности в вопросах воспитания, апатии или, напротив, раздражения и агрессии, направленной на себя либо на окружающих. Таким образом, следствием профессионального «выгорания» могут стать проблемы в семье, нарушение взаимоотношений с родными и в первую очередь — с детьми.

Профессиональное «выгорание» педагога, его эмоциональное опустошение не может не сказаться и на его деятельности в школе и в детском саду, поскольку атмосфера равнодушия и напряжения, привнесенная учителем или воспитателем, негативно влияет на детей, их мотивацию к обучению и отношение к педагогу.

Д. Гринберг приводит советы эксперта, которые помогут педагогу справиться с состоянием эмоционального опустошения, вернуться к эффективному взаимодействию с окружающими. Так, он предлагает сделать следующее:

1. Составить список реальных и абстрактных причин, побуждающих вас работать. Определить мотивацию, ценность и значение работы.
2. Перечислить то, чем вам нравится заниматься, в убывающей последовательности. Вспомнить, когда вы занимались этим в последний раз.
3. Регулярно встречаться с друзьями и сотрудниками — это ваша «группа поддержки».
4. Начать заботиться о физическом здоровье: делать зарядку, правильно питаться, бороться с вредными привычками.
5. Начать заботиться о психическом здоровье: использовать тренинги релаксации, ведения переговоров, ассертивности и др.
6. Делать каждый день что-либо легкомысленное: кататься на скамейке, прыгать через скакалку, пускать мыльные пузыри.

Специалисты (Гозилек Э., Бойко В.В., 1996) обращают особое внимание на необходимость проведения профилактической работы. Поскольку синдром выгорания зачастую возникает вследствие появления стрессовых состояний, педагогов необходимо обучать навыкам отреагирования негативных эмоций (гнева, раздражения и др.), умения справляться с критикой. Для этого рекомендуется делать специальные упражнения по саморегуляции. По мнению Л.Г. Федоренко (2003), педагогу чтобы не оказы-

вать пагубного влияния на тех, с кем он общается (прежде всего на детей и их родителей), следует разобраться с собой, со своими эмоциональными проблемами, найти выход из стрессовой ситуации, то есть начать с себя.

## ЧТО ТАКОЕ СТРЕСС

Профессия педагога сопряжена с большим количеством стрессов. Стрессовые ситуации могут возникнуть в любое время в общении с детьми, администрацией, родителями, представителями различных организаций. Исследования, проведенные на выборке учителей начальных классов английских школ, показали, что более 72% учителей испытывали в своей работе стресс средней степени и 23% учителей испытывали сильный стресс (Fontana D., 1995).

Так что же такое стресс? Г. Селье (1979) определял стресс как уровень изношенности нашего организма, и, как многие другие исследователи, связывал его с напряжением. Как правило, стресс — это состояние организма, вызванное длительным действием процесса повышенного возбуждения. Психологический словарь (1998, с. 371) дает такое определение данного понятия: «Состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных и трудных условиях, как в повседневной жизни, так и в особых обстоятельствах». Это психическое или физическое напряжение, вызванное физическими, эмоциональными, социальными, экономическими или профессиональными обстоятельствами, событиями или опытом, с которым сложно справиться и сложно его переносить (Colman A.M., 2001).

По мнению Д. Гринберга (2004), причиной стресса является стрессор, или стимул, который может «запустить» в действие реакцию борьбы или бегства. Стрессором может оказаться как эмоциональное состояние (гнев, страх), так и внешние факторы (запахи, шум). Специалисты счи-

тают, что большая часть стрессоров связана не с производственной деятельностью человека, а с его обыденной жизнью. Однако люди зачастую приносят свои проблемы на работу, где, в свою очередь, прибавляются факторы профессиональной деятельности (Сергаев С. И., 2002).

Г. Деслер (1997) выделяет два основных источника производственного стресса: факторы окружающей среды (учебная нагрузка, безопасность, количество учеников) и персональные факторы (работоспособность, терпение, здоровье). Но независимо от того, что же явилось источником стресса, в результате послестрессовых нарушений нервной деятельности (Съедин С.И., 2002; Sutherland S., 1995) могут возникнуть многие заболевания: инфаркт, инсульт, психические болезни и др. Конечно, воздействие одного и того же стрессора может оказаться различным в разных ситуациях и на разных людей.

Стрессогенность различных событий определяется их предсказуемостью (непредсказуемостью) и возможностью (невозможностью) контролировать ситуацию. Однако важны не сами события, а то, насколько они тронули нас (Глейтман, 2001).

По шкале стрессогенности событий (Holmes and Rahe, 1967) наибольший стресс вызывают такие жизненные события, как смерть супруга(и), развод, тяжелая травма или болезнь, вступление в брак, увольнение с работы и др. А шкала повседневных проблем (Lazarand and Folkman), вызывающих стресс, представляет собой перечень таких событий, как ухудшение здоровья одного из членов семьи, повышение цен на товары, домашние хлопоты и др.

Специалисты (Г. Глейтман) считают, что люди, которые получают поддержку от социального окружения (друзей, семьи), переживают любой стресс с меньшими потерями.

А лица, состоящие в полноценном браке и других социальных взаимоотношениях, обладают большей сопротивляемостью болезням по сравнению с теми, кто разведен или одинок. Учителя, имеющие хотя бы одного друга сре-

ди коллег, также менее подвержены стрессу (Fontana D., 1995).

Однако стресс не всегда является вредным для человека. Некоторые стрессовые ситуации играют положительную роль в нашей жизни. Порой они вносят необычные яркие краски в серые будни нашего существования. Преодолевая стрессовые ситуации, мы чувствуем себя на высоте, с гордостью рассказываем своим друзьям и коллегам, например, о приобретенном опыте поведения в экстремальных ситуациях. Иногда, находясь под влиянием стресса, люди пересматривают свои убеждения, жизненные позиции, меняют взгляды на происходящие события и отношения к близкому окружению, что может способствовать дальнейшему личностному росту или обеспечению жизненной безопасности. Стрессы — это неотъемлемая часть нашей жизни, и их не всегда удается избежать. Поэтому наряду с проведением профилактических мер по предотвращению стресса стоит научиться справляться с собой в ситуациях, которые неизбежны.

## **ПРОФИЛАКТИКА СТРЕССА. УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ**

Психолог, работающий в детском саду или в школе, часто вынужден называть педагогам помощь в ситуациях, вызвавших у них стресс. Причем первоочередной задачей психолога является осуществление профилактической работы. Так, для профилактики стрессовых ситуаций С.И. Сергаев предлагает следующие способы:

1. Действия самих сотрудников: создавать приятные отношения со всеми коллегами, устанавливать реалистические сроки для исполнения важных проектов, ежедневно находить время, чтобы расслабиться, иногда ходить пешком, не откладывать работу с неприятными проблемами, «не откусывать больше, чем можно съесть», и др.

2. Мероприятия работодателя для сотрудников: выявление факторов риска и отклонений здоровья, внедрение программы физических упражнений, проведение социальных и культурных мероприятий и др.
3. Меры по совершенствованию управления организацией (создание сотрудникам, испытывающим стресс, определенной обстановки на рабочем месте): исследование причин возникновения стресса, изменение служебных обязанностей сотрудника, проведение обучения, установление гибкого графика, улучшение условий труда и др.

Исследования Д. Фонтана и К. Абоусерие (Fontana D., 1995) выявили положительную связь между высоким уровнем предрасположенности к стрессу и нейротизмом и интроверсией у учителей начальных классов и среднего звена. Оказалось, что чем выше интроверсия и нейротизм, тем в большей степени педагоги подвержены стрессу. Стресс также часто встречается у учителей, которые в своей профессиональной деятельности стремятся всегда и во всем быть безупречными (Кугасоу, 1982).

Д. Фонтана (1995) дает пять советов учителям по управлению стрессом.

**Совет первый.** Определите, относитесь ли вы к группе риска (о которой написано выше). Если да, то в любой экстремальной ситуации научитесь решать, что вы можете сделать, а что просто не в ваших силах или компетенции. Научитесь смеяться над собой в тех ситуациях, где вы допустили небольшую оплошность. Чувство юмора всегда помогает снизить напряжение. А умение посмеяться над собой безо всякого смущения свойственно людям, которые умеют ценить себя и которые свободны от внутреннего конфликта. Конечно, они стараются изменить вещи в желаемом направлении, если это возможно, но в то же время они способны быть гибкими.

**Совет второй.** Учитесь наблюдать за собой и осознавать, почему определенные события вызывают в нас на-

пряжение, печалит или раздражают. Попробуйте составить список подобных ситуаций. Например: «б „а“» класс с его отвратительным поведением вызывает во мне гнев... Иванов Петя, когда молчит у доски по 5 минут, выводит меня из терпения...»

Конечно, мы не обладаем такой кнопкой, нажатием которой б «а» или Иванов Петя «запускают» гнев или наше нетерпение. Реакция на события целиком и полностью зависят только от нас. б «а» действительно может шуметь на уроке, но только мы можем решить, как реагировать на это: гневом или умением держать себя в руках. Каждый учитель может заранее смоделировать такую ответную реакцию на возможное, предполагаемое стрессовое воздействие, что, безусловно, облегчит его жизнь.

**Совет третий.** Иногда люди принимают слова и действия других на свой счет, хотя для этого нет никаких веских оснований. Дети из б «а» ведут себя так, потому что это вошло у них в привычку, потому что приходят после урока физкультуры и т. д., а не потому, что они не уважают учителя. Будьте более реалистичны, и прежде чем обидеться или рассердиться на кого-то, разберитесь, действительно ли люди хотели обидеть вас.

**Совет четвертый.** В стрессовых ситуациях старайтесь сконцентрировать свое внимание на проблеме, а не «застрывать» на собственных отрицательных эмоциях. Попробуйте найти альтернативные способы решения и выберите из них то, что считаете более приемлемым.

**Совет пятый.** Занимайтесь профилактикой стрессовых состояний: читайте книги, выполняйте простые релаксационные упражнения. А если вы находитесь в состоянии стресса, то не копите отрицательные эмоции, поделитесь проблемами с коллегами, с близкими людьми.

А вот рекомендации М. Беркли-Ален (1997, с. 193-194), с которыми мы подробно знакомим участников тренинга (день третий):

1. Увеличьте на полчаса свой обеденный перерыв (естественно, с разрешения начальника).

2. Сделайте себе небольшой подарок (букет цветов, билет в театр или на спортивное соревнование, поужинайте в ресторане).
3. Разрешите себе побыть некоторое время в одиночестве.
4. Найдите время с удовольствием заняться своим любимым делом.
5. Позвольте себе полдня провести за «ничегонеделанием».
6. Займитесь тем, чем вы давно уже хотели заняться, но на что никогда не хватало времени.
7. В выходной позвольте себе подольше поспать.
8. Похвастайтесь перед другом или родственниками своими достижениями.
9. Потратьте некоторую сумму из своих сбережений и купите себе какую-нибудь безделушку.

Специалисты рекомендуют для снятия эмоционального напряжения стремиться к снижению мышечного напряжения. Так, Г.С. Беляев, В.С. Лобзин, И.А. Копылова (1997) отмечают, что мышечная деятельность связана с эмоциональной сферой и мышечное напряжение является внешним проявлением неприятных эмоций (страха, гнева и др.). Соответственно, расслабление мышц — это внешний показатель положительных эмоций, состояния общего покоя, уравновешенности, удовлетворенности.

Расслабление мышц (релаксация) имеет двоякое физиологическое значение, так как является как самостоятельным фактором снижения эмоциональной напряженности, так и вспомогательным фактором подготовки условий для переходного состояния от бодрствования ко сну. Авторы считают, что подобные упражнения помогают тренировать подвижность основных нервных процессов и особенно полезны нерешительным, тревожно-мнительным, склонным к длительным переживаниям людям. Для того чтобы перейти в состояние физического и душевного покоя, достаточно регулярно выполнять упражнения для кистей рук и мышц лица (маски релаксации). Надо отметить, что такие упражнения не отнимают много времени и, как правило,

нравятся педагогам, поэтому мы рекомендуем освоить некоторые из них в течение тренинга (день второй).

Чтобы релаксационные упражнения были более эффективными, следует выполнять три основных правила:

1. Перед тем как почувствовать расслабление, необходимо напрячь мышцы.
2. Напряжение следует выполнять плавно, постепенно, а расслабление — быстро, чтобы лучше почувствовать контраст.
3. Напряжение следует осуществлять на вдохе, а расслабление — на выдохе.

Таким образом, алгоритм релаксации мышц может быть следующим:

- вдох — медленное напряжение мышц;
- небольшая задержка дыхания — максимальный уровень напряжения;
- выдох — расслабление мышцы или группы мышц.

### **Маски релаксации для мышц лица**

1. *Маска удивления.* И.П: сидя, стоя, лежа. С медленным вдохом постепенно поднять брови так высоко, как это только возможно. На высоте вдоха задержать на секунду дыхание и опустить с выдохом брови.
2. *Маска гнева.* И.П: сидя, стоя, лежа. С медленным вдохом постепенно нахмурить брови, стремясь сблизить их как можно более сильно. Задержать дыхание не более чем на секунду, с выдохом опустить брови.
3. *Маска поцелуя.* И.П: стоя, сидя, лежа. Одновременно со вдохом постепенно сжимать губы («куриная гузка» или амбушюр трубочкой). Довести это усилие до предела. Зафиксировать усилие, на секунду задержать дыхание, со свободным выдохом расслабить круговую мышцу рта.
4. *Маска смеха.* И.П: стоя или сидя. Попеременно сжимать и разжимать зубы, сжимать постепенно, разжимать резко, давая нижней челюсти чуть отвалиться.

Чередовать вдохи и выдохи соответственно движениям жевательных мышц. Можно выполнять упражнение с жевательной резинкой.

И.П.: стоя, сидя или лежа. Чуть прищурить глаза, со вдохом слегка сжать губы и поднять углы рта — маска смеха, с выдохом — расслабить напряженные мышцы.

5. *Маска недовольства.* И.П.: стоя, сидя, лежа. С вдохом — энергично, но постепенно сжать губы, поджать мышцы подбородка и опустить углы рта — с выдохом — расслабить мышцы лица.

### **Упражнение для круговых мышц глаз**

- И.П.: голова на подушке или на спинке кресла. Сидя или лежа, с медленным вдохом мягко опускать веки, постепенно наращивать напряжение главным образом за счет круговых движений глаз. Прикрыв веками глаза, начать их жмурить как можно сильнее. После максимального зажмуривания — секундная задержка дыхания, после чего со свободным выдохом опустить веки.
- И. П.: сидя или стоя. Приложить язык к корням верхних зубов (в положении звука «т», «д»). Постепенно, одновременно со вдохом, упираться кончиком в верхние зубы. Затем краткая задержка дыхания. Одновременно зафиксировать напряжение. Свободный выдох через рот. При таком выдохе расслабленный язык станет немного вибрировать.

Каждое упражнение выполняется по несколько раз.

Для снятия нервно-мышечного напряжения, кроме использования упражнений на релаксацию желательна учитывать следующие рекомендации:

1. Даже в самой ужасной ситуации можно найти положительные моменты.

2. Пользуйтесь правилом Скарлетт О'Хара: «Я не стану волноваться сегодня. Я буду волноваться по этому поводу завтра».
3. Постарайтесь с сегодняшнего дня любить себя чуть больше, чем раньше.
4. Даже в самом плохом расположении духа постарайтесь устроить себе маленький праздник, и душевная разрядка наверняка наступит.
5. Не впадайте в неподвижность, если попали в беду: не сидите у окна, двигайтесь, рассказывайте окружающим о случившемся. В одиночку победить стресс трудно!
6. Алкоголь— не лучший способ расслабиться. Он лишь на время помогает избавиться от мрачных мыслей (Съедин С. И., 2002).

Кроме того, каждый из нас может найти собственные рецепты, которые будут подходить только ему и никому больше. Наверное, стоит положиться на интуицию, попробовать поэкспериментировать и изобрести такое «лекарство». Конечно, оно тоже не будет идеальным и универсальным, но даже если оно поможет хоть несколько раз, это сделает каждого из нас немного счастливее.

---

# АССЕРТИВНОСТЬ

---

## ЧТО ТАКОЕ АССЕРТИВНОСТЬ?

Педагоги школ и детских садов часто попадают в такие ситуации, когда родители обращаются к ним с некорректными или трудновыполнимыми просьбами или, напротив, упорно игнорируют просьбы, а иногда даже требования педагога. Как научиться отстаивать свои интересы, сохраняя спокойствие и доброжелательность?

Одной из существенных личностных характеристик, поддерживающих педагога в общении с родителями в подобных ситуациях, является асертивность. Асертивность — это черта личности, которая характеризуется позитивным социальным поведением, позволяющим защищать свои права и достигать поставленную цель (Bruno F.J., 1986). «...Это поведение или навыки, которые помогают нам ясно и уверенно излагать наши чувства, желания, потребности и мысли. Это способность говорить "нет", если это требуется, отстаивать свое мнение или открыто выражать свои эмоции, такие как восхищение или гнев» (Powell T., 2000, с 82).

Пионерами в изучении асертивного поведения по праву считаются Роберт Е. Альберти и Михаэль Л. Эммонс, которые выявили, что обучаться асертивности необходимо не только агрессивным или неуверенным в себе людям, но также и гиперсоциальным представителям нашего общества. Первый тренинг асертивности был разработан в 1949 году американским психологом Андреу Саттером. В задачи программы тренинга входило обучение людей умению выражать свои желания, потребности и

чувства открыто, честно и прямо и умению сопротивляться.

Автор формулирует основные убеждения, которые мешают проявлению асертивности:

1. Это эгоистично говорить о том, что я хочу.
2. Другие люди должны сами догадываться о том, что мне нужно.
3. Люди не должны сообщать всем о своих чувствах.
4. Это неправильно — менять свое мнение.
5. Если я буду отказывать людям в их просьбах, они перестанут уважать меня.
6. Если я буду говорить только то, что я думаю, я потеряю всех друзей.
7. Я не должен обременять других людей своими проблемами.

По мнению многих авторов (Feltham С., Dryden W., 2004; Powell T., 2000, Colman А.М., 2001), асертивный человек обладает следующими чертами:

- умеет сказать «нет» в тех случаях, когда это необходимо;
- умеет открыто заявлять о своей позиции и своих желаниях;
- умеет хвалить и делать комплименты;
- умеет принимать комплименты и критику;
- умеет вести переговоры и находить взаимоприемлемые решения;
- умеет постоять за себя.

Рассмотрим некоторые из этих позиций, представляющих наибольшие затруднения при взаимодействии педагогов с родителями.

## ТЕХНИКИ ОТКАЗА СОБЕСЕДНИКУ

Отказать собеседнику порой бывает нелегко, особенно если мы разговариваем с глазу на глаз и если собеседник настаивает на выполнении его просьбы. Иногда нам хочется искренне помочь, и мы делаем это, получая в награду признание, благодарность или удовлетворение от того, что способны делать людям добро. Но бывают случаи, которые ставят нас перед дилеммой: помогать или нет, когда мы понимаем, что оказание помощи принесет нам массу неудобств и трудностей, а отказ в нашем понятии — это что-то вроде предательства или неуважения. Многие люди считают, что они могут потерять симпатии окружающих, если будут отказывать им в просьбах. На самом деле искренний отказ порой звучит лучше, чем неискреннее согласие.

Испанский писатель и философ XVII века Бальтасар Грасиан-и-Моралес в своем бестселлере «Карманный оракул» писал, что люди должны уметь не только уступать друг другу, но также должны уметь и отказывать. Иногда «нет» звучит гораздо любезней, чем «да». Люди не могут постоянно делать то, что съедает их драгоценное время. «Кто принадлежит всем, не принадлежит себе» (Грасиан Б., 1993, с. 37).

Ниже мы приводим несколько техник отказа собеседнику.

**Прямолинейное «нет».** Бытует мнение, что в случае отказа собеседнику мы обязательно должны объяснить причину отказа. Но это совсем не так. Иногда мы не можем назвать истинную причину и вынуждены придумывать ее. Порой это звучит надуманно и неискренне, что может быть замечено собеседником. Не лучше ли просто сказать «нет», чем лгать и сочинять на ходу оправдания? Простое, прямое «нет» звучит очень убедительно и не оставляет места для дальнейшего ведения переговоров. Мы можем просто сказать «нет», не добавляя к этому ничего, можем

сказать в более мягкой форме: «Нет, я не могу это сделать» или «Нет, я предпочитаю этим не заниматься».

Если собеседник все-таки пытается выяснить причину отказа или прибегает к различным уловкам, манипуляциям, чтобы склонить нас на свою сторону, можно использовать модификацию этой техники под названием «*Техника испорченной пластинки*». Суть ее состоит в том, что мы дословно повторяем несколько раз одну и ту же короткую фразу отказа.

Например:

— Нет, я не могу это сделать, — говорим мы.

— Ну, пожалуйста, последний раз. Я тебя очень прошу, — настаивает собеседник.

— Нет, я не могу это сделать, — повторяем мы.

Эта техника очень эффективна в общении с агрессивными и/или напористыми людьми, так как исключает возможности для дальнейшего ведения переговоров.

**Рефлексивное «нет».** Это более мягкая форма отказа собеседнику. «Рефлексивный» в переводе с английского означает «возвратный». Суть этой техники состоит в том, что мы внимательно выслушиваем человека, показываем свое понимание проблемы и, возможно, выказываем наше сочувствие (возвращаем его эмоции), добавляя в конце отказ. Мы можем сказать, например: «Да, я вижу, тебе очень нелегко, и я в этой ситуации не могу тебе помочь» или «Я понимаю, как ты устала за последнюю неделю, но, к сожалению, я не смогу выполнить твою просьбу». Если наше сострадание звучит искренне, нам незачем объяснять причину отказа. Рефлексивное «нет» наиболее эффективно в конце беседы, так как не оставляет возможности для дальнейшего ведения переговоров. Эта техника эффективна в общении с людьми, которые пытаются сыграть на наших чувствах, вызвать нашу жалость или в тех случаях, когда Человеку не так важно наше согласие, как поддержка и сочувствие.

**Обоснованное «нет».** В некоторых ситуациях мы имеем серьезную причину для отказа и готовы раскрыть ее

собеседнику, сделав свой отказ обоснованным. Следуя этой технике, мы используем простую формулу: «Я не могу это сделать, потому что...» и далее объясняем истинную причину. Е.В. Сидоренко (2001) предлагает технику отказа «по трем причинам»: три причины, а не одна — это более убедительно и весомо, а формула отказа может быть следующей: «Я не могу сделать этого по трем причинам...» Герой одной из популярных песен, используя эту технику, поет: «У меня на это пять причин...» Пять причин — звучит еще более весомо, но, как показывает практика, может оказаться излишним. При использовании данной техники также важна лаконичность, иначе партнер по общению может забыть или упустить наши доводы.

Эта техника особенно подходит в общении с людьми, которые старше нас по возрасту или занимают более высокое положение по служебной лестнице. Эта техника является достаточно вежливой формой отказа и может быть использована как в формальной, так и в неформальной обстановке.

**Отсроченное «нет».** Эта техника помогает нам выиграть время, а так же при необходимости дает возможность обратиться за советом к близким людям. Суть этой техники состоит в том, что мы не говорим «нет» сразу, а просим время на обдумывание.

Эта техника особенно подходит для людей, которые привыкли анализировать свои поступки, часто сомневаются в своих действиях или настолько загружены работой, что не могут в короткий промежуток времени оценить свои возможности. В таких случаях можно попросить небольшой тайм-аут и ответить собеседнику, не кривя душой, что вам необходимо подумать. Например: «Я не могу тебе сказать сейчас, потому что я должна посмотреть свои записи в еженедельнике. Я точно не помню все свои планы на завтра», или «Прежде чем ответить, я должна посоветоваться с мужем», или «Можно я скажу немного позже? Мне надо подумать», или «Когда последний срок, чтобы я ответил? Я не могу сказать сразу», или «Мне надо время, чтобы взве-

свить свои возможности. Я позволю тебе. Хорошо?» и т. д. Таким образом, мы ограждаем себя от принятия поспешных необдуманных решений и не оставляем места для продолжения переговоров. Ответить позже по телефону или передать сообщение с кем-то часто бывает намного проще, чем сказать «нет» собеседнику в момент общения с глазу на глаз.

Эта техника подходит в общении с напористыми, настойчивыми людьми, с людьми, которые не терпят возражений.

**Компромиссное «нет», или «нет» наполовину.** В некоторых ситуациях мы готовы помочь собеседнику, но не полностью, а частично. Предположим, что мы очень заняты и часть просьбы не можем или не хотим выполнить, потому что это доставляет нам массу неудобств, но кое-что мы готовы сделать. В этом случае мы можем предложить собеседнику свои условия: «Я не могу проверять домашние задания вашего сына на каждом уроке, но если вас устроит, я буду делать это каждую пятницу...» Если же наши условия не устраивают оппонента, мы вправе отказать в его просьбе.

Эта техника эффективна и в том случае, когда мы готовы помочь собеседнику, но его условия нам кажутся нереальными, и мы хотим предложить свои.

**Дипломатичное «нет», или «нет» в мелочах.** Это своего рода приглашение к переговорам, которые помогут найти взаимоприемлемое решение и одновременно отказать собеседнику по тем позициям, которые мы не можем (или не хотим) выполнить. В отличие от предыдущей техники, у нас нет готового решения и мы пытаемся его найти вместе с собеседником, но при этом отказываемся делать то, что нам не под силу. Также мы можем оказать помощь в решении вопроса, пригласив к сотрудничеству третье лицо. Например: «К сожалению, я не занимаюсь репетиторством, но, если вы хотите, я могу спросить коллег и постараюсь подыскать для вашей дочери педагога...»

Таблица 4

## Техники отказа собеседнику

Название техники	Сущность техники	Примеры высказываний	Эффективность использования
Прямолинейное «нет»	Мы просто говорим «нет», уверенно и убедительно, не извиняясь и не оправдываясь	«Нет», «Нет, нет, я не могу это сделать», «Нет, я предпочитаю этим не заниматься»	Удобно использовать в тех случаях, когда мы не хотим раскрывать истинную причину отказа. Мы имеем на это полное право
Рефлексивное «нет»	Мы отражаем содержание и/или чувства собеседника, добавляя в конце свое «нет»	«Я понимаю, что для тебя это очень важно, но, к сожалению, я не смогу это сделать»	Эффективно в том случае, когда мы, даже несмотря на понимание проблемы собеседника, не можем и/или не хотим выполнить его просьбу
Обоснованное «нет»	Мы говорим «нет» и кратко раскрываем подлинную причину нашего отказа	«Я не смогу это сделать, потому что в ближайшие дни я очень загружен работой»	Эффективно в том случае, если мы имеем серьезную причину для отказа и готовы искренне раскрыть ее
Отсроченное «нет»	Мы не даем ответ немедленно, а просим собеседника дать время на обдумывание	«Мне надо подумать. Я скажу тебе позже»	Эффективно в том случае, если мы не уверены в том, что можем выполнить просьбу и/или не можем решить для себя, хотим мы это сделать или нет
Компромиссное «нет», или «нет» наполовину	Мы говорим, что в принципе могли бы выполнить просьбу, но при тех условиях, которые нам удобны	«Я не могу сделать это сегодня, но я мог бы это сделать завтра»	Этот отказ эффективен в том случае, если мы искренне готовы выполнить просьбу, но на других условиях
Дипломатичное «нет», или «нет» в мелочах	Мы не говорим открыто «нет», а искренне приглашаем к переговорам, выясняя, какую реальную помощь мы могли бы оказать	«Мог бы я помочь тебе как-нибудь по-другому?»	Этот отказ эффективен в том случае, если мы готовы помочь собеседнику, но его условия не совсем нас устраивают. Мы готовы выполнить просьбу в целом, но отказываем в выполнении некоторых деталей, стараясь найти взаимоприемлемое решение

Выбирая ту или иную технику отказа, всегда стоит учитывать состояние собеседника. Так, если собеседник возбужден или взволнован настолько, что может «не слышать» наши аргументы, которые мы собираемся ему предоставить, достаточно будет в момент разговора использовать «прямолинейное» или «отсроченное «нет»», дав

обоснование своего отказа позже. Если мы чувствуем, что можем немного успокоить собеседника, то лучше использовать «рефлексивное "нет"». В свою очередь, «обоснованное», «компромиссное» и «дипломатическое "нет"» убедительнее звучат в тех случаях, когда собеседник готов идти на переговоры и трезво оценивает ситуацию. Однако «дипломатическое "Нет"» не подходит в общении с людьми невротического склада, которым трудно принять какое-либо решение.

И еще одна рекомендация: прежде чем сказать собеседнику «нет», решите для себя, действительно ли вы хотите отказать, взвесьте, что для вас важнее на текущий момент — ваши собственные интересы или чувство гордости за то, что вы помогли кому-то, изменив свои планы. Любое выбранное вами решение будет правильным, если оно принесет положительные эмоции и избавит от лишней головной боли.

## **ИСКУССТВО ДЕЛАТЬ И ПРИНИМАТЬ КОМПЛИМЕНТЫ**

Комплименты — это слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека. Поскольку в основе комплимента лежит психологический феномен внушения, многие люди делают комплименты, чтобы добиться с их помощью желаемого результата от партнера по общению. В педагогической практике использование комплиментов может стать одним из способов эффективного взаимодействия, так как именно комплименты могут способствовать формулированию благосклонного отношения к собеседнику.

Для некоторых людей составляет большую трудность похвалить кого-то или сделать комплимент. Т. Повелл (Powell T., 2000) рекомендует некоторые правила, которые помогут переступить барьер и научиться быть искренним, делая комплименты другим людям:

- ❑ прежде всего, выберите подходящее время и место;
- ❑ перед тем как делать комплимент, установите контакт глаз с собеседником;
- ❑ будьте лаконичны, говорите понятным языком;
- ❑ используйте «Я-утверждения» («Мне нравится...», «Я в восторге...» и т. д.);
- ❑ подчеркивайте детали («Мне нравится твоя блузка, особенно ее цвет. Мне кажется, он очень идет тебе»).

Дополняя рекомендации Т. Повелла, можно подчеркнуть, что комплименты должны быть искренними и иметь свой адресат. Комплимент теряет свою ценность, если мы неоднократно повторяем его слово в слово, особенно разным людям.

Комплименты не должны содержать: гипербол, «приправ», дидактики, двойного смысла, непонятных слов.

Некоторые люди испытывают чувство дискомфорта, когда их кто-либо хвалит или делает им комплименты. Эти люди в ответ часто стараются опровергнуть сказанное или принизить свои достоинства. Такой стиль поведения не является ассертивным, потому что зачастую, принимая комплимент, мы даем неискреннюю обратную связь, стараясь показаться собеседнику скромным. Если вам понравился комплимент, почему бы не сказать об этом открыто, например: «Мне это приятно слышать», «Спасибо. Вы подняли мне настроение», «Мне никто никогда не говорил ничего Подобного», «Я рада, что вам это понравилось». Иногда нам, взрослым, было бы полезно поучиться делать и принимать комплименты у наших детей.

Пожалуй, каждой женщине было бы приятно услышать такие слова, сказанные шестилетней девочкой воспитательнице: «Галина Васильевна! Вы сегодня так похожи на принцессу...» Почему бы не ответить на этот комплимент искренне: «Большое спасибо, я рада это слышать именно сегодня».

### Правила комплиментов

Правила	Описание	Образцы комплиментов с нарушением данного правила
Без гипербол	Гипербола - это очень большое преувеличение, которое может сделать комплимент неискренним, необедительным, фальшивым	«Вы сегодня так хорошо выступали на педсовете. Ваша речь звучала как речь президента». (Если этот комплимент адресовать человеку, который выступил на педсовете первый раз за три года и сказал всего несколько слов неуверенным голосом он может воспринять это как сарказм)
Без «приправ»	В некоторых случаях мы добавляем к комплименту фразу, которая противопоставляет заслуги человека его недостаткам. В этом случае комплимент может звучать как порицание	«Вы очень вежливы, а вот скромным вас не назовешь!» «У вас хорошая память! Вот бы ее да в интересах дела!» «У вас поразительная наблюдательность, а вот память плохая!», «Вы обладаете хорошей силой воли! Вот бы направить ее в нужное русло!»
Без дидактики	Иногда мы делаем комплимент и в заключение добавляем какое-либо поучение, например: «Всегда будь таким!» В этом случае комплимент может восприниматься как напутствие	«Тебе всегда следует быть такой активной, как сегодня!», «Твердость убеждений украшает тебя! Умей отстаивать свои позиции!», «Ты сегодня прекрасна! Завтра будь еще лучше!»
Без двойного смысла	Некоторые комплименты, сформулированные не совсем четко, могут носить двойной смысл. В этом случае комплимент может быть воспринят и как угроза, и как насмешка, и как порицание и т. д.	«Верно говорят: никто так не умеет льстить, как вы!», «Вашей болтливости можно позавидовать!», «Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко уходить от ответа!»
Без непонятных слов	Использование непонятных слов в комплименте может привести человека в замешательство, смутить его	«Вы обладаете эмпатией!», «Вы второй Диаманди Иноди!»

## ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ С РОДИТЕЛЯМИ. МЕТОДЫ УБЕЖДЕНИЯ

В повседневной жизни каждый из нас вынужден вести переговоры, которые являются основным средством получения от других людей того, что вы хотите (Фишер Р. и Юри У., 1992). А профессия педагога предполагает умение вести переговоры с родителями наших воспитанников

и учеников. Зачастую именно успешность проведения подобных переговоров может предопределить успех решения проблемы ребенка. Однако для этого необходимо хорошо подготовиться: определить интересы, свои и родителей (желания, потребности, заботы, надежды, страхи и т.д.); продумать возможные варианты соглашения с ними; конкретные обязательства, которые обе стороны возложат друг на друга, и др.

Собственно переговоры начинаются с того момента, когда стороны приступают к обсуждению проблемы. Э. Геффрой (1997) для достижения успеха в переговорах рекомендует придерживаться следующих правил:

- позволяйте клиенту говорить;
- задавайте вопросы;
- используйте принцип наглядности;
- сообщайте информацию;
- активизируйте партнера, вырабатывайте совместные решения.

Для того чтобы наши партнеры, родители, стали активнее, желательно задавать им открытые вопросы. Ведь наша задача — не дать им готовый рецепт разрешения проблемы, а предоставить возможность участвовать самому в борьбе с трудностями, возникшими на пути ребенка. Для этого педагогу необходимо владеть и приемами аргументации.

Э.Геффрой отмечает, что информация, которую наши партнеры только слышат — усваивается на 20%, только видит — на 30%. Если же у родителей есть возможность и услышать, и увидеть, они воспринимают информацию на 50%. Когда мы говорим сами, усваивается 70%, а когда выполняем что-то сами — 90% информации. Именно поэтому в последние годы среди форм работы с родителями таким востребованным и эффективным стало проведение тренингов, в процессе которых мамы и папы отрабатывают навыки взаимодействия с окружающими (взрослыми и детьми).

Очень важное условие эффективного взаимодействия с родителями в ходе переговоров — умение слушать собеседника (см. подробнее в главе «Общение в педагогической практике»). Кроме того, одним из важных искусств, которым мы можем овладеть, является способность увидеть ситуацию такой, какой она представляется другой стороне, — Умение встать на позицию партнера, понять его точку зрения (это вовсе не означает, что вы согласны с ней). Это послужит тому, чтобы мы не интерпретировали ситуацию в целом, какое-либо высказывание или жест односторонне.

Зачастую педагогам свойственна обвинительная позиция по отношению к родителям ребенка, который плохо учится или не ведет себя должным образом в детском саду или школе. Но даже если обвинения оправданны, они не приведут к конструктивному решению, поскольку родители, скорее всего, либо перейдут в контратаку, либо замкнутся и уйдут от взаимодействия и от решения вопроса.

По окончании переговоров желательно провести анализ: что способствовало успеху; какие при этом возникли трудности; с какими неожиданностями столкнулись; каково было поведение партнеров; какие детали нужно использовать при ведении переговоров в дальнейшем и др.

Общение в системе «педагог—родитель» иногда носит достаточно напряженный характер в силу эмоциональной и физической перегрузки обеих сторон. Бывает так, что мимоходом брошенная педагогом в разговоре с родителями фраза становится причиной возникновения конфликтной ситуации. Чтобы избежать подобных случаев, педагогу необходимо знать приемы эффективного ведения беседы. Мы уже писали о видах психологического влияния, которые можно использовать с этой целью. Сейчас же остановимся подробнее на **методе убеждения**, владеть которым должен каждый, кто стремится эффективно взаимодействовать с партнером.

Поскольку целью убеждения является формирование новых идей, воззрений партнера, очень часто оно вы-

зывает сопротивление и контраргументацию. Именно поэтому при проведении каких-либо переговоров с родителями желательно придерживаться некоторых рекомендаций. Для этого можно воспользоваться полезными советами, приведенными А.Ю. Панасюк в книге «Умеете ли вы убеждать» (1991):

1. Готовясь к разговору, желательно выписать аргументы. Наиболее сильные из них вставить в начало и конец выступления, самым сильным закончить аргументацию.
2. Использовать объединяющие слова, присоединяясь к партнеру по общению: «Нам с вами известно», «Для нас важно» и т. д.
3. Пользоваться приемом «Да — но...», чтобы ваши аргументы не вызывали возражений.
4. Не подменять аргументы своим мнением.
5. Не советовать, а советоваться. В конце фразы можно задать вопрос: «Договорились?», «Хорошо?».

Л.Б. Невзлин (1997) советует придерживаться следующих рекомендаций, если вы вынуждены участвовать в споре:

- не быть предвзятыми, даже при разных взглядах выявить хоть одну общую точку зрения;
- не давать втянуть себя в пустую словесную перепалку;
- не терять самообладания; бестактность, брань — признак слабости и отсутствия аргументов;
- опираться на факты и логику;
- быть лаконичным;
- прогнозировать последствия своих слов;
- не бояться критики в свой адрес, так как она помогает увидеть слабые места;
- уметь признать свою ошибку;
- избегать нечестных приемов в споре;
- не попадаться на удочку комплиментов.

М. К. Тугушкина (1998) отмечает, что, общаясь с родителями, недопустимы любые (вербальные, невербальные) проявления высокомерия и пренебрежения, критические замечания по поводу стиля воспитания в семье. Все это вызовет сопротивление собеседника.

Чтобы убеждать партнера, необходимо быть убежденным самому, иначе он поймет, почувствует ваши колебания. Оперировать лучше простыми, понятными словами, не используя педагогическую и психологическую терминологию, так как это может привести к отчуждению. Новую мысль следует начинать новым предложением, причем предложения должны быть по длине такими, чтобы легко воспринимались собеседником (не слишком короткими и не слишком длинными).

Если педагог пытается убедить партнера, общаясь в режиме монолога, то собеседник вряд ли сможет долго сохранять внимание и интерес. Поэтому предпочтительнее строить диалог, в процессе которого выявляются взгляды, аргументы собеседника. Работа с аргументами партнера гораздо эффективнее, чем многократное повторение собственных.

---

# РАБОТА ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

---

## СОВРЕМЕННАЯ ФИЛОСОФИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ

В течение нескольких десятилетий в нашей стране осуществлялась политика превращения воспитания из семейного в общественное, в связи с чем в школах и детских садах складывалось снисходительное отношение к домашнему воспитанию. И педагоги, и сами родители были убеждены, что именно образовательное учреждение призвано осуществить основной вклад в дело формирования личности активного члена нашего общества, строителя светлого будущего человечества. В связи с такой постановкой вопроса многие педагоги видели свою миссию в том, чтобы учить (даже поучать), контролировать действия родителей, указывать на их ошибки и недостатки в воспитании детей. Именно поэтому основной формой работы педагога с родителями оказались родительские собрания с обязательным монологом педагога, включающим в себя, как правило, оценку ребенка (в основном его негативного поведения и недостатков при обучении). При этом опыт родителей полностью игнорировался.

В настоящее время в связи с переходом на личностно-ориентированную модель взаимодействия с ребенком признается приоритет семейного воспитания над общественным. «Культура и богатство страны могут быть измерены простым критерием: в какой мере семья занимается воспитанием своих детей. Так, в Америке, Франции, Гер-

мании, в других развитых странах функции воспитания берет на себя семья. Она отвечает за ребенка перед законом и перед требованиями общественной морали, а школа решает те же проблемы лишь в учебном процессе...» (Возчиков В., 1995, с. 33). Поскольку индивидуальность ребенка изначально формируется в семье, воспитательная работа в образовательном учреждении не может строиться без учета этого фактора. Однако существует мнение, что работа с родителями необходима прежде всего педагогам.

На самом же деле необходимость организовать работу с родителями вызвана не столько потребностью в оказании какой-либо помощи детскому саду или школе со стороны мам и пап, сколько заботой об индивидуальном развитии ребенка. Создание единой воспитательной среды необходимо для раскрытия потенциальных возможностей каждого дошкольника или школьника. Именно поэтому необходимо сотрудничество, общение на равных — такое взаимодействие педагогов и родителей, где ни одна сторона не обладает правом указывать и контролировать. Родители могут выступать в роли ассистентов, помощников при проведении какого-либо вида деятельности с детьми (например, практическое занятие или лекция), в роли экспертов (если педагог готовит занятие по теме, которой хорошо владеет родитель), в роли консультантов, в роли организаторов мероприятия и др. От совместной работы родителей и педагогов выигрывают все стороны педагогического процесса: родители принимают активное участие в жизни детей, тем самым лучше понимая и налаживая взаимоотношения; педагоги, взаимодействуя с родителями, узнают больше о ребенке, что позволяет подобрать эффективные средства воспитания и обучения. Главное же заключается в том, что дети, оказавшись в едином воспитательном пространстве, ощущают себя комфортнее, спокойнее, увереннее, в результате чего лучше учатся и имеют гораздо меньше конфликтов со взрослыми и сверстниками.

Исследования показывают, что современные родители все больше и больше нуждаются в помощи специали-

стов. В зависимости от ситуации, в которой происходит общение педагога и родителей, условно можно выделить кризисное и профилактическое взаимодействия.

В процессе *кризисного взаимодействия* обе стороны (или хотя бы одна из них) пытаются преодолеть какую-либо кризисную ситуацию, которая и послужила поводом для встречи (часто — экстренной). Это может быть обсуждение проблемы, связанной с вопиющим (с точки зрения взрослых) поведением ребенка, с низкой успеваемостью, с конфликтом ребенка и учителя или ребенка и сверстников. Здесь роли инициатора взаимодействия может выступать как педагог (и тогда он вызывает родителей в школу, чтобы сообщить о проступках ребенка), так и родители (в этом случае они могут прийти с жалобой на несправедливость, придирки, грубость педагога). В такой ситуации, как правило, одна сторона предъявляет претензии к другой.

При кризисном взаимодействии педагога и родителей желательно подключить к работе психолога, который поможет обеим сторонам снять напряжение, адекватно обстановке выразить обоюдные претензии друг к другу и перейти к спокойному обсуждению проблемы с целью ее конструктивного решения.

Профилактическая работа включает в себя поиск решения проблем ребенка и родителей, причем как явных, так и латентных. При обсуждении таких явных проблем, как, например, трудности в обучении по какому-то предмету или вредные привычки ребенка, сотрудники детского сада или школы (желателен комплексный подход, совместное участие нескольких специалистов) вместе с родителями решают, что можно предпринять, чтобы помочь ребенку.

Если проблема ребенка пока еще не является очевидной для родителей (например, несоответствие возрастных и индивидуальных особенностей ребенка специфике обучения в конкретной школе), педагог может использовать такое направление работы, как обучение родителей. Многие мамы и папы, бабушки и дедушки не готовы к ре-

шению детских проблем, именно поэтому им необходимы знания о подходах к обучению и воспитанию детей разного возраста, о гендерных различиях, об особенностях взаимодействия детей и взрослых в многодетных семьях, в неполных семьях, о специфике поведения детей, связанной с очередностью рождения в семье и т.д. Для повышения мотивации родителей педагог (психолог) либо перечисляет преимущества, которые получит ребенок благодаря их совместным действиям, либо (если родители оказывают сопротивление) говорит о неблагоприятных последствиях, которые ожидают ребенка в случае бездеятельности взрослых.

Однако, несмотря на потребность родителей в подобных знаниях, педагог уже не может, как прежде, использовать только лекционную форму работы. Во-первых, в процессе лекции взрослые усваивают только 15-20% информации (и только той, которая касается их непосредственно). Во-вторых, мотивация их обучения довольно низка, так как не учитывается их жизненный опыт и запрос к специалисту. В-третьих, зачастую информация, данная родителям в лекционной форме, воспринимается родителями как давление со стороны педагога (особенно если при этом используются мимика и жесты авторитарного стиля общения).

Именно поэтому в настоящее время все чаще и чаще используются интерактивные формы взаимодействия с родителями. Это могут быть клубы по интересам, кружки, семейные клубы, посещение семей надо дому, конференции, «круглые столы», семинары, спортивные соревнования, КВНы и др. Возможно использование письменных форм работы с родителями: записки на стендах, бюллетени (еженедельные, ежемесячные) о работе образовательного учреждения, письма родителям (один раз в неделю, в месяц, в учебную четверть или триместр) о достижениях ребенка, анкеты, опросники для родителей для выявления их потребностей и мнений о работе детского сада или школы.

В последнее время получила распространение такая форма работы: мамы или папы, бабушки или дедушки, используя свой жизненный опыт или профессиональные навыки, проводят встречу с детьми (группы детского сада или класса) или с другими родителями. Иногда родители берутся за проведение занятий с детьми или взрослыми, обучая их вязанию, изготовлению поделок из бумаги, игрушек и др. Особого внимания заслуживает проведение тренингов для родителей и совместных тренингов родителей и детей, главная задача которых — помочь родителям осознать свой собственный опыт.

## РОДИТЕЛЬ КАК КЛИЕНТ

Многие работающие сегодня педагоги помнят, что еще совсем недавно, в советские времена, для того чтобы устроить ребенка в детский сад, необходимо было чуть ли не сразу после его рождения записываться в очередь желающих. А уж попасть в «хороший» (чаще всего — ведомственный) садик считалось необычайным везением. Вероятно, поэтому родители испытывали известную долю благодарности администрации и педагогам, в соответствии с чем и выстраивались дальнейшие взаимоотношения «педагог—родитель».

Нынешняя ситуация совсем иная: низкая рождаемость, обилие частных детских садов, групп развития детей, наличие разных программ воспитания и обучения, — все это привело к тому, что многие детские сады <sup>11</sup> школы стали бороться за каждого ребенка.

В связи с этим возникла потребность в перестройке взаимоотношений в системе «педагог—родитель» и обучении каждого педагога новым приемам и методам эффективного взаимодействия с заказчиком образовательных услуг — с родителями. И даже в том случае, когда образовательное учреждение посещает достаточное число воспитанников или Учеников, сегодняшняя социальная ситуация

диктует определенные Условия организации взаимодействия педагогов и родителей.

Если организация дорожит своим имиджем, каждый ее член должен обладать навыками работы с клиентом, чтобы не провоцировать конфликты, соответствовать статусу организации. В результате возросла роль каждого специалиста, работающего в детском саду или в школе. Именно поэтому в последнее время все чаще и чаще появляются запросы от образовательных учреждений на обучение персонала современным методам работы с клиентом.

Обычно такое обучение проводит психолог, работающий в детском саду или в школе. Содержание обучения включает в себя правила работы с клиентом, правила самопрезентации, технику снятия напряжения, способы психологической самозащиты. О некоторых аспектах особенностей работы с клиентом мы уже говорили.

Здесь же хочется затронуть общие принципы работы педагога с родителями как клиентами, способствующие налаживанию конструктивного взаимодействия педагогов и родителей.

Среди приемов работы с родителями можно отметить следующие:

- говорить на понятном родителям языке, без употребления специальной терминологии;
- быть конкретным, отвечать непосредственно на поставленный вопрос;
- быть активным (родители не должны брать интервью у педагога);
- учитывать эмоциональное состояние родителя;
- отказаться от поучений, нотаций, высокомерия; разговаривать с позиции партнерства;
- предварительно планировать содержание беседы с родителем;
- быть доброжелательным;
- защищать интересы клиента (родителя), а не становиться инструментом в руках администрации, других сотрудников;

- сохранять конфиденциальность информации, полученной от родителей, и др.

Как показывает практика, общение воспитателей, учителей с родителями детей, посещающих детский сад и школу, далеко не всегда можно назвать идеальным и безоблачным. И хотя характер общения зависит прежде всего от личностных качеств участников, все же можно выделить ряд общих причин, обуславливающих типичные ошибки, которые допускают педагоги:

- незнание техник общения;
- жесткие ожидания по отношению к родителям;
- оценивание родителей;
- директивная позиция по отношению к родителям;
- суетливость, состояние истерики, излишняя эмоциональность педагога в ответ на слова и действия родителей;
- использование стереотипов, установок, затрудняющих общение;
- приписывание родителям своих представлений и ожиданий (проекция);
- агрессивность, напористость;
- равнодушие, унылость.

Л.Б. Невзлин (1993) отмечает, что цель выступления, беседы может быть общей (информирование родителей о чем-либо) и конкретной (пригласить папу для ремонта мебели). Главное — говорить с родителями только о том, *что* нужно, и только тогда, *когда* нужно.

Начать разговор с родителем можно нестандартно, нетрафаретно, например рассказать один из случаев сегодняшнего взаимодействия с его ребенком. Длительные беседы, скорее всего, будут не очень уместными, так как чаще всего родители общаются с воспитателем, учителем либо перед началом рабочего дня, либо после его окончания.

Л.Б. Невзлин (1993) дает рекомендации для ведения беседы с клиентом, которые могут быть использованы и в педагогической практике:

1. Доходчиво излагать факты, аргументировать свои высказывания, в связи с чем желательно продумать выступление заранее.
2. Использовать фактический материал, яркие примеры.
3. Говорить на простом понятном языке.
4. Быть кратким (Плутарх: «Сила речи — в умении выразить многое в немногих словах»).
5. Избегать просторечных фраз, не гнаться за дешевой популярностью.
6. Соблюдать грамматические нормы, правила произношения (лучше отрепетировать выступление).
7. Повторить наиболее важную мысль несколько раз в новой форме.
8. Финал разговора подготовить наиболее тщательно, так как последнюю информацию родители запомнят наиболее четко.

Говорить с родителями лучше в размеренном ритме. Низким голосом, без длинных пауз. Для того чтобы у родителей создалось благоприятное впечатление о вас, надо использовать приемы аттракции, о которых мы уже писали (имя собственное, комплименты и др.). Кроме того, очень важным является умение учитывать состояние собеседника и помнить, что для каждого родителя очень важно ощущение, что вы вступили в контакт именно с ним и этот контакт для вас важен. Поэтому постарайтесь не прерываться во время беседы, проявите уважительное отношение к нему.

Педагоги, которые работают с детьми и их родителями долгое время, к проведению бесед, родительских собраний, выступлениям на крупных конференциях относятся спокойно. Но молодые специалисты, не имеющие навыков общения, иногда испытывают страх перед взаимодействием.

ем с родителями, который имеет свои конкретные проявления, мешающие взаимопониманию сторон. Так, дрожание голоса, сбивчивая речь, суетливость в движениях, иногда высокомерные нотки (как способ защиты) могут «считываться» родителями и стать помехой для эффективного контакта. Поэтому педагогам необходимо отрабатывать манеру устной самопрезентации.

Начинающий учитель или воспитатель должен понимать, что родители приходят не ссориться с ними, а получить как можно больше информации о своем ребенке. Если педагог на первых порах будет вести записи об определенных детях, ему легче будет наладить взаимоотношения с родителями, которые увидят заинтересованность педагога в развитии ребенка. Подобные записи (фиксированное наблюдение) помогут учителю, воспитателю держаться с родителями увереннее. Для того чтобы записи принесли максимальную пользу, желательно приобрести навыки по их составлению (Регуш Л. А., 2001).

Однако помимо неуверенности в себе у молодых специалистов могут возникать и другие проблемы в общении с родителями. Так, многие из педагогов не умеют защитить себя от нежелательных воздействий «трудных» категорий собеседников. Психология самозащиты условно делится на два блока: управление собой и управление клиентом, ситуацией. В свою очередь, управление собой возможно осуществлять двумя путями: подготовительными действиями (профилактикой) и действиями, способствующими снятию уже возникшего напряжения. Профилактическая работа заключается в устранении предубеждений против определенных родителей (вместо «родитель — враг» — «родитель — единомышленник») при помощи упражнений по аутогенной тренировке. От этого зависит качество нашего реагирования на возможные негативные действия и слова собеседника. Работа над собой после возникновения напряженного состояния состоит из использования техник, способствующих снятию напряжения (у каждого человека может быть свой набор подобных техник),

а также предполагает анализ ситуации, создание на основе полученных в результате анализа выводов нового сценария будущих действий в подобной ситуации. Управление ситуацией предполагает перенос педагогом встречи с родителями на более удобное время (что дает возможность обдумать ситуацию, проконсультироваться у специалистов и др.), привлечение специалистов к беседе и др.

## **ФОРМЫ РАБОТЫ С РОДИТЕЛЯМИ**

Каждое образовательное учреждение выбирает и использует такие формы работы с родителями, которые в большей степени соответствуют его внутренней философии, организационной культуре, образовательной программе.

Гарантом эффективности работы с родителями являются:

- 1) установка на работу с родителями как на работу с единомышленниками (вместо установки «родитель — враг, соперник»);
- 2) доброжелательное отношение к ребенку и родителям (вместо обвиняющей позиции педагога);
- 3) заинтересованность педагога в решении проблемы ребенка (вместо формального общения, «для галочки»);
- 4) системный характер работы с родителями (вместо спонтанных, «одноразовых» мероприятий).

Интересен в этом плане опыт работы ГДОУ «Марина» Красногвардейского района Санкт-Петербурга. Психолог В. В. Мамаева разработала алгоритм действия педагога-психолога по организации мероприятий психолого-педагогического просвещения родителей (семинаров, тренингов, лекций, «круглых столов»). Этот алгоритм помогает грамотно планировать мероприятия и отслеживать их эффективность (таблица 6). Среди форм взаимодействия с

родителями, используемых в ГДОУ "Марина», можно отметить работу популярного «Клуба для родителей», на регулярных встречах которого встречаются мамы и папы, бабушки и дедушки, заинтересованные не только в решении проблем ребенка, но в теплом неформальном общении с другими родителями, которого многим не хватает в наше стремительное время.

Таблица 6

**Организация мероприятий психолого-педагогического просвещения родителей (семинаров, тренингов, лекций, «круглых столов»)**

Алгоритм	Действия педагога-психолога
За месяц	Проведение анкетирования по выявлению актуальных вопросов воспитания, размещение результатов анкетирования в печатном издании ДОУ, узкая диагностика детей, анализ различных семейных ситуаций и экспертная оценка их воспитателями, приглашение на консультацию по теме семинара семей, нуждающихся в решении проблемы.
За неделю	Объявление о предстоящем мероприятии согласно правилам рекламы, планирование мероприятий совместно с другими специалистами, дополнительное информирование по телефону консультируемых родителей, анализ продуктов деятельности детей по теме, подготовка раздаточного материала, выставка книг по теме.
За день	Составление развернутого плана семинара, дополнительное информирование родителей по телефону, подготовка расходного материала, дополнительная реклама.
За час	Подготовка места проведения (обеспечение физического комфорта, соблюдение этических норм), настрой психолога на предстоящую встречу.
Проведение семинара (Тренинг / лекция / «круглый стол») <sup>1</sup>	
Через час	Обработка отзывов, самоанализ
Через день	Изготовление фотогазеты с использованием отзывов, наглядная информация по прошедшей теме, «Ящик вопросов»
Через неделю	Индивидуальные консультации по теме семинара, ответы на вопросы, информация по запросам в печатном издании ДОУ, обновление наглядной информации по прошедшей теме
Через месяц	Анкета для участников по изменению семейной ситуации, наблюдение семейной ситуации педагогическими кадрами, повторная диагностика детей, анализ продуктов детской деятельности.

<sup>1</sup> Материалы разработаны в рамках Школы педагогов-психологов в декабре 2003 года. В разработке принимали участие: Л. Ф. Дрыконо, В. В. Мамаева, О. М. Маллаева, А. П. Семиниченко, Н. В. Черненкова, Л. А. Шадорская.

На таких встречах родители знакомятся друг с другом, делятся своим опытом взаимодействия с детьми, встречаются со специалистами, участвуют в решении сложных педагогических задач и просто разговаривают и играют, становясь на короткое время детьми, непосредственными, шаловливыми, непоседливыми, любознательными, — словом, такими же, как их сын или дочка. Все это помогает родителям лучше понять своих детей, почувствовав, хоть и на короткое время, себя в позиции ребенка. После проведения встречи ее организаторы предлагают участникам заполнить небольшую анкету, обработка которой помогает более эффективно подготовиться к следующему заседанию клуба.

#### Анкета

*Уважаемые родители!*

Спасибо вам за посещение «Родительского клуба».

Будем благодарны за ответы на следующие вопросы:

- Было ли вам интересно? (да / нет)
- Было ли вам комфортно? (да / нет)
- Была ли полезна информация? (да/нет)
- Изменилось ли ваше отношение к данному вопросу? (да / нет)
- Хотите ли вы посетить «Родительский клуб» еще раз? (да / нет)
- Хотите ли вы прийти на индивидуальную консультацию к педагогу-психологу? (да / нет)
- Ваши пожелания \_\_\_\_\_

Еще одна форма работы ГДОУ «Марина» — проведение встреч выпускников детского сада, на которые дети, иногда уже много лет назад покинувшие стены садика, приходят вместе со своими родителями.

Использование архивных материалов детского сада, конкурсы для детей и родителей, интервьюирование выпускников детьми нынешней подготовительной группы, — все это делает, казалось бы, известную всем форму работы трогательной, доброй и теплой встречей добрых друзей, где каждый ее участник ощущает свою нужность и важность для окружающих. Кроме того, родители и дети рассказывают об интересных ситуациях, о своих успехах и

трудностях, с которыми столкнулись при подготовке к школе и при обучении. Подобный опыт «впитывается» и теми родителями, чьи дети еще посещают детский сад, и теми, кто уже столкнулся с подобными школьными проблемами.

И дети, и родители ГДОУ «Марина» уже давно привыкли и полюбили такую форму работы, как ежемесячный выпуск газеты, на страницах которой обсуждаются вопросы воспитания, обучения, здорового образа жизни детей, даются рекомендации специалистов (врача, логопеда, физкультурного работника, преподавателей музыки и др.), публикуются рассказы взрослых и детей, а также предлагаются игры и развлечения для проведения «семейных вечеров». Психолог Центра детского развития Санкт-Петербурга И.Н. Рымарева, столкнувшись с проблемой нежелания родителей сотрудничать с педагогами, начала использовать такие формы работы, как проведение на родительских собраниях игр с родителями. Причем обычно эти же игры она использует и с детьми, посещающими группу. После того как игра закончена, психолог проводит обсуждение, в процессе которого мамы и папы делятся впечатлениями, что они почувствовали, играя, и анализируют, с какой целью игра проводилась. И если до собраний с играми многие родители заявляли, что они привели ребенка не для «глупых игрушек», а для интеллектуального развития, то после совместного обсуждения результатов игры, переживания нового эмоционального опыта многие из них осознали и прочувствовали необходимость игры в жизни сына или дочери.

Кроме того, И.В. Рымарева снимает на видеокамеру некоторые занятия с детьми, а на собраниях показывает отснятый материал родителям, которые могут увидеть свое чадо не только в семейном общении, но и узнать о том, как ребенок общается со взрослыми и сверстниками, какие особенности и трудности характерны для него.

Для более тесного контакта психолога с родителями, для определения круга проблем, возникающих у мам и

пап, в Центре «Светланана» существует «Ящик психолога», где в течение определенного времени собираются вопросы и заявки родителей.

Очень интересен опыт работы негосударственного образовательного учреждения «Частный детский сад-школа "РОСТ"» (генеральный директор Табунидзе Л. В.). Сотрудники «РОСТА» общаются с питерскими родителями на своем сайте, где отвечают на многочисленные вопросы мам и пап. Результатом такого диалога стало, теперь уже традиционное проведение «круглых столов» на территории детского сада, куда с удовольствием приезжают партнеры по электронному общению. Молодых родителей, бабушек и дедушек интересуют разные проблемы (в частности, развитие детей от рождения до 3 лет; проблемы развития речи дошкольников и др.), которые и становятся темами «круглых столов».

Фотографии, сделанные на индивидуальных и групповых занятиях, оформленные в специальный фотоальбом, пользуются вниманием многих родителей, которым интересна не только тема занятия, но и эмоции, возникающие у ребенка во время его проведения (проявление которых можно заметить на фото).

Одной из эффективных форм взаимодействия с родителями могут стать домашние визиты. Воспитатель, психолог, назначив время, могут прийти (с согласия родителей) к ребенку домой. Данная форма широко используется в детских садах и школах, работающих по программе «Сообщество»<sup>1</sup>. Однако при использовании этой формы необходимо учитывать правила, без выполнения которых могут возникнуть неприятные ситуации. Прежде всего, о данной форме работы необходимо сообщить родителям на собрании. Причем надо отметить, что подобный визит является не «карательной» мерой, а привычным и для родителей, и

---

<sup>1</sup> Программа «Сообщество» является российским вариантом международного проекта «Step by step», реализуемого в 32 странах мира. «Сообществом» — это государственная комплексная программа непрерывного образования, ориентированная на детей от рождения до 10 лет.

для педагогов приемом взаимодействия. Получив согласие родителей, педагог назначает время начала визита и обязательно — время окончания. Продолжительность встречи устанавливается совместно с родителями и.

Оговаривая условия визита, педагог должен сообщить цель своего прихода. Например, помощь ребенку в период адаптации к детскому саду, к школе. Для того чтобы общение стало неформальным, интересным, принесите с собой либо поделку ребенка (рисунок, аппликацию), либо материалы для совместной деятельности всей семьи. Результатом вашего посещения могут стать совместно созданная кукла, игрушка и т. д. Следует заранее продумать и тему для разговора.

При вашем визите обязательно должен присутствовать и ребенок, иначе ваш приход может быть расценен как жалоба родителям на его поведение или учебу. Начиная разговор, обязательно похвалите ребенка за что-либо: за прилежание, за активность, за знания. Каждого ребенка есть за что похвалить.

Находясь дома у ребенка, постарайтесь побольше слушать членов семьи, будьте активным слушателем. Это даст возможность получить от всех членов семьи новую информацию о ребенке, которая поможет в Дальнейшем сделать ваше взаимодействие с ним более эффективным.

Если родители согласны, воспользуйтесь видеокамерой, запишите свой визит на пленку. Впоследствии такие записи могут стать основой для видеоролика, посвященного жизни всех ваших учеников или воспитанников. Просматривайте видеоматериалы достаточно часто, быть может, какая-то незначительная деталь, не замеченная вами ранее, поможет решить важную проблему. Если же видеокамерой воспользоваться невозможно, постарайтесь сразу после окончания визита письменно зафиксировать его — это тоже станет одним из способов поиска новой информации и свежих решений.

Закончить свой визит постарайтесь точно в указанное время.

## ПРОВЕДЕНИЕ РОДИТЕЛЬСКИХ СОБРАНИЙ

Для того чтобы в детском саду или в школе удалось наладить взаимодействие с родителями, далеко не всегда приходится изобретать велосипед, то есть придумывать какие-то невиданные формы работы. Как показал опыт, проведение даже привычных родительских собраний может стать интересным событием для родителей, педагогов и даже детей.

Так, в детском саду № 1 Петродворцового района Санкт-Петербурга к родительским собраниям готовятся заранее и тщательно: каждая семья получает приглашение, с обязательным обращением по имени-отчеству к взрослым членам семьи. В приглашении указывается тема, повестка дня и обязательно — *точное время начала и окончания встречи*. Это очень важно, поскольку родители иногда опасаются, что на собрании будут решаться лишь незначительные задачи, не касающиеся непосредственно их детей. Кроме того, мамы и папы зачастую боятся позднего окончания собрания, которое отодвинет на неопределенный срок выполнение неотложных домашних дел.

К моменту прихода родителей в группу воспитатели готовят для каждого родителя бейдж с именем-отчеством мамы, папы. Если ребенка хотя бы иногда приводит или забирает из сада бабушка или дедушка, бейдж готовится и для них. Подобная «мелкая» забота иногда приносит огромную радость взрослым; оказывается, их знают в группе и ждут их прихода.

В программу проведения собрания помимо основных вопросов (организационных, информационных) могут быть включены дискуссии между родителями (шуточные и серьезные), мозговой штурм, а также неформальные формы общения, например игры, чаепитие. Иногда в собрании могут принимать участие и дети. Встреча должна быть закончена точно в указанное время. Желательно, чтобы, уходя с собрания, родители были уверены в том, что здесь их ждут не только для того, чтобы собрать деньги на новые

стулья или занавески, а для решения важных для жизни и развития их детей задач.

В английских школах практикуют несколько форм проведения родительских собраний: подведение итогов за триместр и награждение учащихся за их успехи; встречи и беседы с педагогами.

### **Встречи и беседы с педагогами**

**Цель:** предоставить родителям возможность в течение одного вечера встретиться со всеми специалистами, которые работают с ребенком (подростком или старшим школьником), задать вопросы, получить информацию о достижениях, совместно продумать пути повышения результативности обучения.

Эта форма проведения собрания наиболее продуктивна в тех учреждениях, где ребенка (подростка) обучают несколько специалистов: среднее и старшее звено общеобразовательной школы или специализированный детский сад (например, логопедический). Собрание не предполагает торжественных речей, поздравлений, знакомстве учебным планом и т. л. — это деловая рабочая встреча педагогов и родителей. Подготовка к такому собранию заключается в том, что о его проведении все родители оповещаются заранее и неоднократно. Так, примерная дата проведения сообщается уже в начале учебного года, затем — за месяц до проведения (с тем, чтобы родители сумели скорректировать свои планы) и непосредственно за несколько дней до проведения с указанием всех деталей (времени, номеров аудиторий и т. д.).

Собрание проходит в большом зале или в нескольких соседних помещениях, где размещают столы по числу педагогов. На каждом столе устанавливается табличка с фамилией и именем преподавателя. Перед столом стоят стулья для родителей (не менее двух), так как родители часто приходят вместе, а иногда берут с собой детей (будут приглашены дети на эту встречу или нет — оговаривается заранее). Также необходимо организовать пространство

для родителей, которые ждут своей очереди, чтобы побеседовать с педагогом. На данную встречу отводится примерно два-три часа, в зависимости от числа приглашенных.

Педагоги также могут ждать родителей и в своих кабинетах, но такая форма проведения менее оперативна, так как родители будут тратить время на переход из класса в класс, а педагоги не смогут общаться друг с Другом в случае, если у них возникнут какие-либо вопросы относительно ребенка.

Подготовка педагога к собранию заключается в следующем: преподаватель заранее опрашивает детей о том, собираются ли их родители прийти на встречу, и примерно рассчитывает время, которое он должен отвести на одну беседу. Далее он составляет список всех учащихся и делает для себя пометки: положительные стороны учащегося, что и как можно улучшить, каких результатов можно ожидать от ребенка к концу года, вопросы и пожелания родителям и детям и т. д. Задача педагога состоит в том, чтобы предоставить родителям объективную информацию, задать необходимые вопросы и вдохновить родителей на дальнейшую совместную работу.

Собрание в форме собеседования целесообразно проводить примерно в середине каждого полугодия или триместра (как в Англии), когда дети уже достигли определенных результатов, но до подведения итогов есть время что-то изменить и улучшить. В день проведения подобного собрания занятия обычно проходят по сокращенной программе, с тем чтобы педагоги смогли подготовиться и не чувствовали большой усталости к концу дня.

К положительным моментам такого вида собраний обычно относят возможность обсудить достижения ребенка с каждым педагогом. Как правило, в первую очередь родители находят время побеседовать с педагогами по основным предметам, но именно учителя таких дисциплин, как музыка, рисование, физкультура и т. д., могут помочь родителю в ранней профориентации ребенка, выборе кружка и т. д. Эта форма проведения собрания предостав-

ляет уникальную возможность для родителей обсудить со всеми учителями успехи, трудности и способности ребенка, поговорить о его будущем выборе профессии. К отрицательным моментам обычно относят невозможность решить организационные вопросы, поблагодарить родителей, отметить успехи учеников и др. Возможно, такая встреча потребует от учителя более тщательной подготовки и займет больше времени, чем обычное традиционное собрание.

А можно просто вывесить на доске различные варианты составленных таблиц, с тем чтобы участники при необходимости сделали для себя пометки. В этом случае обсуждение можно не проводить.

Какая бы форма работы с родителями ни была выбрана в конкретном учреждении, необходимо учитывать некоторые условия эффективности взаимодействия в системе педагог—родитель. Прежде всего — поэтапность. Так, на первом этапе знание теоретических основ общения, о которых мы упоминали выше, помогут педагогу завоевать доверие родителей, расположить их к себе. Только после завершения этого этапа можно переходить к решению каких-либо задач.

И, пожалуй, одним из важнейших условий эффективности работы с родителями является систематичность такой работы, поскольку отдельные мероприятия, как бы хорошо они ни были подготовлены и проведены, не принесут большой пользы родителям, педагогам, а главное, детям.

---

# ТРЕНИНГ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПСИХОЛОГА И ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ

---

**Условия проведения тренинга.** Данный тренинг адресован педагогам, которым по роду своей деятельности приходится общаться с родителями их воспитанников или учащихся: учителям, воспитателям групп продленного дня, санаториев и школ-интернатов, воспитателям детских дошкольных учреждений, руководителям кружков и т. д. При формировании групп желательно учитывать профессиональный профиль и профессиональные интересы участников и в соответствии с этим строить программу тренинга. Также следует учитывать уровень знаний участников в области психологии общения, и в случае, если большинство педагогов уже проходили подобные тренинги, некоторые упражнения первого дня можно заменить более сложными.

Число участников тренинга может быть различным — от 8 до 30 человек. Оптимальная группа состоит из 12-16 человек.

Некоторые упражнения предполагают одновременную работу двух тренеров, если это условие невыполнимо, то можно пригласить помощника (учителя, старшего воспитателя, социального педагога и т. д.).

Для успешной работы необходима хорошая организация пространства:

- Достаточно просторное и хорошо проветриваемое помещение.
- Наличие стульев по числу участников. Стулья должны быть без подлокотников и желательно легкой конфигурации. Это связано с тем, что в ходе проведения тренинга предполагается работа в под-

группах. Массивные, тяжелые стулья или кресла в значительной степени замедляют темп проведения тренинга и делают невозможным выполнение некоторых упражнений.

- Наличие доски, блокнота, магнитофона.

Также необходимо обеспечить всех участников раздаточным материалом. Мы рекомендуем выдавать все пособия в виде отдельных листов перед выполнением упражнения или в момент его выполнения. Как показывает практика, сброшюрованный материал является менее эффективным.

**Программа построения тренинга.** Тренинг проводится в течение четырех дней.

Первый день посвящен знакомству участников с азами психологии общения и при достаточно продвинутой группе может быть сокращен или объединен со вторым днем.

Второй день посвящен применению психологических знаний в области общения в педагогической практике.

Третий день посвящен конфликтам.

Четвертый день — знакомству с основами «стресс-менеджмента».

Несмотря на то, что представляемый тренинг является единым структурным блоком и в течение нескольких лет отрабатывался на практике в такой последовательности, возможен вариант использования как материала только 1 дня, так и отдельных упражнений.

## **ДЕНЬ ПЕРВЫЙ. АЗБУКА ОБЩЕНИЯ**

1. Знакомство.
2. Упражнение «Мой взгляд на мои отношения».
3. Игра «Почетный караул».
4. Упражнения «Работа с родителями».
5. Мини-лекция «Новая философия взаимодействия образовательного учреждения с родителями».
6. Упражнение «Эффективность общения».

7. Мини-лекция «Что такое общение?».
8. Упражнение «Что я вижу на картине?».
9. Мини-лекция «Визуал, аудиал, кинестетик».
10. Упражнение «У попа была собака».
11. Игра «Караоке с шарами».
12. Упражнение «Вера Коркина».
13. Мини-лекция «Фильтры слушания».
14. Упражнение «Интересная лекция».
15. Мини-лекция «Типы слушателей и техники активного слушания»
16. Упражнение «Мудрый слушатель».
17. Обобщающее упражнение «Вести с полей»
18. Обратная связь.

---

## ЗНАКОМСТВО

---

<b>Цель</b>	Знакомство участников друг с другом и с тренером.
<b>Содержание</b>	<p>Знакомство проходит в кругу, с мячом. Начинает знакомство ведущий тренинга. Он немного рассказывает о себе, тем самым давая установку и настрой на все последующие дни тренинга. Затем он передает мяч по кругу, и каждый участник называет свое имя, сферу профессиональных интересов, которые привели его на данный тренинг.</p> <p>Чтобы сделать работу тренинга более эффективной и максимально учесть интересы группы, тренер может провести анкетирование. Причем выдать анкеты можно после проведения знакомства, а собрать — после окончания упражнения «Мой взгляд на мои отношения», т. к. именно после этого упражнения участникам легче сформулировать свой запрос на тренинг.</p> <p>В приложении 1 приводится один из вариантов анкеты, которая может содержать перечень основных разделов тренинга и предлагаемых на семинаре-тренинге форм работы. Образец бланка для обработки результатов анкетирования приведен в приложении 2. Данные опроса тренер может обработать во время перерыва (или эта работа выполняется ассистентом). Полученная информация сообщается участникам, и при необходимости осуществляется коррекция программы.</p>
<b>Методические рекомендации</b>	Существует множество вариантов знакомства и представления участников в группе, в том числе хорошо уже известные формы проведения этого этапа (Хрящева Н. Ю., 1999; Фопель К., 1998; Лютова Е. К., Моница Г. Б., 2000 и др.).

## УПРАЖНЕНИЯ «МОЙ ВЗГЛЯД НА МОИ ОТНОШЕНИЯ»

### Цель

Помочь участникам осознать и сформулировать свои сильные стороны в общении с родителями и определить существующие проблемы, которые можно решить.

Для выполнения этого упражнения каждому участнику понадобится чистый лист бумаги формата А-4, карандаш и ластик. Первую часть этого упражнения можно выполнять не в кругу, поэтому желательно организовать пространство так, чтобы участники чувствовали себя комфортно и чтобы им было удобно рисовать на листе бумаги. Возможно, кто-нибудь хочет выполнить это упражнение, сидя за столом или уединившись где-нибудь в углу комнаты.

Когда группа готова к работе, тренер предупреждает участников о том, что данное упражнение носит конфиденциальный характер, поэтому не стоит задавать друг другу никаких вопросов в ходе проведения упражнения. Однако если кто-то захочет поделиться своими мыслями, чувствами или содержанием проделанной работы, он сможет высказаться в конце упражнения.

Далее тренер просит каждого из участников нарисовать на листе бумаги себя и родителей своих учеников в виде правильных или неправильных геометрических фигур. Когда работа будет закончена, тренер начинает задавать вопросы, которые участники обдумывают самостоятельно, не фиксируя ответ на бумаге. После каждого вопроса тренер дает участникам от 15 до 40 секунд на обдумывание, ответы на последние два вопроса, возможно, потребуют больше времени.

**Вопросы** могут звучать приблизительно так:

- Посмотрите, пожалуйста, на свой рисунок. Как расположены у вас фигуры: на одном уровне или на разных (кто-то выше, а кто-то ниже), почему? Что значит для вас «выше» или «ниже»? Или, может быть, вы расположены в центре, в окружении других геометрических фигур, почему?
- На каком расстоянии друг от друга расположены геометрические фигуры? Почему?
- Кто расположен правее, а кто левее? Почему? Вкладываете ли вы какой-нибудь личный смысл в понятия «левый» и «правый»? Какой?
- Посмотрите, сколько места занимает на листе ваше изображение и сколько — фигуры, изображающие родителей; почему?
- Одинаковыми ли геометрическими фигурами вы изобразили себя и родителей, почему?
- Много ли острых углов в ваших изображениях, почему? Вкладываете ли вы какой-либо личный смысл в понятие «острые углы» и если «да», то какой?

### Содержание

- Если бы я попросил(а) вас нарисовать идеальные взаимоотношения с родителями, то как бы вы изменили свой рисунок, почему? Если бы не изменили совсем, то почему?
- На какие еще размышления наводит вас ваша картинка, почему? Кого бы вы еще хотели изобразить на рисунке, почему?
- Какие свои сильные стороны в общении с родителями вы могли бы ответить? Постарайтесь найти не менее трех позиций, по которым вы чувствуете себя уверенно. Какие личностные качества помогают вам добиваться успеха?
- Что бы вам хотелось изменить или улучшить в ваших взаимоотношениях с родителями? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить это?

После того как участники ответят на последний вопрос, тренер просит их объединиться в подгруппы по 4-5 человек, в которых желающие могут высказаться по поводу своих ощущений, мыслей и т. д., при этом остальные слушают, дополняют, высказывают свою точку зрения, но не критикуют и не задают вопросов. Говоря о том, что помогает и что мешает в работе с родителями, можно высказываться как по поводу своего личного опыта, так и основываясь на наблюдениях за работой других учителей или воспитателей.

Затем каждая подгруппа формулирует несколько основных позиций, по которым они хотели бы что-то изменить в общении с родителями или улучшить.

Обсуждение

Все участники возвращаются в круг. Тренер предлагает желающим высказаться по поводу проделанной работы или по поводу своих ощущений. Представители от подгрупп зачитывают свои списки. Тренер разъясняет, над какими проблемами, вербализованными участниками, возможна работа на тренинге.

Методические рекомендации

Если группа небольшая (до 10 человек), можно делить участников на подгруппы, поскольку все желающие имеют возможность рассказать о своих рисунках и об ощущениях, возникших в процессе выполнения упражнения.

---

## ИГРА «ПОЧЕТНЫЙ КАРАУЛ»

Цель

Сплочение группы, настрой на интенсивный темп работы в течение дня, создание непринужденной рабочей атмосферы.

Для данной игры необходима большая легкая скатерть с равными краями, надувные воздушные шарики по числу участников, длинная веревка и несколько небольших мячей (размером с теннисный мяч).

Перед началом игры скатерть кладется на пол посередине аудитории, на нее помещаются все воздушные шарики. Участники встают вокруг скатерти вполборота, так, чтобы правая рука была обращена к скатерти. По команде тренера участники поднимают скатерть с шариками с пола (каждый держит скатерть за край правой рукой, а левая рука свободна). Тренер предупреждает участников о том, что сейчас он будет давать группе различные задания, выполняя которые необходимо следить за тем, чтобы ни один шарик не упал на пол.

В качестве разминки тренер просит участников по кругу в максимально быстром темпе передавать друг другу левой свободной рукой мячик.

Затем упражнение усложняется. В левой руке участники держат длинную веревку, одну на всех, как показано на рисунке 3.



Рис. 3. Расположение участников

Тренер пускает по кругу мяч, который передается друг другу левой рукой. Для этого момент передачи мяча каждый по очереди отпускает свой край веревки, при этом необходимо следить, чтобы веревка и шарики не падали вниз. При дальнейшем усложнении упражнения тренер может ускорить темп передачи мяча, увеличить количество передаваемых мячей, попросить передавать мяч правой рукой, передавать мячи одного цвета одной рукой, одновременно передавая мячи другого цвета другой рукой, одной рукой передавать мячи вперед, а другой рукой — назад и т. д. В течение игры в аудитории может звучать быстрая, но не слишком громкая музыка. Для этой цели подойдет, например, «Танец с саблями» А. Хачатуряна, «Полет шмеля» А. А. Римского-Корсакова или другая музыка.

Также можно выполнить задание без мячей. В этом случае тренер просит группу в максимально быстром темпе поменять положение рук: левой рукой держать скатерть, а правой рукой держать веревку. При этом должны выполняться два прежних условия: ни веревка, ни шары не должны падать на пол.

Если участники устали держать скатерть, они могут положить ее, но так, чтобы шарики не упали на пол. Уровень сплоченности группы определяется количеством шариков, которые остались на скатерти после завершения упражнения.

Обсуждение

Происходит в кругу. Тренер просит участников поделиться своими впечатлениями об этой игре. Какие факторы способствовали, а какие мешали выполнению задания? Что можно было бы сделать лучше?

Каких результатов достигла группа? Какие жизненные ситуации напоминает модель данной игры?

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «РАБОТА С РОДИТЕЛЯМИ»**

---

Цель

Повысить мотивацию участников к работе в тренинге, подчеркнуть значение данной темы.

Содержание

Тренер делит участников на три подгруппы. Каждая подгруппа защищает интерес одной из трех категорий (ребенок, педагог, родители) участников образовательного процесса. Первая группа отвечает на вопрос: «Какие преимущества получают дети, если в образовательном учреждении систематически ведется работа с родителями?» Вторая группа объясняет, какую пользу приносит подобная работа самим родителям дошкольников и школьников. Третья группа аргументирует положение о том, что взаимодействие с родителями необходимо педагогам.

Обсуждение

Участники вместе с тренером делают совместный вывод о преимуществах и необходимости проведения систематической работы с родителями в ДОУ и в школах.

Методические рекомендации

Для наглядности и повышения уровня мотивации решения проблемы в процессе выполнения упражнения на большом листе ватмана или на блокноте (на доске) составляется схема, на которой зафиксированы результаты выполнения упражнения и которая висит в аудитории на протяжении всей работы тренинга.

---

## **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ С РОДИТЕЛЯМИ»**

---

Эта мини-лекция — небольшой экскурс в прошлое. Тренер рассказывает об изменениях, произошедших на современном этапе в характере взаимодействия работников образования с родителями, о передаче ответственности родителям, о помощи, которую призваны оказывать им социальные институты.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБЩЕНИЯ»**

---

<b>Цель</b>	Подчеркнуть важность умения общаться в работе педагога с родителями.
<b>Содержание</b>	Участники тренинга с помощью метода мозгового штурма определяют условия, необходимые для эффективного взаимодействия педагога с родителями. Все желающие высказывают свою точку зрения, а тренер записывает на доске предложения. Затем группа выбирает три наиболее важных условия. Как правило, одним из них оказывается умение общаться.
<b>Методические рекомендации</b>	Для данного упражнения обсуждение не требуется. Для проведения этого упражнения не надо много времени, так как оно является переходным этапом от вступительного блока к основной теме тренинга. Данная форма не является обязательной, упражнение может быть проведено в кругу.

---

## **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ЧТО ТАКОЕ ОБЩЕНИЕ?»**

---

Тренер выводит определение понятия «общение» вместе со слушателями и знакомит с классификацией средств общения. Особое внимание уделяется роли общения в системе «педагог—родитель».

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «ЧТО Я ВИЖУ НА КАРТИНЕ?»**

---

<b>Цель</b>	Пробудить интерес участников к получению последующей информации о «визуалах», «аудиалах», «кинестетиках».
-------------	---

Тренер показывает участникам репродукцию какой-либо картины, желательно пейзаж (или просит посмотреть за окно), и одной короткой фразой сказать о своем впечатлении о картине (или о том, что увидели за окном), ответив на вопрос: что вы видите (или слышите, или чувствуете), глядя на картину (или за окно)? Например: «Я чувствую дыхание приближающейся весны» («Я слышу дуновение ветра». «Я вижу высокие березы»). Фраза должна быть максимально короткой. Участники высказываются по кругу.

После этого тренер говорит о том, что у каждого участника было свое первое впечатление и каждый высказал его в удобной для него форме. Кто-то начал со слов: «Я вижу», кто-то сказал: «Я слышу», а кто-то «Я чувствую».

Обычно слушатели, обобщая полученную информацию, рассказывают о том, как они могут применить ее в ежедневной работе в школе и в детском саду при взаимодействии с детьми и подростками, как важно учитывать канал восприятия собеседника в общении с ним.

Далее тренер переходит к мини-лекции «Визуал, аудиал, кинестетик».

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ВИЗУАЛ, АУДИАЛ, КИНЕСТЕТИК»**

---

В зависимости от ведущей системы восприятия все люди делятся на «визуалов» — это те, кто прежде всего видит предмет, событие или явление, «аудиалов» — люди, которым важно слушать, «кинестетиков» — это люди чувств, и они воспринимают большую часть информации об окружающем мире через свои эмоции.

Тренер рассказывает сначала о невербальных проявлениях представителей различных преобладающих систем восприятия. При этом в качестве наглядного материала можно использовать таблицу «Модели категорий общения», которая дана в главе «Общение». После этого можно рассказать об активном словаре «визуалов», «аудиалов» и «кинестетиков». Как правило, данная информация является достаточно доступной и интересной для педагогов, поэтому, по усмотрению тренера, мини-лекцию можно несколько расширить.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «У ПОПА БЫЛА СОБАКА»**

---

**Цель**

С этим упражнением мы впервые познакомились на тренинге В.И. Натарова и сделали незначительную модификацию.

Закрепить в памяти материал, полученный в ходе мини-лекции об особенностях восприятия «аудиала», «визуала», «кинестетика».

**Содержание**

Группа делится на три-четыре подгруппы: каждый участник получает раздаточный материал под названием «Активный словарь "визуала", "аудиала", "кинестетика"», вариант которого приводится в приложении 3.

Каждая подгруппа получает карточку с названием одной из ведущих систем восприятия: «визуал», «аудиал», «кинестетик». Если подгрупп четыре, то какая-либо карточка повторяется дважды. Затем тренер просит участников всех подгрупп пересказать своими словами докучную сказку «У попа была собака» от имени представителя той преобладающей системы, которая зафиксирована на карточке. Участники могут использовать «Активный словарь "визуала", "аудиала", "кинестетика"». Если большинство участников группы забыли содержание сказки, тренер может напомнить или раздать текст:

«У попа была собака, он ее любил, она съела кусок мяса, он ее убил, и в землю закопал, и надпись написал, что... у попа была собака...»

На подготовку сказки уходит примерно от 5 до 20 минут, после этого представители каждой подгруппы по очереди читают свои «произведения», а остальные участники отгадывают, от имени кого написана сказка.

**Обсуждение**

По кругу или в свободной форме участники сообщают о том, насколько трудно или легко им было выполнять данное упражнение, могут ли они сейчас назвать представителей различных модальных систем среди своих учеников, родителей учеников или коллег. Смогут ли они использовать полученные знания в своей работе.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «КАРАОКЕ С ШАРАМИ»**

---

**Цель**

Сплочение группы для дальнейшей совместной работы на тренинге, небольшая физическая разминка.

Для этой игры необходимы воздушные шарик по числу участников и караоке любой известной песни.

*Первый уровень сложности.* Группа выстраивается в одну линию или, если в помещении недостаточно места, образует круг. Каждый участник сгибает правую руку в локте так, чтобы ладонь смотрела вверх, и кладет на нее воздушный шарик, слегка придерживая его пальцами этой же руки. Свободная левая рука кладется сверху на шарик соседа.

По команде тренера участники должны быстро поменять положение рук: левая рука держит тот же шарик снизу, а правая лежит на шарике соседа справа. Разговаривать при этом нельзя. Усложненный вариант упражнения выполняется с закрытыми глазами.

*Второй уровень сложности.* Если группа успешно справилась с заданием, можно перейти к следующему этапу, который выполняется в кругу. По команде тренера участники начинают передавать одной рукой шарик соседу, который, в свою очередь, берет ее также одной рукой (нельзя держать свой шарик одновременно двумя руками и нельзя прислонять к себе). Можно попробовать выполнить этот этап с закрытыми глазами. Упавшие шары поднимать нельзя.

*Третий уровень сложности* — это «караоке с шарами». Звучит музыка, группа хором исполняет караоке знакомой песни, каждый держит шар в руках так, как описано выше. Внезапно музыка прерывается, и участники начинают передавать шары одним из описанных способов (тренер заранее предупреждает участников о том, что они должны делать, если прервется музыка). Затем тренер снова включает караоке, и все продолжают петь, держа шары в руках. Игру можно повторять многократно. Количество шаров, которое останется в руках (а не упадет на пол в результате выполнения упражнения), может служить индикатором степени сработанности группы.

Участники делятся своими впечатлениями и отвечают на вопрос: что помогало, а что мешало успешной работе группы?

Если участники выполняют упражнение очень медленно и осторожно, тренер может предложить выполнить его несколько раз, при этом фиксируя скорость выполнения с помощью секундомера. Перед участниками можно поставить задачу: улучшить групповой результат.

## УПРАЖНЕНИЕ «ВЕРА КОРКИНА»

Цель

Заинтересовать слушателей в получении последующей информации о фильмах слушания.

Это упражнение представляет модификацию известного упражнения, которое имеет различные названия, например «Марфуша» и др. В нашем варианте мы предлагаем разделить группу на две-три большие подгруппы по 6—8 человек в каждой. Если на тренинге присутствует меньше 12 человек, то упражнение можно проводить в классической форме, как описано во многих пособиях, например в книге «Практикум по социально-психологическому тренингу» под редакцией Б.Д. Парыгина, при этом используя предлагаемый нами или любой другой вариант текста.

В нашей модификации после деления группы тренер зачитывает инструкцию: «Сейчас по одному представителю из каждой группы выйдут за дверь, где им будет зачитан небольшой текст. Затем они, снова зайдя в аудиторию, перескажут этот текст следующему участнику своей подгруппы — участнику № 2, тот расскажет участнику № 3 и т. д. Те, кто окажутся последними, потом перескажут текст всей группе. Тренер просит пересказывать текст тихим голосом, чтобы остальные, кто еще не познакомился с содержанием рассказа, не слышали его. Задавать друг другу вопросы, перебивать или повторять какие-то факты дважды нельзя.

После этого в каждой подгруппе выбирается по одному представителю, которые вместе со вторым тренером покидают аудиторию. Если с командой работает один тренер, то можно попросить кого-нибудь из участников взять на себя роль помощника. В то время как помощник или второй тренер зачитывает текст, который дан в приложении 4, первый тренер вместе с остальными участниками организует пространство, как изображено на схеме.

Содержание

### Аудитория

Подгруппа А	Подгруппа В	Подгруппа С
1 2	1 2	1 2
3 4 5 6 (7 8)	3 4 5 6 (7 8)	3 4 5 6(7 8)

Цифрами 1, 2, 3 и т. д. обозначены номера участников, которые сидят на своих стульях. Если есть возможность, то подгруппы могут работать в разных аудиториях.

После того как участник 1 тихонько перескажет содержание текста участнику 2, к ним подходит со своим стулом участник 3 и т. д. Таким образом, в конце упражнения вся группа перемещается по направлению к участникам 1 и 2.

Чтобы представители команд под номерами 3, 4, 5 и т.д. не слышали содержание текста раньше времени, мы рекомендуем включить в аудитории негромкую музыку. Это может быть любое эстрадное или классическое произведение, желательно без слов или на иностранном языке (чтобы текст не сбивал рассказчиков) или звуки пения птиц, шума моря и т.д.

Затем все возвращаются в круг, где последние номера по очереди сообщают группе свои версии рассказов, а группа сравнивает, что сохранилось общее, а в чем различия.

Обсуждение

Участники пытаются ответить на следующие вопросы:

- Как следовало бы изменить инструкцию, чтобы повысить эффективность запоминания? Большинство участников считает, что эффективность запоминания могла бы повыситься при возможности играющих записывать или переспрашивать.
- Что мешало слушать более внимательно?
- Какие моменты запомнились лучше и почему?

Методические рекомендации

Как итог выполнения упражнения тренер может познакомить участников с фильтрами слушания, в результате существования которых искажается смысл услышанного.

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ФИЛЬТРЫ СЛУШАНИЯ»**

---

Тренер обсуждает с участниками причины неэффективного слушания в процессе общения. Затем слушатели знакомятся с таблицей, иллюстрирующей процесс получения информации в ходе слушания, которую мы привели выше.

---

### **УПРАЖНЕНИЕ «ИНТЕРЕСНАЯ ЛЕКЦИЯ»**

---

Цель

Познакомить участников с типологией неэффективных слушателей.

Один из участников, который будет играть роль лектора, покидает аудиторию и готовится к проведению лекции на знакомую и интересную для него тему (например, как готовить салат «Оливье» к Новому году, как убрать квартиру, как ухаживать за кактусами и др.). Продолжительность лекции — 10 минут. В это время группа делится на 5 подгрупп, и каждая из них получает от тренера задание, которое она будет выполнять после сигнала тренера в определенной очередности в течение 2 минут.

Участники первой группы будут имитировать внимательное слушание лектора: поддакивать, кивать головой, но при этом каждый участник подгруппы будет заниматься каким-либо своим делом (точить карандаш, причесываться, искать губную помаду в сумке, листать конспекты и т. д.). Участники второй подгруппы должны перебивать лектора и уводить разговор в сторону, не давая возможности продолжать лекцию. Третья подгруппа должна внимательно слушать первую часть предложения, перебивая лектора, сочиняя свое окончание предложения. Например, если лектор скажет: «Сварить для салата картошку...», слушатели тут же продолжат: «Разрезать каждую картофелину на четыре части и помазать горчицей...» Четвертая группа часть информации будет слушать внимательно, а потом каждый участник подгруппы начнет разговаривать с соседом, после чего снова будет слушать лектора. Пятая группа участников будет ждать, когда лектор допустит какую-нибудь неточность и начнет его исправлять, поучать, и говорить только об этом.

Когда лектор входит в аудиторию и начинает лекцию, каждый участник по сигналу ведущего начинает выполнять порученное ему задание.

Первый вопрос тренер задает лектору: насколько он удовлетворен своей лекцией и аудиторией? Какая часть лекции, по его мнению, была наиболее удачной, наиболее трудной. Почему? Как помогала и мешала ему аудитория? И какие группы слушателей он может выделить?

После этого тренер переходит к мини-лекции «Типы слушателей и техники активного слушания».

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ТИПЫ СЛУШАТЕЛЕЙ И ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ»**

---

Тренер знакомит участников с разными типологиями слушателей и просит ответить на вопрос, какую роль выполнял каждый из них в упражнении «Интересная лекция». После этого проходит обсуждение реальных ситуаций, происходящих на лекциях педагогов. Затем участники знакомятся с техниками активного слушания.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «МУДРЫЙ СЛУШАТЕЛЬ»

---

Цель	Отработать техники активного слушания.
Содержание	Упражнение выполняется по кругу. Каждый участник получает карточку с каким-либо высказыванием, которое он громко читает своему соседу слева. Сосед слева отвечает ему, используя техники активного слушания. Если кто-то из участников затрудняется ответить, группа помогает ему. Образцы карточек даны в приложении 5. Если численность группы превышает 16—18 человек, это упражнение можно проводить в подгруппах.
Обсуждение	Обсуждение проводится в свободной форме. Желающие участники могут высказаться по поводу своих ощущений, которые они получили как в роли говорящего, так и в роли слушателя.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «ВЕСТИ С ПОЛЕЙ»

---

Цель	Подведение итога дня, обобщение и закрепление наиболее важного для педагогов материала первого дня тренинга.
Содержание	<p>Группа делится на четыре подгруппы. Тренер предлагает участникам представить следующую ситуацию: организации, которые направили каждого участника на тренинг, попросили ежедневно присылать отчет о проделанной работе, с тем чтобы знать, какую практическую пользу может принести тренинг. Этот отчет и начинают готовить слушатели, которые должны ответить на вопрос: что могут взять в работу, исходя из опыта, полученного на сегодняшнем тренинге: 1) воспитатели детских садов; 2) учителя начальных классов; 3) учителя среднего и старшего звена; 4) администрация школы или ДОУ? Группа делится на четыре команды, отвечающие на вопрос от имени одной из предъявленных выше категорий работников образовательного учреждения.</p> <p>Отчет может быть составлен в любой форме: памятка-рекомендация, советы, инструкции, имитация видеосъемок или фотографий с комментариями, эмблемами, репортаж и т. д.</p> <p>На подготовку отводится определенное время, обычно достаточно 10-15 минут. После этого группы по очереди сообщают свои «вести с полей».</p>

Проводится в кругу в свободной форме. Участники делятся своими впечатлениями. В заключение тренер может показать участникам эмблемы, сделанные в ходе проведения упражнения на тренинге (приложение 6).

После обсуждения, возможно, последуют вопросы по поводу проблем, затронутых на первом дне тренинга, поэтому мы рекомендуем тренеру оставить время на ответы участникам.

---

## **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ<sup>1</sup>**

---

Тренер подводит итог дня и сообщает тему следующего дня. Затем он передает мяч по кругу и просит каждого из участников высказаться о своих ощущениях, а также просит сформулировать запрос на завтра. После этого участники благодарят друг друга за совместную работу и прощаются.

## **ДЕНЬ ВТОРОЙ. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ В РАБОТЕ ПЕДАГОГА**

1. Игра-приветствие.
2. Мини-лекция «Вербальные средства общения».
3. Упражнение «Шушаника Минична».
4. Упражнение «Защита Вождя Краснокожих».
5. Упражнение «Поймите меня правильно».
6. Мини-лекция «Какие бывают вопросы?».
7. Упражнение «Блеф-турнир».
8. Упражнение «Как бы это сказать».

---

<sup>1</sup> Подобная работа проводится в конце каждого дня тренинга.

9. Упражнение «Памятка коллеге».
10. Игра «Телеграмма».
11. Упражнение «Невербальные средства общения».
12. Мини-лекция «Невербальные средства общения».
13. Психологический практикум «Маски релаксации».
14. Упражнение «Толстое стекло».
15. Упражнение «Общение с родителем — это...».
16. Обобщающее упражнение «Занимательный тест».
17. Обратная связь.

---

## **ИГРА-ПРИВЕТСТВИЕ**

---

<b>Цель</b>	Знакомство, снятие эмоционального напряжения участников, объединение группы.
<b>Содержание</b>	Все участники стоят в кругу. Первый игрок (это может быть ведущий, если группа малоактивна) говорит: «Здравствуйте. Я — Таня. Я сегодня вот такая» (показывает свое состояние мимикой, жестами). Вся группа говорит: «Здравствуй, Таня. Таня сегодня вот такая» и повторяет жесты, мимику Тани. Игра заканчивается, когда все участники поприветствуют окружающих, все участники хором говорят: «Здравствуйте!»
<b>Методические рекомендации</b>	Эту игру желательно использовать во второй день работы, когда еще не все участники запомнили имена друг друга, но в предыдущий день уже проходила групповая работа. Если игра проходит в группе, все члены которой уже знакомы друг с другом, можно просто приветствовать окружающих и показывать свое состояние, не называя себя по имени. Но даже при этом варианте группа хором приветствует каждого, обязательно называя его по имени.

---

## **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ»**

---

Тренер дает определение вербальных средств общения, приводит принципы построения речевой коммуникации. Слушатели знакомятся со стратегиями и тактиками речевого общения, о необходимости сознательного использования педагогами тактических приемов. При необходимости ведущий рассказывает о правилах построения «Я-высказываний», использование которых в общении с родителями может стать одним из способов конструктивного решения конфликтной ситуации.

---

## УПРАЖНЕНИЕ « ШУШАНИКА МИНИЧНА»

---

Цель	Отработать одну из техник запоминания имен.
Содержание	<p>Упражнение выполняется в кругу. Каждый участник группы получает карточку, на которой написано имя и отчество. Затем один из участников спрашивает своего соседа слева: «Скажите, пожалуйста, как вас зовут?» Тот читает вслух имя на карточке, например «Шушаника Минична». В ответ на это первый участник должен ответить любой фразой, при этом обязательно повторить услышанное имя собеседника. Например: «Очень приятно, Шушаника Минична, с вами познакомиться о или «Какое у вас необычное, красивое имя, Шушаника Минична». После ответа «Шушаника Минична» задает вопрос своему соседу слева: «Представьтесь, пожалуйста» и т. д. до тех пор, пока очередь не дойдет до первого участника. Образцы карточек с именами даны в приложении 7.</p>
Обсуждение	<p>После выполнения данного упражнения участники начинают замечать, что им пришлось активизировать свою память, кто-то даже использовал мнемотехнические приемы, известные ему давно или изобретенные тут же. Участники делятся этими приемами в кругу. Многие из них считают, что это упражнение — хорошая гимнастика для памяти.</p>
Методические рекомендации	<p>Если круг больше 10—12 человек, то некоторые участники устают слушать других. Несмотря на это мы проводим упражнение только в одном кругу, без деления на подгруппы. Чтобы повысить мотивацию, можно ввести следующий игровой элемент. Если кто-то из участников не может произнести имя соседа, он обращается за помощью к любому представителю группы: «Марина, помоги мне, пожалуйста». Этот простой прием помогает активизировать внимание всех участников.</p>

---

## УПРАЖНЕНИЕ « ЗАЩИТА ВОЖДЯ КРАСНОКОЖИХ»

---

Цель	Познакомить участников тренинга с различными стилями постановки вопросов, которые могут быть использованы педагогами в процессе общения с родителями.
------	---

Данное упражнение проходит в несколько этапов и по усмотрению тренера может быть смоделировано по-разному. Мы описываем некоторые альтернативные варианты, предоставляя возможность тренеру выбрать наиболее приемлемый из них. Упражнение занимает от 30 минут (краткий вариант) до 2-3 часов и требует предварительной подготовки участников тренинга.

**Предварительный этап** (ознакомление с содержанием рассказа О'Генри «Выкуп Вождя Краснокожих»). Тренер оповещает группу о том, что перед началом упражнения «Защита Вождя Краснокожих» желательно ознакомиться с текстом рассказа, чтобы в дальнейшем обсудить текст и выявить ошибки воспитания родителей, которые привели к описанным в произведении последствиям. Мы предлагаем два варианта организации ознакомления участников тренинга с содержанием рассказа.

*1-й вариант.* Накануне проведения упражнения каждый участник получает ксерокопированный текст рассказа О'Генри «Выкуп Вождя Краснокожих» и знакомится с содержанием произведения в домашних условиях самостоятельно. Мы предлагаем использовать сокращенный, с учетом задач тренинга, вариант текста (приложение 8). Также можно раздать текст в день проведения упражнения, например, перед большим перерывом, увеличив последний на 10 минут (как показывает практика, этого времени вполне достаточно, чтобы прочитать и осознать содержание короткой истории). Следуя данному варианту, участники, возможно, пожелают поделиться своими впечатлениями от рассказа. В таком случае можно напомнить, что нас в большей степени интересует психологическая подоплека истории, нежели ее литературная часть, поэтому мы рекомендуем более подробно обсудить действия отца ребенка и похитителей, а также окончание произведения, которое заставляет нас задуматься над тем, почему ребенок захотел остаться с похитителями, отдавая им предпочтение по сравнению с его родным отцом?

*2-й вариант.* Тренер просит двух-трех добровольцев ознакомиться с текстом рассказа О'Генри (дома или в перерыве). Перед непосредственным проведением упражнения добровольцы пересказывают содержание произведения в своих подгруппах, при этом они могут пользоваться текстом и в случае необходимости зачитывать небольшие отрывки рассказа, обращая особое внимание на психологическую сторону произведения. В этом случае, возможно, группе не понадобится обсуждать содержание текста.

В процессе проведения тренинга мы предпочитаем использовать 1-й вариант предварительного этапа, но по техническим причинам его проведение не всегда возможно. Поэтому в целях экономии времени и бумаги можно следовать второму варианту.

Этот вариант является также более предпочтительным в случае, когда тренер ставит перед собой задачу дальнейшего сплочения группы.

#### **1-й этап** (составление списка вопросов).

Тренер предлагает участникам представить, что история о Вожде Краснокожих является не вымышленной, а реальной и имеет дальнейшее продолжение. «Соседи старого Дорсета в отсутствие непослушного ребенка успели вкусить спокойной жизни, а при возвращении Вождя домой были очень недовольны, поэтому на всеобщем совете они решили подать на родителей ребенка в суд, чтобы те под страхом суровых законов наконец-то повлияли на свое чадо. При подготовке заявления в суд соседи составили список обвинений примерно следующего характера:

- родители не занимаются воспитанием ребенка, поэтому он груб и невежествен в общении со взрослыми;
- ребенок предоставлен сам себе, в результате чего был с легкостью похищен двумя неизвестными;
- родители не контролируют действия ребенка и не заметили его пропажи;
- родители не уделяют ребенку должного внимания (ребенок чувствовал себя комфортнее с похитителями, нежели с родным отцом)».

Далее тренер предлагает участникам разделиться на три равные по числу человек подгруппы, после этого просит членов первой подгруппы представить себя в роли «прокуроров», второй подгруппы — в роли «адвокатов», третьей подгруппы — в роли «родителей», которые решили помочь старому Дорсету и встали на его защиту. Все три подгруппы готовятся к судебному процессу и составляют каждая свой список вопросов.

«*Прокуроры*» составляют список, чтобы обвинить родителей. Их вопросы могут звучать примерно так: «Как могло случиться, что, будучи родителями, вы даже не заметили пропажу собственного ребенка и не обратились в полицию?»

«*Адвокаты*» оставляют список вопросов, помогающих защитить родителей, например: «Могло ли произойти так, что вы очень растерялись и не знали, что вам делать, когда обнаружилась пропажа ребенка?»

«*Родители*», не зная, о чем их будут спрашивать, составляют список предполагаемых вопросов, чтобы быть готовыми ко всему.

Вот примерные списки вопросов, составленные участниками наших тренингов, которые можно использовать как образец и раздать соответствующим подгруппам.

### **Вопросы «адвокатов»:**

1. Что вы можете рассказать о физическом здоровье ребенка?
2. Что вы собирались делать, когда обнаружили, что ваш ребенок пропал?
3. Как вы думаете, какое самое интересное событие произошло в жизни вашего ребенка?
4. Расскажите, пожалуйста, о том, как вы проводите время всей семьей.
5. Есть ли какие-нибудь игры, в которые ваш ребенок любит играть вместе с вами?
6. Как вы объясняете ребенку, что можно делать, а чего нельзя?
7. Дети часто задают вопрос родителям: «Вы меня любите?» Как бы вы могли доказать вашу любовь к ребенку?

### **Вопросы «прокуроров»:**

1. Обращались ли вы за помощью к психологу и если нет, то почему?
2. Почему вы не обратились в полицию, когда обнаружили пропажу ребенка?
3. Почему вы не научили вашего ребенка правилам поведения в обществе?
4. Кто занимается воспитанием ребенка в вашей семье?
5. Сколько времени вы проводите вместе с ребенком?
6. Почему ваш ребенок оказался один на улице без присмотра взрослых?
7. Почему ваш ребенок предпочел бы вернуться к похитителям, нежели остаться дома с родителями?

Каждая подгруппа может использовать эти списки как образцы и выбирать из своего списка наиболее подходящие вопросы, изменяя их по своему усмотрению и/или добавляя новые. На выполнение этого задания тренер может отвести определенное ограниченное количество времени, к примеру, 10-15 минут. Составленный список вопросов в дальнейшем понадобится всем участникам подгруппы, поэтому необходимо, чтобы он был у каждого.

Далее работа проходит в тройках, в состав каждой из которых входит по одному «адвокату, по одному «прокурору» и по одному «родителю». Если число участников не делится на три без остатка, то группа родителей может быть больше остальных, в этом случае часть участников продолжает работу в четверке («прокурор», «адвокат» и два «родителя»).

#### **2-й этап.**

*1-й вариант* (работа в тройках-четверках). Каждая тройка (четверка) располагается удобно, организуя пространство так, чтобы остальные группы не мешали работать. Затем «прокурор» и «адвокат» по очереди зачитывают каждый свой список вопросов «родителю», который внимательно слушает и пока не отвечает ни на один вопрос. После этого он (или каждый из «родителей» по очереди) сообщает участникам своей тройки (четверки) о том, какие ощущения вызвали у него те или иные вопросы; в каком случае ему (им) хотелось сотрудничать с «представителями су-

дебной власти» и отвечать на их вопросы, а в каком — нет. Какие вопросы способствовали взаимопониманию, какие — нет. Какие вопросы вызвали неприятные ощущения. Процедура обратной связи проходит в свободной форме.

Далее «прокурор» и «адвокат» заново зачитывают свои списки вопросов, а «родитель» выбирает из них те, которые ожидал услышать, то есть соотносит услышанное со своим списком.

После этого «родитель» сообщает остальным участникам тройки о том, в какой мере оправдались его ожидания, какое количество негативных и позитивных вопросов он ожидал услышать.

*2-й вариант.* Второй вариант является сокращенным и наиболее приемлем в малочисленной группе (до 10 участников). Он проходит по той же схеме, что и первый, но только в кругу. Тренер предлагает группе составить несколько вопросов от имени адвоката и несколько вопросов от имени прокурора. После этого можно переходить к обсуждению.

Участники троек (четверок) возвращаются в круг и по очереди или в свободной форме делятся своими впечатлениями от проделанной работы, сообщая о том, как были восприняты те или иные вопросы, какие из них вызвали наиболее отрицательные эмоции, а какие — положительные, какие из них способствовали созданию доверительной атмосферы, а какие вызывали негативные реакции; на какие вопросы хотелось отвечать, а на какие — нет. Чем отличались стили «адвокат» и «прокурор» и какие средства выразительности (слова, фразы, словосочетания, интонация, манера обращения и т. д.) были характерны для каждого стиля. Какой стиль наиболее эффективен в педагогической практике и в каких ситуациях следует его использовать. Каким образом стиль «адвокат» может помочь учителю в общении с родителями. В каких ситуациях стиль «прокурор» также может быть эффективным и какие негативные последствия во взаимоотношениях между педагогом и родителем он может вызвать при неумеренно частом его использовании.

Обсуждая стили «адвокат» и «прокурор», можно рассказать историю, которая произошла с поэтом Ваганом Карапетяном, — о том, кто ищет золото, тот его и находит.

Чтобы убедиться в том, что участники тренинга правильно поняли описанные выше стили, тренер может предложить заполнить таблицу «Стили "адвокат" и "прокурор"» или использовать данную таблицу в качестве раздаточного материала (приложение 9).

---

## УПРАЖНЕНИЕ « ПОЙМИТЕ МЕНЯ ПРАВИЛЬНО»

---

### Цель

Отработать технику постановки вопросов в стиле «адвокат».

### Содержание

Перед началом упражнения тренер сообщает, что сейчас участники попробуют использовать стиль «адвокат» на практике. Для этого одна половина группы будет играть роль родителей, а другая половина — роль учителей или воспитателей детских садов. Группа станет разыгрывать различные ситуации. Родитель придет к учителю (воспитателю) со своей проблемой, а учитель (воспитатель) попытается выяснить, что же происходит.

Далее тренер разбирает одну-две ситуации вместе с группой. Например, родитель приходит к учителю и жалуется: «Мой ребенок не имеет в классе друзей, поэтому он не хочет учиться». В ответ на это учитель может сказать: «Я считаю, что он плохо учится по другой причине. Вы спрашивали его, как он ведет себя на уроках?» — это будет стиль «прокурор», который не способствует дальнейшему взаимопониманию между учителем и родителем. Придерживаясь стиля «адвокат», можно ответить: «Я тоже считаю, что ваш ребенок может учиться лучше. Спасибо, что вы пришли с этой проблемой. Как вы думаете, это единственная причина, по которой он не может реализовать свои способности? С кем бы из ребят он бы хотел дружить? и т.д.». Затем тренер предлагает участникам придумать свои ответы.

После этого участники делятся на две равные подгруппы. Каждый участник первой подгруппы (родитель) получает карточку с кратким описанием какой-либо ситуации, после ознакомления с которой все участники начинают свободно перемещаться по аудитории. Время от времени участник первой подгруппы останавливается перед любым участником второй подгруппы (учителем или воспитателем) и рассказывает ему свою ситуацию, в ответ участник второй подгруппы задает ему вопрос, стараясь использовать стиль «адвокат». После этого происходит смена партнеров в паре. На поставленный вопрос можно не отвечать. Затем игра приостанавливается для того, чтобы тренер раздал карточки с ситуациями участникам второй подгруппы, и все начинается сначала. Перечень различных ситуаций представлен в приложении 10.

### Обсуждение

В процессе обсуждения тренер предлагает участникам ответить на следующие вопросы: удалось ли использовать стиль «адвокат»? какие трудности возникли при выполнении данного упражнения? сколько времени уходило на то, чтобы сформулировать вопрос?

При выполнении упражнения некоторые слушатели замечают, что иногда бывает легче ответить собеседнику в повествовательной форме, чем сформулировать вопрос. На практике педагоги могут применять эти два стиля в обеих формах (в вопросительной и утвердительной).

На тренинге мы предлагаем отработать технику постановки вопросов, так как обычно это вызывает больше затруднений.

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «КАКИЕ БЫВАЮТ ВОПРОСЫ?»**

---

Тренер знакомит участников с различными классификациями вопросов (закрытые, открытые, альтернативные, риторические и т. д.) и сферой их эффективного использования в педагогической практике, в том числе при взаимодействии с родителями. Если группа достаточно продвинута в плане изучения основ психологии, мини-лекцию можно заменить мини-беседой. В этом случае участники делятся своими знаниями в области классификаций и техник постановки вопросов.

---

### **УПРАЖНЕНИЕ «БЛЕФ-ТУРНИР»**

---

Цель

Отработать технику постановки открытых и закрытых вопросов.

Содержание

Для проведения данного упражнения понадобятся какие-либо небольшие предметы, которые можно зажать в кулаке, по одному на каждого участника. Это могут быть фишки, спички, фрагменты открыток, фантики от конфет, конфеты и т. д.

Группа разбивается на две подгруппы. Перед началом турнира каждый участник придумывает по одному закрытому вопросу для представителя противоположной команды. Например: «Ты умеешь делать пельмени?», или «Ты когда-нибудь была в Америке?», или «У тебя есть брат?» и т. д. Необходимо придумать такой вопрос, чтобы вероятность ответа «да» равнялась 50%, то есть если мы спросим, к примеру, летал ли наш собеседник в космос, то мы можем ожидать однозначный ответ «нет», а на вопрос: «Ты когда-нибудь ел блины?» каждый ответит «да». Оба эти вопроса не подходят для данного упражнения, потому что ответ достаточно предсказуем. Для того чтобы избежать подобных вопросов, участники могут советоваться друг с другом, внутри команды, но так, чтобы противоположная сторона не узнала содержания

вопросов. Далее команды выстраиваются в две шеренги друг напротив друга следующим образом:

№1 №3 №5 №7 №9 №11 №13 №15 —участники 1-й

команды

№2 №4 №6 №8 №10 №12 №14 №16 - участники 2-й

команды.

Тренер выдает каждому участнику какой-либо небольшой предмет (конфету), а на своем столе ставит две чаши. Участник № 1 задает свой закрытый вопрос участнику №2. Участник №2, независимо от того, как бы он ответил на этот вопрос искренне, отвечает «да» и у себя за спиной незаметно прячет в кулаке предмет (конфету). Если он действительно хотел дать положительный ответ, предмет находится в правой руке, если отрицательный ответ — в левой. Далее участник № 1 должен отгадать, правдивым ли бы ответ участника № 2, для этого он задает открытый вопрос и после ответа на него сообщает свое мнение. Например:

У ч а с т н и к № 1. У тебя когда-нибудь в доме жил попугай?

У ч а с т н и к № 2. Да, конечно! (За спиной кладет конфету в левую руку, вытягивает обе руки вперед.)

У ч а с т н и к № 1. Чем ты его кормила?

Участник №2. Орехами и манной кашей.

У ч а с т н и к № 1. Я думаю, что это ложь.

У ч а с т н и к № 2 раскрывает ладони, и группа убеждается, что ответ был ложным.

У ч а с т н и к № 1 одержал победу в этом поединке, потому что он правильно угадал ответ. В этом случае участник № 2 кладет свой предмет (конфету) в чашу команды противника. Если бы участник № 1 не угадал, был ли ответ на закрытый вопрос правдивым, участник № 2 положил бы предмет (конфету) в чашу своей команды.

Теперь участник № 2 задает свой закрытый вопрос участнику № 3, и далее упражнение выполняется по аналогичной схеме. Потом участник № 3 вступает в поединок с участником № 4 и т. д. Таким образом, каждый из участников должен задать по два вопроса (один — закрытый, а другой — открытый), и каждый должен ответить на два вопроса. После этого тренер подводит итог и выявляет команду-победителя. По желанию группы очки можно не подсчитывать. Если участники разыгрывали конфеты, то можно высыпать их в одну большую вазу, а в перерыве организовать чаепитие, чтобы сплотить группу после состязания.

Если число участников тренинга превышает 16-18 человек, то упражнение можно проводить в подгруппах, завершив его обсуждением результатов в кругу.

Тренер предлагает участникам поделиться своими впечатлениями от упражнения и ответить на некоторые вопросы. Например: 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?

---

## УПРАЖНЕНИЕ «КАК БЫ ЭТО СКАЗАТЬ?»

---

Отработать навык сообщения негативной информации родителям с использованием техники «сэндвича».

Группа делится на две подгруппы: одна из них выполняет роль педагогов, другая — роль родителей. Желательно, чтобы каждый участник получил какой-нибудь опознавательный знак, символизирующий принадлежность к той или иной подгруппе. Например, бумажная повязка на руке синего цвета для «родителей», красная — для «педагогов»; бумажная медаль на шею с буквами «Р», «П» и др. После этого участники встают со стульев и начинают ходить по аудитории. По сигналу ведущего (звук колокольчика) каждый представитель команды «педагогов» находит себе пару из команды «родителей». Затем каждая пара организует пространство удобным для нее образом и начинает разыгрывать ролевую игру. Учитель сообщает родителю, что его сын Гоша нагрубил молодому учителю математики, обозвал его и наотрез отказался извиняться. Сообщая эту информацию, «учитель» использует техник) сэндвича. «Родитель» слушает, подавая минимальные вербальные реакции («Да», «Угу», «Кто?», «Как это произошло?» и т.д. — нерефлексивное слушание). Затем через определенный промежуток времени (3—5 минут) по сигналу ведущего «родитель» дает вербальную обратную связь «педагогу», информируя его о том, как он чувствовал себя в ходе беседы и что, на его взгляд, можно было сделать по-другому.

После этого упражнение выполняется еще раз в новых парах, а затем «педагоги» и «родители» меняются ролями. Таким образом, каждый участник побывает в роли педагога и в роли родителя.

Проходит в кругу. Первый вопрос тренер задает «педагогам»: какими возможностями обладает техника «сэндвича»? Насколько удобна она в работе педагога? Ее достоинства и недостатки. Следующая группа вопросов адресована «родителям»: что они чувствовали во время данной «консультации»?

При выполнении этого упражнения необходимо обратить особое внимание на обратную связь «родителей» и «педагога».

---

## УПРАЖНЕНИЕ « ПАМЯТКА КОЛЛЕГЕ »

---

**Цель**

Обобщить полученный в ходе данного этапа тренинга материал.

**Содержание**

Участники разбиваются на пары. Каждая пара составляет небольшую памятку своим коллегам, которые не присутствовали на тренинге. Памятка называется «Как использовать вербальные средства общения в работе с родителями?» и содержит пять-шесть пунктов (рекомендаций). Участники могут использовать свой личный опыт, которым они еще не делились в процессе тренинга, а также приобретенные в процессе тренинга знания, которые они считают наиболее полезными.

Когда памятка составлена, авторы передают ее соседней справа паре. Получив новую памятку, пара знакомится с ее содержанием и галочкой отмечает самую полезную из всех рекомендацию, затем передает памятку дальше. Таким образом, каждая памятка обходит весь круг участников и возвращается к авторам, которые выделяют свою самую ценную по рейтингу рекомендацию и сообщают ее группе.

При желании группа может составить одну общую памятку, которую в дальнейшем педагоги могут использовать в своей работе. Эту памятку можно написать на большом листе бумаги и повесить в аудитории или сделать компьютерную распечатку для каждого участника.

**Обсуждение**

Это упражнение является обобщающим и требует специального обсуждения. Если педагоги хотели бы использовать его в своей повседневной практике, то можно поговорить о его различных модификациях и возможностях применения во внеклассных мероприятиях, например при решении каких-либо творческих задач: как организовать школьный вечер, поход, поездку или как составить список правил поведения для участников клуба по интересам и т. д.

---

## ИГРА «ТЕЛЕГРАММА»<sup>1</sup>

---

<b>Цель</b>	Отработка навыков взаимодействия с помощью невербальных средств общения, быстроты реакции, внимания.
<b>Содержание</b>	<p>Все играющие стоят в кругу и держатся за руки.</p> <p>В центре круга — водящий. Один из игроков говорит: «Я посылаю телеграмму... Наташе...», называя имя одного из игроков. С этими словами он незаметно пожимает руку стоящему слева или справа (только в одну сторону) от него игроку. Сосед передает телеграмму следующему таким же пожатием руки. Когда послание-пожатие дойдет до адресата, он говорит: «Телеграмму получил. Посылаю письмо (перевод, посылку и др.)... Тане». Темп игры постепенно нарастает. Если водящий замечает рукопожатие, он перехватывает телеграмму, а его место занимает тот, чье пожатие было замечено.</p>
<b>Обсуждение</b>	Участники делятся своими впечатлениями и возможностями использования игры в педагогической практике.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ»

---

<b>Цель</b>	Познакомить педагогов с азами психологии невербального общения.
<b>Содержание</b>	Каждый участник группы получает карточку со списком различных невербальных проявлений: жесты, позы, мимика (образец карточки дан в приложении 11). Тренер просит участников решить, какие из этих средств способствуют созданию доброжелательной атмосферы в общении с родителями, какие препятствуют, а какие являются нейтральными. Каждый участник самостоятельно делает пометки в своей карточке. Можно применять единые условные обозначения, которые даны на карточке.

---

<sup>1</sup> Подарок слушателей г. Озерска Челябинской области.

Затем группа делится на несколько подгрупп по 4-5 человек в каждой, где происходит обмен мнениями. После этого проводится общая групповая дискуссия о целесообразности использования перечисленных в карточке паттернов при общении педагога с родителями.

Как правило, в этом упражнении группа редко приходит к единому мнению по поводу некоторых невербальных средств общения. В таком случае участникам каждой из подгрупп предлагается побыть в роли экспертов. Для этого один представитель подгруппы что-нибудь рассказывает остальным участникам, например, как готовить яичницу, и при этом демонстрирует тот жест, который вызвал спор. После чего участники подгруппы рассказывают о своих ощущениях и решают вопрос об эффективности того или иного жеста. Таким образом группа приходит к единому мнению.

Вместо обсуждения тренер может попросить участников подвести итог работы экспертов, а итогом всего упражнения может быть мини-лекция «невербальные средства общения».

Данное упражнение часто вызывает много споров, которые иногда не прекращаются даже в кулуарах. Поэтому тренер может сделать акцент на том, что нельзя «читать» жесты других людей однозначно. Мы рассматриваем эту важную тему не для того, чтобы определять состояния других людей по их жестам, а для того, чтобы следить за своими невербальными проявлениями и достичь желаемой атмосферы в ходе беседы.

Ф. Пуселик на одном из своих семинаров в Санкт-Петербурге по семейной психотерапии приводит такой пример: мужчина, произнося слова «Я люблю свою маму», скрещивает руки на груди и крепко сжимает их в кулаки. Некоторые слушатели тут же пытаются интерпретировать этот жест: «Он говорит ложь». «Нет, — отвечает Ф. Пуселик, — он просто сильно обидел маму вчера и старается справиться со своей болью».

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ»**

---

Тренер рассказывает участникам краткую историю изучения мимики и жестов в психологической науке. Далее он может рассказать об открытых, закрытых и зеркальных позах и жестах, о жестах «рука к лицу», «пирамида» и др., о том, как важно уметь управлять своей мимикой в процессе общения.

На наш взгляд, целесообразно подчеркнуть, что не следует «читать» и интерпретировать позы и жесты буквально и что неестественные мимические выражения и неестественные позы могут вызвать у собеседника огромный дискомфорт. Далее тренер предлагает участникам небольшую гимнастику для мышц лица, которая поможет педагогам снять некоторые мышечные зажимы.

---

### **УПРАЖНЕНИЕ «МАСКИ РЕЛАКСАЦИИ»**

---

<b>Цель</b>	Вооружить педагогов несколькими упражнениями, которые помогли бы им снять мышечные зажимы лица и лучше управлять своей мимикой в процессе работы.
<b>Содержание</b>	Тренер знакомит участников с определенными масками релаксации (описанными нами в приложении 12), которые желающие могли выполнить.
<b>Обсуждение</b>	В процессе обсуждения участники делятся своими впечатлениями и пытаются выяснить, какие группы мышц лица не были задействованы, но часто находятся в зажатом состоянии у большинства педагогов.

---

### **УПРАЖНЕНИЕ «ТОЛСТОЕ СТЕКЛО»**

---

<b>Цель</b>	Отработка навыков выразительного использования мимики и жестов, необходимых педагогам в их повседневной работе.
-------------	---

Содержание	<p>Участники делятся на подгруппы по 3—5 человек. Затем тренер знакомит всех с содержанием упражнения. Участникам предлагается представить, что они общаются друг с другом через толстое стекло, то есть они прекрасно видят друг друга, но не слышат. Используя невербальные средства общения, каждой подгруппе необходимо донести некую информацию до всех участников.</p> <p>Каждая подгруппа получает от одной до трех карточек (по усмотрению тренера) с различными ситуациями (образцы карточек даны в приложении 13). На подготовку пантомимы уходит обычно от 3 до 10 минут. Участники сами распределяют роли.</p>
Обсуждение	<p>Участники делятся своими впечатлениями, трудностями, с которыми они столкнулись, и находками, которые они сделали в ходе выполнения упражнения. Как правило, это упражнение вызывает много положительных эмоций.</p>
Методические рекомендации	<p>Иногда в педагогических коллективах кто-то отказывается от выполнения данного упражнения. Это право каждого сделать свой выбор участвовать в инсценировке, быть вдохновителем и генератором идей или просто сторонним наблюдателем.</p>

---

### УПРАЖНЕНИЕ «ОБЩЕНИЕ С РОДИТЕЛЯМИ – ЭТО...»

---

Цель	<p>Обобщать знания, полученные в ходе двух дней работы на тренинге.</p>
Содержание	<p>Группа делится на две команды, и в течение 10-15 минут каждая подгруппа выполняет следующее задание: первая — перечисляет критерии эффективного общения с родителями, используя первые буквы первого слова словосочетания <b>«общение с родителем»</b>.</p> <p>Например: «о» — обаяние педагога, «б» — безусловное принятие родителя таким, как он есть, и т. д.</p> <p>Вторая подгруппа перечисляет критерии, используя первые буквы второго слова — «родителем».</p> <p>Затем команды по очереди зачитывают составленные ими списки критериев, остальные участники могут по желанию дополнять предложенный перечень</p> <p>Тренер записывает на доске (на блокноте) высказывания участников и к следующему дню готовит их в виде раздаточного материала.</p>

Проходит в свободной форме в том случае, если возникает необходимость в нем.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «ЗАНИМАТЕЛЬНЫЙ ТЕСТ»

---

### Цель

Обобщить полученный в ходе второго дня тренинга теоретический и практический материалы.

### Содержание

*1-й вариант:* группа делится на три-четыре подгруппы, каждая из которых получает задание составить небольшой занимательный тест (состоящий из 4—6 вопросов) по материалам истекшего дня. Команда должна придумать вопросы и по 3-4 варианта ответов на них. Желательно, чтобы тест был составлен в шуточной форме и отражал содержание второго дня тренинга. После того как подгруппы подготовятся, каждая из них по очереди зачитывает свои вопросы с вариантами ответов, а остальные участники отвечают на них.

*2-й вариант* проходит по типу передачи «Как стать миллионером?». Участники делятся на две команды, и каждая из них составляет свой тест.

### Обсуждение

Проходит в свободной форме. Обсуждая ход и результаты проведения упражнения, участники также могут затронуть вопрос о том, как можно использовать эту форму работы в педагогической практике.

---

## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

---

Участники, используя информацию, полученную в процессе работы, по кругу показывают один жест, отражающий его ощущения и состояние в настоящую минуту — после завершения работы второго дня тренинга.

## ДЕНЬ ТРЕТИЙ. КОНФЛИКТЫ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ. ФОРМЫ РАБОТЫ С РОДИТЕЛЯМИ

1. Игра-приветствие.
2. Дискуссия «Нужны ли конфликты с родителями?»
3. Тест «30 пословиц».
4. Мини-лекция «Конфликты. Способы выхода из конфликтных ситуаций».
5. Упражнение «Письмо губернатору города».
6. Старинная английская игра.
7. Мини-лекция «Конфликтные типы личностей».
8. Упражнение «Разговор по телефону».
9. Упражнение «Карусель».
10. Упражнение «Достойный ответ».
11. Игра «Sorry, конфликта не будет».
12. Мини-лекция «Манипуляции».
13. Упражнение «Манипуляции».
14. Мини-лекция «Формы работы с родителями».
15. Упражнение «Нелепая просьба».
16. Обобщающее упражнение «Лиса и колобок».
17. Обратная связь.

---

### ИГРА-ПРИВЕТСТВИЕ (Фопель К., 2002)

---

**Цель** Установление контактов между участниками, разрушение привычных стереотипов приветствия, развитие креативности.

**Содержание** Все участники с № 1 складывают руки за головой так, чтобы локти были направлены в разные стороны; № 2 — упираются руками в бедро, чтобы локти тоже были направлены в стороны; № 3 — кладут левую руку на левое бедро, правую — на правое колено, локти согнутых рук отведены в стороны; № 4 — держат сложенные крест-накрест руки на груди, при этом локти развернуты в стороны.

После того как все участники примут исходное положение, тренер предлагает им по определенному сигналу поздороваться как можно с большим количеством присутствующих, назвав при этом свое имя и коснувшись друг друга локтями. Через 5 минут ведущий (тренер) собирает участников в 4 подгруппы, и они приветствуют друг друга внутри каждой из них (здороваются первые номера только с первыми, вторые — со вторыми т. д.).

---

## ДИСКУССИЯ «НУЖНЫ ЛИ КОНФЛИКТЫ С РОДИТЕЛЯМИ?»

---

<b>Цель</b>	Повысить уровень мотивации участников в работе по теме «Конфликты».
<b>Содержание</b>	<p>Группа делится на две подгруппы, одна из них собирает аргументы, доказывающие, что конфликты с родителями недопустимы, другая — отстаивает позицию: «Конфликты — это двигатель прогресса, они необходимы в общении с родителями». В течение пяти минут каждая подгруппа записывает свои аргументы, а затем зачитывает их вслух.</p> <p>После этого тренер просит участников команд поменяться ролями и в течение пяти минут высказывать по очереди по одному новому аргументу. Например, подгруппа, которая была против конфликтов, высказывает один аргумент в пользу конфликтов и передает слово второй подгруппе. Участники второй подгруппы, в свою очередь, приводят аргумент против конфликтов, затем снова выступает первая подгруппа и т. д. По истечении времени тренер останавливает дискуссию.</p>
<b>Обсуждение</b>	Во время обсуждения тренер предлагает участникам не продолжать спор, а сконцентрировать свое внимание на тех трудностях, которые возникли в процессе выполнения упражнения, и на тех позитивных моментах, которые имели место. А на вопрос о том, что такое конфликты и нужны ли они в школе, участникам будет предложено ответить позже.

---

## ТЕСТ «30 ПОСЛОВИЦ»

---

После знакомства педагогов с сеткой К. Томаса они часто просят провести какой-либо тест на определения их способа поведения в конфликтных ситуациях. Как показала наша практика, тест Томаса слишком трудоемок в обработке в условиях тренинга, поэтому мы заменили его более легким и менее трудоемким тестом «30 пословиц», который обычно нравится участникам. Бланк теста и пословицы даны в приложении 14.

### **Инструкция к тесту:**

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экзамена". За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам. Тренер, перед тем как зачитает интерпретацию, напоминает участникам, что если они не согласны с тем, что получилось в тесте, то лучше оставаться при своем мнении. Любой тест работает с определенной долей вероятности, и всегда находятся люди, чьи результаты ошибочны. Совпадает результат с действительностью или нет, решать самим участникам.

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «КОНФЛИКТЫ. СПОСОБЫ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ»**

---

Тренер рассказывает о том, что такое конфликты, приводит классификации типов конфликтов и знакомит участников со способами выхода из конфликтных ситуаций, ссылаясь на сетку Томаса. Затем можно сопоставить результаты теста «30 пословиц» с пятью способами Томаса:

- «акулы» чаще используют соревнование;
- «черепашки» — уклонение;
- «медвежата» — приспособление;
- «лисы» — компромисс;
- «совы» — сотрудничество.

Далее тренер рассказывает о возможностях и недостатках каждого способа выхода из конфликтных ситуаций.

---

### **УПРАЖНЕНИЕ «ПИСЬМО ГУБЕРНАТОРУ ГОРОДА»**

---

Цель

Отработать техники выхода из конфликтных ситуаций.

<b>Содержание</b>	<p>Работа проходит в пяти подгруппах. Каждая подгруппа получает карточку с названием стиля выхода из конфликта. Тренер просит участников представить, что губернатор города собирается издать указ о том, что в новогоднюю ночь все участники тренинга должны будут дежурить на улицах и следить за порядком, но он еще не успел издать этот указ, а только думает над его проектом и хотел бы знать наше мнение. В связи с этим необходимо написать губернатору письмо в соответствии с указанным на карточке стилем.</p> <p>После того как письма готовы, а на это обычно уходит от 6 до 20 минут, представители подгрупп по очереди зачитывают их, а остальные участники отгадывают, какой способ выхода из конфликтной ситуации был использован (карточки представлены в приложении 15).</p>
<b>Обсуждение</b>	<p>Участники обсуждают возможности и недостатки использования каждого стиля выхода из конфликтной ситуации в рамках данного игрового контекста. Что звучало особенно убедительно в их письмах? Как бы отреагировал губернатор на данные ответы и почему?</p>

---

## **СТАРИННАЯ АНГЛИЙСКАЯ ИГРА**

---

<b>Цель</b>	<p>Внести оживление в работу группы, обсудить некоторые причины возникновения конфликтов.</p>
<b>Содержание</b>	<p>Для этой игры понадобится небольшого размера приз победителю (это может быть конфета, маленькая игрушка, сувенир и т. д.). Требование к призу одно: он не должен быть хрупким, так как в процессе игры существует вероятность того, что он упадет на пол. Тренер заранее упаковывает приз (заворачивает в бумагу, кладет в коробку, перевязывает ленточками, заклеивает скотчем и т. д.). Перед началом игры группа садится в круг, стулья придвинуты максимально близко друг к другу. Тренер включает веселую музыку и передает большой сверток с призом одному из сидящих рядом с ним участников. Тот, получив сверток, тут же передает его по кругу следующему игроку, тот — следующему и т. д.</p>

Внезапно музыка прекращается, и участник со свертком в руках быстро начинает разворачивать приз. Он может это делать до тех пор, пока вновь не зазвучит музыка. С момента звучания музыки приз снова «путешествует» по кругу до следующей музыкальной паузы. Как только музыка замолкает, участник с призом в руках продолжает распаковывать его и при появлении звуков музыки передает по кругу дальше. Приз достается тому, кто сумеет окончательно развернуть его и взять в руки.

Обсуждение

После того как участники поделились своими впечатлениями об игре, тренер задает следующие вопросы: «Если бы нас с вами попросили снять фильм о конфликтных людях на примере данной игры, то где и в какие моменты мы могли бы разыграть конфликты? Из-за чего могли бы возникнуть конфликты? Кто мог бы стать их потенциальными участниками и почему? (Например, конфликт мог бы возникнуть в момент остановки музыки между участником, который разворачивает приз, и участниками, сидящими рядом. Можно было бы обвинить тренера в том, что он имеет предвзятое отношение к некоторым участникам и использовал это в моменты включения и выключения музыки и т. д.).»

Далее тренер предлагает участникам ответить на вопросы: «Как можно было бы изменить инструкцию к игре, чтобы снизить вероятность появления конфликтов?» (Сделать инструкцию более четкой, ввести некоторые ограничения и т. д.) В каком случае было бы интереснее играть: в первом (как мы играли) или во втором (смоделированном варианте)?»

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «КОНФЛИКТНЫЕ ТИПЫ ЛИЧНОСТЕЙ»**

---

Тренер знакомит участников с классификацией конфликтных типов личности Д. Скотта: «паровой коток», «скрытый агрессор», «разгневанный ребенок», «сверхпокладистый», «молчун», «жалобщик».

---

### **УПРАЖНЕНИЕ «РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ»**

---

Цель

Закрепить понятия, полученные в ходе мини-лекции.

Группа делится на 6 подгрупп. Тренер выдает каждой подгруппе карточку с обозначением одного из конфликтных типов личности (на одной карточке представлено одно название: «паровой коток», «разгневанный ребенок», «молчун», «сверхпокладистый» «жалобщик», и «скрытый агрессор») и объясняет задание,

Содержание

начиная с ситуации: «В одном детском саду воспитатель, собирая детей на прогулку, обнаружила, что Васины родители, которые обычно привозят ребенка на машине, забыли надеть ему рукавички. При этом папа положил ему в шкаф запасные шерстяные носки. Чтобы руки ребенка не замерзли, воспитатель надела себе на руки носочки. Во время прогулки неожиданно пришла Васина мама, увидела, что ее ребенку вместо рукавиц надели носки, и устроила скандал».

Каждой подгруппе надо придумать, что делала и что говорила мама в зависимости от типа конфликтной личности, указанного в карточке, а затем представить, что мама, разговаривая по телефону, пересказала свои слова и свои действия подруге. Этот разговор и следует передать группе.

На подготовку упражнения обычно уходит от 7 до 15 минут. Затем каждая подгруппа инсценирует или зачитывает текст телефонного разговора, а остальные участники определяют тип конфликтной личности.

Обсуждение

Участники делятся своими впечатлениями и пытаются ответить на вопрос, в каком случае воспитателю было бы труднее разрешить конфликт, а в каком легче.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «КАРУСЕЛЬ»

---

Цель

Закрепить материал, полученный в ходе предыдущих мини-лекций и упражнений, отработать навыки поведения в некоторых конфликтных ситуациях.

Участники разбиваются на две равные группы, образуя два круга: внутренний и внешний.

**1-й этап.** Участники внешнего круга получают по карточке с названием одного стиля выхода из конфликтной ситуации. Далее все участники начинают движение по кругу: внешний круг — по часовой стрелке, внутренний круг — против часовой стрелки. По сигналу тренера все участники останавливаются и встают парами (представитель из внешнего круга, напротив представителя внутреннего) лицом друг к другу. Тренер сообщает некоторую конфликтную ситуацию, где представители внутреннего круга являются инициаторами конфликта, а представители внешнего круга пытаются выйти из этой ситуации, используя стиль, указанный в карточке. Затем участники внешнего круга меняются карточками и упражнение продолжается.

Примеры конфликтных ситуаций даны в приложении 16.

Содержание

<b>Обсуждение</b>	<p><b>2-й этап.</b> Участники внутреннего круга получают карточки с обозначением типа конфликтной личности (см. упражнение «Разговор по телефону»), и упражнение продолжается так же, как на 1 -м этапе.</p> <p>Участники сообщают о том, какой опыт они получили после проделанной работы; что удалось, что было трудным и т. д.; какие типы или способы было трудно изобразить и почему.</p>
<b>Методические рекомендации</b>	<p>Прежде чем проводить это упражнение, мы рекомендуем тренеру хорошо ознакомиться с его содержанием, чтобы дать правильную установку и не запутать участников. Данное упражнение достаточно сложное. и если тренер не будет к нему хорошо готов, оно может не получиться. Поэтому, если тренер не уверен в себе, лучше сделать модификацию упражнения следующим образом: тренер зачитывает конфликтные ситуации, а участники решают, как поступили бы персонажи в зависимости от типа урегулирования конфликта. В крайнем случае данное упражнение можно пропустить.</p> <p>Иногда участники тренинга устают быть в роли конфликтующей стороны, считая эту роль нетипичной для своего поведения. Поэтому мы рекомендуем провести <b>3-й этап</b> — деролизации, когда каждый участник говорит: «Я больше не продавец, я — Тамара» и т. д.</p>

---

## УПРАЖНЕНИЕ «ДОСТОЙНЫЙ ОТВЕТ»

---

<b>Цель</b>	<p>Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.</p>
<b>Содержание</b>	<p>Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников (варианты высказываний приведены в приложении 17).</p> <p>Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.</p>

Тренер спрашивает участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе. Как правило, слушатели говорят, что грубые высказывания их не взволновали, потому что они не воспринимали их как направленные конкретно против себя. Затем все предлагают различные варианты конструктивного поиска, который поможет и в реальных жизненных условиях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

---

## ИГРА «SORRY, КОНФЛИКТА НЕ БУДЕТ»

---

Отработать прием, который помогает избежать конфликта из-за пустяка.

Перед началом упражнения тренер рассказывает участникам о том, что многих конфликтов можно избежать, если вовремя остановиться. Так, например, в нашей культуре, для того чтобы не доводить дело до конфликта, принято извиняться. Один человек берет на себя роль виновного и просит извинения, а второй отвечает ему: «Ничего страшного». Англичане поступают еще проще, они не выясняют, кто был виноват, — извиняются обе стороны. Например, если в магазине кто-то нечаянно задел кого-то и попросил извинения: «I'm sorry», он услышит в ответ: «I'm sorry». Первое «I'm sorry» означает: «Простите, что я задел вас», второе «I'm sorry» — «Простите, что я встал на дороге в тот момент, когда вы проходили». Если же кто-то умышленно задевает другого, потому что у него плохое настроение, он снова услышит в ответ «Sorry», что означает: «Извините, но конфликта не будет» или «Я очень сожалею, что у вас плохое настроение, но мне совсем не хочется ругаться с вами».

Выполняя данное упражнение, участникам предстоит действовать в соответствии с правилами английского этикета. По команде тренера все начинают свободно перемещаться по аудитории, стараясь не задевать друг друга. По определенному сигналу (например, звук колокольчика), каждый участник находит себе пару и ладонью, локтем или плечом легонько дотрагивается до плеча партнера. Оба участника пары извиняются любым способом: «Sorry», «Извините, пожалуйста», «Простите», «Сожалею о случившемся» или на любом другом языке в любой другой форме. После этого участники приветливо машут друг другу рукой и пары меняются. По следующему сигналу ведущего участники снова перемещаются по аудитории, стараясь не задевать друг друга.

Участники рассказывают о своих чувствах и о том, как и в каких жизненных ситуациях можно использовать данный прием. Как правило, участники замечают, что можно не произносить вслух слова: «Извините, конфликта не будет», а просто вспомнить их и вовремя остановиться, если, конечно, речь идет о незначительной для человека ситуации и конфликт, который мог бы разгореться, никому не нужен.

Далее тренер просит участников смоделировать ситуации в общении с родителями, в которых применение данного приема было бы эффективно и целесообразно.

Смысл данного упражнения заключается не в том, чтобы не выяснять, кто прав, кто виноват, а в том, чтобы продемонстрировать свою вежливость, и варианты ответов: «Ах, что вы. Это я вас задела», «Нет, нет, это вы меня извините», «Ну что вы, какой пустяк, это вы простите меня» — в данном случае неприемлемы. Поэтому до начала игры можно предупредить участников об этом. Если кто-то из участников считает, что нет смысла извиняться в ситуации, в которой ты не виноват, можно напомнить старую поговорку: «В любом конфликте виноват тот, кто умнее». Мы извиняемся не потому, что сделали что-то не так, а потому, что мы выше конфликтов, которые происходят из-за пустяков, потому что мы уверены в своем поведении. Мы извинились или высказали свое сожаление о том, что случилось, и забыли. Мы сделали все, чтобы избежать конфликта, который нам не нужен. Мы остались в хорошем настроении, потому что держали себя на высоте.

---

## **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «МАНИПУЛЯЦИИ»**

---

В связи с тем, что работа педагога связана с общением с большим количеством родителей и детей, он неизбежно сталкивается с различными манипуляциями, предпринимаемыми ими. Чтобы защитить себя и сделать общение эффективным, учитель и воспитатель должны владеть навыками распознавания различных типов манипуляций и способами защиты от них.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «МАНИПУЛЯЦИИ»

---

Цель	Научить участников тренинга распознавать различные типы манипуляции, с которыми можно столкнуться в педагогической практике.
Содержание	<p>Группа делится на подгруппы по три-четыре человека (желательно, чтобы число участников в каждой подгруппе было одинаковым). Затем каждая подгруппа просматривает таблицу (см. главу «Конфликты») и обсуждает, какие типы манипуляций встречаются в общении педагога с родителями часто, а какие — редко.</p> <p>После того как подгруппы составят списки наиболее часто встречающихся манипуляций, каждый участник вспоминает случай из своей практики или из практики своих коллег, иллюстрирующий один из типов, отмеченных в списке. Затем каждый участник подгруппы (по очереди) рассказывает свою ситуацию, а остальные внимательно слушают и пытаются определить тип манипуляций и ответить на вопрос: «Насколько эффективны были действия педагога и что можно было сделать лучше?»</p>
Обсуждение	Проходит в кругу. Участники зачитывают свои списки и выработывают стратегии поведения в наиболее типичных для педагогического общения ситуациях.
Методические рекомендации	Если группа достаточно большая (от 10 до 12 человек), то тренер может установить временные рамки работы в подгруппах. Например, на составление списка манипуляций можно отвести 10-20 минут, а на рассказы участников — до 35 минут, на обсуждение каждого случая — до 3-5 минут. За временем может следить тренер, подавая определенные сигналы перед окончанием каждого вида деятельности.

---

## МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ФОРМЫ РАБОТЫ С РОДИТЕЛЯМИ»

---

Тренер знакомит слушателей с различными формами работы: как с традиционными, так и с новыми; предлагает поделиться своими наработками в этой области. Наиболее интересные предложения могут быть описаны, по желанию слушателей вывешены на стенде или отскерокопированы для раздачи всем участникам.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «НЕЛЕПАЯ ПРОСЬБА»

---

Цель	Отработать навыки отказа собеседнику в письменной форме.
Содержание	<p>Группа делится на четное число подгрупп по 3-5 человек. Каждая подгруппа получает задание написать письмо в школу от имени родителей. Письмо должно содержать самую что ни на есть нелепую просьбу, касающуюся ребенка ученика школы. Например, родители (авторы письма) могут попросить, чтобы учитель физкультуры после каждого урока давал на дом задание в виде комплекса утренней гимнастики и каждую неделю проверял, как дети выполняют его, или чтобы учительница русского языка проверяла тетради по другим предметам, потому что их ребенок пишет грамотно только в тетради по русскому языку; или, например, родители просят заведующую, чтобы она доставляла их ребенку обед из ресторана, так как ребенку не нравится та пища, которую готовят в детском саду, и т. д.</p>
Обсуждение	<p>После того как все подгруппы будут готовы, тренер собирает письма, запечатывает их в конверты, перемешивает и предлагает каждой подгруппе выбрать по письму. Далее участники «перевоплощаются» в представителей школьной администрации или администрации детского сада, они получили письмо от родителей и должны дать на него ответ в виде очень вежливого и тактичного отказа. Например: «Спасибо Вам за то доверие, которое Вы оказываете школе» или «Вчера на экстренном педсовете мы рассмотрели Ваше письмо и обсудили возможные пути решения Вашей проблемы...» Далее следует отказ.</p> <p>Затем каждая подгруппа зачитывает свое письмо.</p> <p>Тренер спрашивает участников о том, получили ли они удовлетворение от написанного ими ответа родителям и почему. Получили ли они удовлетворение, будучи в роли родителей, от письма, которое им прислала администрация учебного заведения, и почему? Возможна ли подобная форма работы в реальной педагогической практике? Как бы восприняли родители ответ педагогов? Отдали бы они младшего братишку или сестренку ученика, о котором шла речь, в эту же школу или садик, почему? Будут ли родители доверять педагогическому составу? Какие еще варианты ответов возможны на каждое из написанных писем?</p>

---

## **ОБОБЩАЮЩЕЕ УПРАЖНЕНИЯ «КОЛОБОК И ЛИСИЦА»**

---

<b>Цель</b>	Закрепление теоретического материала, отработка навыка противостояния манипуляции и конструктивного решения конфликта.
<b>Содержание</b>	Участники делятся на 3-4 группы, каждой из которых предлагается от имени героя русской сказки «Колобок» дать отпор манипулятивным действиям и словам Лисицы («Сядь ко мне на носок, спой еще разок»). Колобок, вооруженный знаниями о цивилизованных способах противостояния манипуляциям, должен за 5-10 минут написать и зачитать ответ Лисе. В процессе чтения ответа остальные слушатели записывают, какие приемы были удачно использованы Колобком.
<b>Методические рекомендации</b>	При обсуждении упражнения группа делает вывод о том, какие способы противостояния манипуляции чаще всего использовались при выполнении задания, что преобладает в их личных стратегиях, какие приемы и по какой причине используются крайне редко. Несколько составленных слушателями ответов Колобка приводятся в приложении 18.

---

## **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

---

Проводится, как в предыдущие дни.

## **ДЕНЬ ЧЕТВЕРТЫЙ. СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ**

1. Игра-приветствие.
2. Упражнение «Аукцион».
3. Мини-лекция «Что такое стресс».
4. Упражнение «Стресс».
5. Мини-лекция «Эмоции и эмоциональный интеллект».
6. Игра «Турнир эрудитов».
7. Упражнение «Тропа эмоций».
8. Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями».
9. Тест «Как вы заботитесь о себе?».
10. Мини-лекция «Профилактика и управление стрессом».
11. Упражнение «Порой я балую себя».

12. Мини-лекция «Ассертивность».
13. Упражнение «Я говорю "нет"».
14. Упражнение «Комплименты звезде».
15. Упражнение «Я дарю себе звезды».
16. Упражнение «Блиц-интервью».
17. Обобщающее упражнение «Мемуары великого гения».
18. Обратная связь.

---

## **ИГРА-ПРИВЕТСТВИЕ**

---

### **Цель**

Продолжение знакомства участников тренинга друг с другом.

### **Содержание**

Каждый участник делит лист А-4 пополам и на одной половине пишет свое имя (или имя и фамилию, имя и город) и сдает тренеру, на другой половине записывает любой вопрос, касающийся профессиональной деятельности или личных пристрастий слушателей, например: любите ли вы путешествовать? если ли у вас опыт работы с родителями дошкольников? умеете ли вы кататься на велосипеде?

Передвигаясь по аудитории, каждый ищет пять желающих написать свое имя под любым вопросом (в случае как положительного, так и отрицательного ответа). Затем тренер называет одно из имен из сланных ему листков, например: «Анна из Владивостока». Все участники, в ответе на вопрос которых есть это имя, говорят: «Я уверена, что Анна очень любит печь пироги», другой участник добавляет: «Я знаю, что Анна недавно ездила в Египет» и т. д.

Затем тренер зачитывает по очереди все имена, а участники рассказывают о названном товарище все, что он сообщил о себе, отвечая на вопросы. Таким образом, о каждом участнике можно узнать много разнообразной информации.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «АУКЦИОН»**

---

### **Цель**

Заинтересовать участников в обсуждении темы «Стресс», выявить их запросы.

<b>Содержание</b>	<p>Все участники делятся на группы по три человека, каждая тройка по очереди называет одну причину, вызывающую стресс педагога в школе (высказывания должны быть краткими, не более 3—4 слов). После очередного высказывания тренер считает до 3, и если команда, которая должна была называть причину, молчит, вместо нее за секунду до того, как ведущий произнесет «3», выступает любая другая тройка. Побеждает команда, последней назвавшая причину стресса в школе.</p>
<b>Обсуждение</b>	<p>Тренер просит участников вспомнить о причинах, не названных во время «аукциона», и задает вопрос: могло ли данное упражнение спровоцировать стрессовую ситуацию у участников семинара? Почему?</p>

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ЧТО ТАКОЕ СТРЕСС?»**

---

Ведущий дает определение понятия «стресс», рассказывает о возможных причинах его возникновения в условиях образовательного учреждения. Участники делятся мнением, нужна ли работа с педагогами по профилактике стресса.

---

### **УПРАЖНЕНИЕ «СТРЕСС»**

---

<b>Цель</b>	<p>Развитие способности анализировать и управлять стрессовыми ситуациями.</p>
<b>Содержание</b>	<p>Группа разбивается на тройки, каждая из которых организует пространство удобным образом, чтоб при обсуждении тройки не мешали друг другу. Затем каждому участнику дается задание: вспомнить ситуацию, которая произошла с ними или с их коллегами, родителями, знакомыми и в которой они (сами слушатели или их близкие) испытывали стресс после взаимодействия с учителем, с администрацией (желательно, чтобы ситуация не касалась лично участников). Затем каждый в тройках по очереди рассказывает ситуацию, в это время двое остальных участников используют нерефлексивное слушание. После окончания рассказа два слушателя помогают изменить эту ситуацию так, чтобы она не являлась травмирующей, и отвечают на вопрос: «Как могли повести себя работники школы, чтобы эта ситуация не была стрессовой?» В это время 3-й участник, который рассказывал, слушает, а потом сообщает, какое решение ему показалось наиболее приемлемым в рассказанной им ситуации.</p>

На выполнение этого упражнения желательно либо ограничить время рассказа каждого участника (5 минут на каждого участника), либо предложить выступить только одному участнику из тройки.

---

### МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ЭМОЦИИ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ»

---

В данной мини-лекции тренер обращает внимание слушателей на взаимосвязь эмоций и мышления и дает определение эмоционального интеллекта, а также знакомит с его составляющими.

---

### ИГРА «ТУРНИР ЭРУДИТОВ»

---

Цель

В игровой форме затронуть тему эмоций.

Содержание

Группа делится на две команды. Для данной игры тренеру необходимо иметь два кубика, на которых вместо точек нарисованы лица с различными эмоциональными состояниями. Эти кубики можно сделать из плотной бумаги, образцы даны в приложении 19.

Чтобы объяснить правила игры, тренер проводит *предварительный этап* «турнира» Для начала он подбрасывает один любой кубик и просит команды по очереди дать название той эмоции, изображенной на верхней стороне кубика, а затем придумать ситуации из педагогической практики, в которых эта эмоция возникает. Команды по очереди называют ситуации в течение 1—2 минут или без фиксации времени. Побеждает та команда, которая назовет ситуацию последней.

Если команды поняли условие, можно начинать сам «турнир». Он проходит по тому же сценарию, только перед его началом тренер подбрасывает два кубика. Участники совещаются в течение одной минуты, а затем по очереди дают всевозможные названия сложного эмоционального состояния, в которое входит две эмоции, и придумывают ситуации, в которых это состояние возникает. Например, если на одном кубике выпала радость, а на другом — грусть, участники могут назвать это: «радость сквозь слезы», «слезы радости», «слезы от радости», «это возникает, когда прозвенел последний звонок», «когда ребенку на завтрак вместо каши дали мороженое» и т. д. При желании игру можно повторить несколько раз.

<b>Методические рекомендации</b>	<b>Обсуждение</b>	<p>Участники придумывают свои модификации игры, которые они могут использовать в своей практике, работая с детьми.</p> <p>Игра проходит более интересно, если задан быстрый темп.</p> <p>Изготовление кубиков может быть упрощено, если наклеить карточки с отдельными эмоциями на два детских кубика одинаковой величины. Другой вариант — вместо кубиков использовать карточки, которые переворачивают рисунком вниз и кто-то из участников вытягивает две карточки. Далее игра идет по прежнему сценарию.</p>
--------------------------------------	-------------------	--

---

### УПРАЖНЕНИЕ «ТРОПА ЭМОЦИЙ»

---

<b>Цель</b>	<p>Отработка навыка определения эмоционального состояния группы, класса, с которым работает педагог.</p> <p>Для выполнения данного упражнения необходимо подготовить следующие раздаточные материалы.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить список некоторых эмоций и состояний, которые, по мнению тренера, могут быть присущи участникам семинаров (количество перечисленных эмоций зависит от резерва времени, имеющегося для выполнения упражнения).</li> <li>2. Заготовить листы А-4, на каждом из которых крупно и четко должно быть написано название одной из перечисленных в списке эмоций (примерный список дается в приложении 20).</li> </ol> <p>После этого тренер раскладывает на полу листы А-4 с названием эмоций.</p>
<b>Содержание</b>	<p>Каждый участник получает список эмоций и состояний и по своему усмотрению оценивает общее эмоциональное состояние группы, выбирая из предложенного тренером перечня от трех до шести эмоций и ранжируя их. Затем списки откладываются на время в сторону. После этого тренер раскладывает на полу заранее заготовленные листы А-4 с названиями эмоций.</p> <p>Первый участник проходит путь от одной эмоции к другой, останавливаясь возле каждого листа, и расписывается только под названиями тех эмоций и состояний, которые свойственны именно ему в данный момент. Второй участник ступает на «тропу эмоций» только после того, как первый пройдет хотя бы половину пути.</p>

Когда все участники преодолеют «тропу», они возвращаются в круг, а тренер составляет эмоциональный портрет группы, отбирая лишь те листы, на которых оказалось наибольшее количество подписей. Полученный эмоциональный портрет сообщается слушателям. Затем каждый участник сравнивает свой предварительный прогноз эмоционального состояния группы (эмоций и состояний, отмеченных им на предыдущем этапе выполнения упражнения) и полученные тренером результаты.

Тренер предлагает участникам ответить на следующие вопросы по кругу в свободной форме:

- Легко ли было оценить собственное эмоциональное состояние?
- Насколько точным оказался ваш прогноз общего эмоционального состояния группы?
- Что помогало и что мешало вашей оценке?
- Какие трудности возникали при выполнении упражнения?
- Что было труднее: оценить свое состояние или эмоциональный фон группы? Почему?

Участники обсуждают, насколько важна оценка педагогом эмоционального состояния класса или группы в детском саду; легко ли это осуществлять в педагогической практике; что мешает и что помогает сформулировать точный прогноз.

Обсуждение

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «КАК СПРАВИТЬСЯ СО СВОИМИ ЭМОЦИЯМИ»**

---

Тренер заостряет внимание на том, какую роль играет душевный комфорт, умение находить разумный баланс между временем, затраченным на работу и на отдых, умение заботиться не только о своих учениках и воспитанниках, но и о самом себе. Если у группы появится запрос, тренер может рассказать об основных эмоциональных нарушениях: депрессия, гнев, тревожность и др. Далее по желанию участников тренер предлагает ответить на вопросы теста: «Как вы заботитесь о себе?»

---

### **ТЕСТ «КАК ВЫ ЗАБОТИТЕСЬ О СЕБЕ»**

---

Цель

Познакомить учителей с некоторыми способами проявления заботы о себе.

Как известно, российские учителя очень много времени посвящают работе и многие из них не думают о своем психическом здоровье. Тест доктора Тренора Повела поможет задуматься над таким важным вопросом, как забота о своем психическом здоровье и внутреннем благополучии. Тест приводится в приложении 21.

---

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ПРОФИЛАКТИКА И УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ»**

---

Как показывает практика, педагоги получают достаточно много информации о том, как им работать с детьми. Но многие воспитатели и учителя нуждаются и в знаниях о том, как следует справляться со своими проблемами, управлять стрессовыми ситуациями, не переносить негативные эмоции в семью и др. Тренер рассказывает о том, в какой форме психолог может удовлетворить запрос педагогов.

---

### **УПРАЖНЕНИЕ «ПОРОЙ Я БАЛУЮ СЕБЯ»**

---

Цель

Познакомить слушателей с приемом, описанным Мадэлин Беркли-Ален.

Содержание

Перед началом упражнения тренер предупреждает слушателей, что сейчас каждому участнику понадобится лист бумаги и вся информация, которую они запишут на листе, будет носить строго конфиденциальный характер. Поэтому желательно быть более искренними, не заглядывать в листы людей, сидящих рядом, и не спрашивать их о том, что они написаны. Если кто-то очень захочет прочитать свои записи, он может это сделать. Но только по собственному желанию, без предварительных просьб со стороны окружающих.

Затем тренер просит участников вспомнить и составить список тех дел, которые они выполняют с целью доставить себе удовольствие, позаботиться о своем душевном здоровье и немного побаловать себя. Когда списки будут готовы, участники должны отметить, как часто они делают то, что отмечено на листе. После этого тренер предоставляет возможность участникам высказать свое мнение по поводу того, насколько важно иногда сделать что-нибудь приятное себе.

Далее группа разбивается на тройки — пары, которые составляют слоган, отражающий идею о том, почему необходимо иногда баловать себя. После этого тренер раздает карточки с рекомендациями, составленными Мадэлин Беркли-Ален (приложение 22), предлагает ознакомиться с ними и отметить в них те пункты, которые приемлемы для читающего, но которые он выполняет крайне редко или не выполнял раньше, и дополнить этот список одной-двумя оригинальными позициями. Эти оригинальные способы побаловать себя участники записывают на стикерах, прикрепляют на большой, заранее заготовленный лист ватмана. На этом же листе ватмана можно записать и слоганы, составленные участниками. Плакат «Порой я балую себя!» может висеть на стене до окончания тренинга.

Участники высказываются в свободной форме о том, какие способы побаловать себя им больше всего понравились и какие они бы они могли попробовать использовать в будущем; кто получил удовлетворение от проделанной в ходе упражнения работы; кто бы хотел еще что-то доделать, сказать или поделиться опытом.

### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «АССЕРТИВНОСТЬ»**

Тренер дает определение ассертивности и знакомит участников с основными признаками ассертивного человека, говорит о необходимости развития этого качества у педагогов. Знакомство участников с техниками отказа собеседнику подготовит к выполнению упражнения по их отработке.

### **УПРАЖНЕНИЕ «Я ГОВОРЮ „НЕТ“»**

Отработать техники отказа собеседнику, провести мини-исследование относительно возможностей и границ использования каждой из приведенных на тренинге техник.

Упражнение проводится в кругу, раздаточным материалом служит таблица с названиями техник отказа собеседнику в вежливой корректной форме, приведенная в приложении 23.

Перед началом упражнения тренер спрашивает участников о том, почему иногда мы не можем отказать людям в их просьбах и делаем то, что не приносит нам никакого удовлетворения и, кроме того, требует больших временных и энергетических затрат? Почему порой мы не можем дать отказ в вежливо и корректной форме, взваливая на свои плечи чужие проблемы? После обсуждения тренер знакомит учеников с шестью техниками отказа собеседнику и раздает бланки с таблицей.

Этот предварительный этап упражнения можно заменить мини-лекцией «Техники отказа собеседнику» по усмотрению группы и/или тренера.

Далее каждый из участников придумывает простой вопрос-просьбу, с которым он должен обратиться к соседу слева. Упражнение может начать тренер, попросив следующего участника (назовем его участником № 1) о чем-нибудь. Участник № 1, выслушав просьбу, в вежливой и уверенной манере отказывает собеседнику независимо от того, готов ли он выполнить ее.

После этого участник № 1 обращается с просьбой к своему соседу слева (к участнику № 2) и т. д. Упражнение продолжается до тех пор, пока каждый из участников не побывает и в роли просителя, и в роли человека, который отказывает в просьбе.

В то время, пока два участника выступают в роли собеседников, остальные исполняют роль экспертов. Каждый из них, пользуясь таблицей с техниками отказа собеседнику, в специальной графе отмечает, какая, на его взгляд, техника была использована. Говорить вслух свои решения строго запрещается, так как это может нарушить ход упражнения. Но если кто-то затрудняется в определении названия техники, он может оставить ответ без внимания. При этом желательно предупредить участников о том, что в некоторых случаях ответы могут включать сразу несколько техник или не содержать ни одну из перечисленных в таблице. Тогда эксперт может делать пометки по своему усмотрению. Решение эксперта в любом случае считается верным и никем не будет оспариваться. Также любой из экспертов может приостановить свою работу, если, например, подходит его очередь быть в роли собеседника и ему необходимо время на обдумывание просьбы.

После того как каждый откажет своему соседу в просьбе, тренер просит участников подсчитать результаты проведенного мини-исследования, то есть определить, какая из техник использовалась чаще, а какая реже других. После того как группа познакомится с усредненным результатом, тренер просит участников попробовать прокомментировать его: почему данные техники использовались чаще/реже? какая из техник кажется наиболее простой? какая наиболее убедительной? в каком случае следует применять каждую из данных техник? какая из техник может быть универсальной на все случаи жизни?

Второй аспект, который мы рекомендуем обсудить после проведения упражнения, — это ощущения участников, которые они испытали, будучи в роли собеседников. Что чувствовал себя каждый, когда отказывался выполнить элементарную просьбу соседа? Был ли его отказ вежливым и убедительным? Остались ли неприятные ощущения после отказа? Как бы все происходило в реальной жизни? Как часто и в каких случаях следует использовать данные техники в реальной жизни?

---

## УПРАЖНЕНИЕ «КОМПЛИМЕНТЫ ЗВЕЗДЕ»

---

Познакомить участников с основными правилами составления комплиментов.

*1-й этап.* Группа разбивается на тройки. Каждая тройка получает карточку с комплиментами, которые даны в приложении 24. Тренер сообщает участникам, что не все комплименты сделаны удачно, и просит найти те из них, которые не хотелось бы слышать. После того как одна из троек прочтет один комплимент, тренер спрашивает, почему этот комплимент не понравился, и вместе с группой выводит первое правило: «Как делать комплименты». Затем тренер просит остальных участников найти комплименты с нарушением подобного правила. Потом следующая тройка читает один из неудачных комплиментов, а тренер с группой выводит следующее правило и просит остальных участников прочитать комплименты с нарушением этого правила и т.д. (правила «Как делать комплименты» находятся в теоретическом разделе).

После того как все правила составлены, участники в свободной форме отвечают на вопрос: «Какие правила чаще всего нарушаются в педагогической практике?»

*2-й этап.* Группа делится на подгруппы по 3—5 человек в каждой и выбирает человека, которого обязательно знают все, например какого-либо артиста, или спортсмена, или политического деятеля. После этого участники каждой подгруппы пишут список комплиментов «звезде»: 4 комплимента удачных и 2 — с нарушением правил. Когда комплименты придуманы, представители групп по очереди зачитывает каждый комплимент из списка, а остальные участники решают, удачный это комплимент или нет. Если комплимент неудачный, участники сообщают, какое правило нарушено. После того как все подгруппы зачитают свои списки, группа выбирает лучший комплимент - «комплимент дня».

Обсуждение

Участники делятся своими впечатлениями и пытаются ответить на вопрос, почему «комплимент дня» победил в конкурсе, что особенно подкупает в нем.

Методические  
рекомендации

Иногда участники тренинга предлагают делать комплименты разным людям: например, первая подгруппа пишет 6 комплиментов какому-либо актеру, вторая — знаменитому спортсмену, третья — политическому деятелю и т. д. Такой вариант проведения упражнения тоже приемлем, но в этом случае становится труднее выбрать «комплимент дня».

Вариант, когда каждая подгруппа делает 6 комплиментов шести разным «звездам», мы считаем наименее удачным, потому что такие комплименты, как правило, более однотипны. А среди шести выбранных подгруппой человек обычно находятся такие, которые мало известны другим участникам. Смысл упражнения несколько теряется.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «Я ДАРИЮ ТЕБЕ ЗВЕЗДЫ»<sup>1</sup>

---

Цель

Отработать умение принимать положительную информацию о себе, похвалу.

---

<sup>1</sup> Модификация упражнения В. А. Соснина и П. А. Лунева.

Группа делится на подгруппы по 6-8 человек. Каждый участник подгруппы делает какой-либо воображаемый подарок соседу справа (по кругу, в течение 1-2 минут). Например, это может быть остров в Индийском океане, букет полевых цветов, новая квартира и т. д. Так как этот подарок воображаемый, необходимо подробно его описать. При этом можно еще сделать комплимент или сказать что-то приятное партнеру. Обладатель подарка высказывает свое мнение о том, насколько он доволен «приобретением», и подчеркивает детали, что особенно его поразило и порадовало, используя любую форму высказывания, например: «Мне понравился твой подарок, особенно...», «Твой подарок очень неожиданный, я никогда не получал ничего подобного...» и т. д.

Проходит в общем кругу. Слушатели отвечают на вопросы: что было приятнее — дарить или получать подарок? что именно приятно получить в подарок? какие слова приятно слышать, получая подарок? Легко ли было ответить, не критикуя себя и не делая себе антикомплименты?

---

#### УПРАЖНЕНИЕ «БЛИЦ-ИНТЕРВЬЮ»

---

Предоставить участникам возможность задать вопросы другим участникам и тренеру по темам тренинга и получить на них ответы.

Для проведения данного упражнения желательно иметь в аудитории песочные часы.

Перед началом упражнения каждый участник записывает на листе бумаги те вопросы, на которые он не получил ответа на протяжении тренинга и которые он хотел бы для себя уяснить. Далее тренер сообщает, что каждому участнику выделяется определенное время, как правило, по 2—3 минуты, для того чтобы получить ответ на свой вопрос или вопросы. Выполняя данное упражнение, каждый участник по очереди в течение отведенного времени может задавать вопросы (взять блиц-интервью) любым участникам или тренеру и остановить их в любое время, если он получил ответ на свой вопрос. Чтобы не перебивать говорящих, можно использовать какой-либо жест (например, поднятая вверх ладонь), который будет означать: «Спасибо. Вы уже ответили на мой вопрос».

Если ответ на вопрос требует длительного времени, участники (или тренер) могут порекомендовать специальную литературу или предложить свою помощь тому, кто задал вопрос, в перерыве или после окончания тренинга. Если кто-то из участников не хочет задавать вопросы другим, он может «подарить» отведенное ему время любому участнику.

---

Данное упражнение не требует специального обсуждения.

---

## **ОБОБЩАЮЩЕЕ УПРАЖНЕНИЕ «МЕМУАРЫ ВЕЛИКОГО ГЕНИЯ»**

---

<b>Цель</b>	<p>Подвести итоги тренинга, выделить главные моменты, которые можно перенести в каждодневную педагогическую практику.</p>
<b>Содержание</b>	<p>Упражнение проходит в подгруппах по 3—6 человек. Тренер предлагает участникам представить следующую ситуацию: «Одно из крупных издательств готовит к публикации труд великого педагога — его мемуары, в которых он отразил свои основные педагогические идеи и принципы работы учителя. Нас пригласили в качестве рецензентов ознакомиться с этим произведением. Когда работа была закончена, наши коллеги из школ, которые с нетерпением ждут новую книгу, стали задавать нам вопросы о том, что завещал нам великий гений. Педагогов в большей степени заинтересовала та часть наследия, которая посвящена работе с родителями. В связи с этим несколько школ пригласили наших делегатов на педсовет и попросили выступить, донести до аудитории основные мудрые мысли великого учителя по работе педагога с родителями. Сейчас каждая подгруппа подготовит и представит короткое выступление».</p> <p>Далее каждая подгруппа записывает основные мысли, а затем по очереди знакомит с ними аудиторию.</p>
<b>Методические рекомендации</b>	<p>Упражнение можно проводить как в серьезной форме, так и в шуточной. Это зависит от состава и настроения аудитории.</p>

---

## **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

---

Проводится так же, как в предыдущие дни тренинга. Но на данном занятии подводится итог не только прошедшего дня, но и всего тренинга.

### **ЦИКЛ ЗАНЯТИЙ «ВМЕСТЕ С МАМОЙ!»<sup>1</sup> (Оптимизация детско- родительских отношений)**

---

Начало учебного года — серьезное испытание для первоклассника. В этот период ему необходимо особое внимание, поддержка и, скорее всего, помощь со стороны членов семьи, взрослых. И порой одно верно сказанное теплое слово или одно прикосновение к ребенку, сделанное в нужный момент, решает многие проблемы. Но где найти это «нужное», кто подскажет? Только сами родители. А кто же еще?

К школе готово все, куплено много нового. Осталось прежним только самое главное — детско-родительские отношения. А стоит ли их менять? И какую роль они играют в развитии и обучении ребенка?

Мастера отечественной психологии (Лисина М.И., 1986; Спиваковская А.С, 2000; Дружинин В.Н., 1996 и др.) в своих трудах неоднократно затрагивают вопрос о влиянии взаимоотношений в семье на психическое развитие ребенка: «Определенные условия семейного воспитания могут формировать личностные качества, препятствующие или, напротив, благоприятствующие проявлению общих и специальных способностей в учебе или профессиональной деятельности» (Дружинин В.Н. 1996, с. 135).

Перед тем как ребенок пойдет в школу, родители ждут от педагогов и психологов ответы на сотни вопросов: «Нужно ли делать уроки вместе с ребенком? Нужно ли чи-

---

<sup>1</sup> Е. В. Карпова, Е. К. Лютова-Робертс, 2005.

тать ему книги? Как помочь ему в учебе?...» А потом, когда ребенок станет школьником, вопросов становится еще больше: «Почему он капризничает? Почему задает глупые вопросы в тот момент, когда все члены семьи заняты? Почему его не разбудить утром и не уложить спать вечером?» — и так до бесконечности. Вопросов много, но, к сожалению, не на все из них есть однозначный ответ. Да и где гарантия в том, что метод, который оказался приемлемым для тысячи детей, будет так же приемлемым для тысячи первого ребенка? Все дети разные. И есть проблемы, которые никто не решит лучше, чем сами родители, если они, конечно, научились хорошо понимать этот удивительный детский мир. А как его постичь, как научиться слышать, чувствовать, осязать эти тонкие струнки детской души — души собственного ребенка?

Данная программа была разработана для того, чтобы родители научились лучше понимать своих детей и попытались сами ответить на некоторые «каверзные» вопросы. Как разговаривать с ребенком, если у него возникли проблемы в школе? Как ему помочь в усвоении программы, не теряя доверительных отношений с ним? Как стать более терпеливым и внимательным по отношению к его трудностям?..

**Цель цикла занятий:** оптимизация детско-родительских отношений при подготовке ребенка к школе или адаптации к условиям школьного обучения.

**Задачи:**

- развитие коммуникативных склонностей ребенка;
- развитие познавательных процессов и креативности ребенка;
- развитие произвольной сферы ребенка;
- обучение родителей приемам развития памяти, внимания, мышления и творческих способностей ребенка в игровой форме.

## УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ

1. Желательно, чтобы количество пар участников (ребенок—родитель) было не менее 3 (6 человек) и не более 8 (16 человек). Оптимальное число участников — 5-7 семейных диад (10-14 человек).

2. Рекомендуется присутствие на занятиях двух тренеров — ведущих. Это может быть психолог и воспитатель/методист в детском саду или психолог и воспитатель группы продленного дня в школе. Занятия также может вести социальный педагог или организатор внеклассной работы.

3. Площадь помещения для проведения занятий должна быть не менее 40м<sup>2</sup>.

4. Для занятий необходимы мягкие игрушки, небольшой мяч, колокольчик, головоломки, рамки Монтессори, карандаши, бумага, магнитофон, большой ковер или большой стол, за которым смогли бы разместиться все участники группы.

Данный цикл рассчитан на старших дошкольников и младших школьников, но его легко адаптировать для детей младшего возраста. Подобные занятия можно проводить один раз в неделю в течение всего года, с учетом интересов детей и запроса родителей. Каждое занятие можно наполнить любыми играми. Продолжительность одного занятия — полтора часа.

Мы предлагаем серию, состоящую из 8 занятий.

### **ЗАНЯТИЕ ПЕРВОЕ. «ДАВАЙТЕ ЗНАКОМИТЬСЯ»**

1. Представление ведущих.
2. Знакомство друг с другом.
3. Игра «Снежинки».
4. Игра «Подъезжаем к городу Ромашкинск».
5. Головоломки на ковре.
6. Игра «Менялки».
7. Обсуждение занятия.

---

## ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ВЕДУЩИХ

---

Цель	Создание доброжелательной атмосферы, ознакомление участников занятия с правилами.
Содержание	Ведущие в нескольких словах рассказывают о себе, о том, как будут проходить занятия, показывают большой мяч или мягкую игрушку и объясняют, что право голоса будет иметь тот, кто держит в руках мяч этот (игрушку). Если у детей или взрослых есть вопросы, связанные с ходом занятий, тренер может ответить на них.

---

## ЗНАКОМСТВО ДРУГ С ДРУГОМ

---

Цель	Знакомство друг с другом, развитие коммуникативных склонностей, произвольного внимания и памяти в слуховой и зрительной модальностях.
Содержание	<p>Группа делится на две команды: детей и взрослых. Дети остаются в кругу с одним тренером, в то время как взрослые отходят в сторону или образуют еще один круг с другим тренером. Взрослые решают вопрос о том, как их будут называть дети в ходе занятий. Тренер может предложить следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> называть родителей по имени-отчеству;</li><li><input type="checkbox"/> по именам;</li><li><input type="checkbox"/> неформальные обращения, например, «тетя Таня» или «папа Сережа» и т. д.</li></ul> <p>Могут быть предложены и другие варианты по усмотрению группы.</p> <p>В это время дети садятся в круг, тренер передает по кругу мяч и каждый ребенок, держа мяч, называет свое имя. Далее, в зависимости от активности детей, может быть повторено либо это же задание, либо каждый ребенок, называя свое имя, повторяет имена одного или двух предыдущих соседей. Если после этого дети недостаточно хорошо запомнили имена друг друга, можно дополнительно предложить один из следующих вариантов игры-знакомства:</p> <p>«<i>Как тебя зовут?</i>» Каждый, держащий мяч в руке, называет свое имя и бросает мяч тому, чье имя плохо запомнил или забыл. Получивший мяч продолжает игру таким же образом.</p> <p>«<i>Кто я?</i>» Выбирается водящий, который встает спиной к группе и считает до трех. В это время дети меняются местами. Водящий поворачивается и называет имя каждого.</p>

После того как дети хорошо запомнили имена друг друга, тренер приглашает взрослых присоединиться к ним; образуется один большой круг. Взрослые называют свои имена и вместе с детьми повторяют либо игру «Как тебя зовут?», либо «Кто я?».

---

### **ИГРА «СНЕЖИНКИ»**

---

**Цель**

Создание свободной доброжелательной сферы.

**Содержание**

Тренер объявляет группе, что сейчас все будут снежинками. Для этого надо встать и под музыку начать двигаться в свободном направлении по всей комнате. Как только музыка прекратится, все останавливаются и слушают команду тренера, который говорит: «Снежинки объединяются в группы по три». Все участники должны выполнить эту команду. Затем снова продолжает звучать музыка, и как только она будет прервана, участникам надо будет выполнить следующую команду тренера, например: «Снежинки объединяются в группы по две (по четыре, по пять и т.д.)». Если кто-то из детей или взрослых захочет быть ведущим, он может попробовать себя в этой роли.

---

### **ИГРА «ПОДЪЕЗЖАЕМ К ГОРОДУ РОМАШКИНСКУ»**

---

**Цель**

Развитие креативности детей

**Содержание**

Дети и взрослые садятся в круг, каждый ребенок рядом со своим родителем. Тренер объявляет группе, что сейчас все отправятся в путешествие на поезде по сказочной цветочной стране. Все станции, которые мы будем проезжать, будут содержать названия цветов, деревьев или других растений. При этом названия растительного мира должны быть несколько изменены, например город Ромашкинск, или к ним может быть добавлено какое-либо слово, например поселок Веселые Дубочки и т.д. Каждый из нас будет проводником и будет объявлять по одной станции, вот так: «А сейчас подъезжаем к городу Гороховску» или «Следующая остановка — поселок Желтых Одуванчиков». Далее игра продолжается по кругу.

Если кому-то из детей трудно выполнить данное задание, он может попросить помочь маму или бабушку. Подсказывать разрешается только по просьбе ребенка.

---

## ГОЛОВОЛОМКИ НА КОВРЕ

---

Цель

Развитие логического мышления, креативности.

Группа делится на детей и взрослых. Один тренер удаляется с группой взрослых и в течение некоторого времени решает с ними организационные моменты и отвечает на их вопросы.

В это время второй тренер собирает детей на большом ковре, раскладывает перед ними головоломки и предлагает каждому ребенку выбрать любую из них по желанию. Чтобы дети почувствовали себя более успешно, для начала им можно предложить придумать и составить какую-либо фигурку из частей головоломки и только потом решать их. Тренер подбадривает детей, хвалит и, если необходимо, помогает. Если во время этого занятия кто-то из детей устанет, он может встать, побегать по комнате, а затем снова вернуться назад и продолжить работу. Через 10-15 минут подходят взрослые и включаются в совместную деятельность с детьми.

Содержание

Если дети очень активны, то можно предложить различные конкурсы, в которых участвуют только желающие детско-родительские диады. Это могут быть конкурсы на самую необычную фигурку, на самое интересное животное, на самый дружный дуэт и т. д. Выделять победителей не обязательно, достаточно просто похвалить каждую диаду.

Такая совместная деятельность особенно полезна для родителей, так как она способствует формированию сплоченности внутри диады, при условии, что взрослый и ребенок общаются на равных правах, то есть оба являются активными участниками процесса, а инициатива переходит от одного к другому.

Для этого задания лучше всего подойдут такие головоломки, как: «Листик», «Вьетнамская игра», «Пентамино», «Танграм», «Колумбово яйцо», «Сложи квадрат» и любые другие, предназначенные для плоскостного моделирования. Их несложно сделать самим из плотного картона по образцам (см.: Михайлова З. А., 1990). В крайнем случае головоломки можно заменить мозаикой, кубиками и т.д.

---

## ИГРА «МЕНЯЛКИ»

---

Цель

Развитие коммуникативных склонностей.

Игра проводится в кругу. Все участники сидят на стульях, в то время как один водящий встает и выносит свой стул за круг. Таким образом получается, что стульев на один меньше, чем участвующих в игре. Далее водящий встает в центр круга и говорит: «Меняются местами те, у кого...» — и называет любой признак, например, светлые волосы, длинный шарф на шее, черные ботинки и т. д. Все участники, имеющие этот признак, встают и быстро меняются местами, а водящий старается занять пустой стул. Тот, кто оказался в кругу, будет водить дальше.

---

## **ОБСУЖДЕНИЕ ЗАНЯТИЯ**

---

Участники садятся в круг. Тренер просит обсудить в парах наиболее интересные моменты занятия, после чего, передавая мяч по кругу, члены группы высказывают свои мнения и вносят пожелания и предложения относительно следующих занятий. Говорить может как каждый участник группы, так и один представитель от диады.

Если после занятия у родителей появляются вопросы к тренеру, можно дать возможность детям поиграть на ковре в течение некоторого времени, пока тренер побеседует с взрослыми.

## **ЗАНЯТИЕ ВТОРОЕ.** **«ДАВАЙТЕ ОБЩАТЬСЯ»** **(Вербальные средства общения)**

1. Приветствие.
2. Игра «Охота на тигра».
3. Игра «Подъезжаем к городу Ромашкинску».
4. Упражнение «Если бы я была мамой...».
5. Головоломки на ковре.
6. Упражнение «Попроси игрушку».
7. Игра «Подпрыгни, пожалуйста».
8. Обсуждение занятия.

---

## **ПРИВЕТСТВИЕ**

---

Перед началом проведения упражнения группа садится в круг и тренер объясняет участникам, как все будут приветствовать друг друга. Для этого всем надо встать и начать ходить в свободном направлении по комнате, здороваясь с каждым участником группы за руку и произнося слова; «Здравствуй, Сережа!» или «Здравствуйте, тетя Таня!» и т.д. Если кто-то из участников забудет чье-нибудь имя, прежде чем поздороваться, он может спросить: «Как тебя (вас) зовут?» или «Напомни, пожалуйста, свое имя» и т. д. Обязательно надо поздороваться с каждым и каждого назвать по имени.

## **ИГРА «ОХОТА НА ТИГРА»**

### **Цель**

Научить детей планировать свои действия по времени.

### **Содержание**

Все участники встанут в круг. Выбирается водящий — охотник, который отходит в сторону, поворачивается к остальным спиной и считает до десяти. В это время участники по кругу передают друг другу в руки маленькую игрушку (тигра). По окончании счета тот, у кого находится тигр, вытягивает руки вперед, закрывая игрушку ладонями. Остальные участники делают то же самое. Задача охотника — найти тигра с трех попыток. После этого охотник выбирает нового водящего. Если кто-то из участников диады не хочет быть охотником, в то время как его выбрали на эту роль, он может попросить свою вторую «половинку» поводить вместо него. Но только попросить — не приказать и не заставить! Если тот, кого просят, отказывается (а он имеет на это полное право!), то можно обратиться с аналогичной просьбой к группе. Это правило мы рекомендуем выполнять на протяжении всего цикла занятий.

## **ИГРА «ПОДЪЕЗЖАЕМ К ГОРОДУ РОМАШКИНСКУ»**

### **Цель**

Развитие вербальной креативности.

### **Содержание**

Игра проводится по такому же принципу, как на предыдущем занятии, только вместо цветочной страны поезд отправится в путешествие по стране, где живут одни животные, и все станции будут содержать названия животных.

---

## УПРАЖНЕНИЕ «ЕСЛИ БЫ Я БЫЛА МАМОЙ...»

---

<b>Цель</b>	Развитие доверительных отношений.
<b>Содержание</b>	<p>Упражнение проводится по кругу. Тренер обращается сначала ко всем взрослым и просит их немного пофантазировать: что было бы, если бы они на миг стали детьми — дочками и сыновьями, а их дети, которые присутствуют на занятии, стали бы их родителями. Затем он передает мяч по кругу и просит взрослых по очереди сказать буквально по одному предложению, что бы они хотели делать в этой ситуации или иметь и т.д., например: «Если бы я была дочкой, я бы читала книги целый день». Если сидящий рядом ребенок захочет спросить маму о чем-либо, он может это сделать, например: «И ночью?» Мама отвечает одним предложением.</p> <p>Затем тренер просит детей ответить на вопрос, что было бы, если бы они стали мамами или папами. Дети по очереди отвечают на этот вопрос.</p> <p>Данное упражнение не требует особых комментариев и обобщений в течение занятия. Для детей это просто игра, а взрослые иногда начинают задумываться над стилем их семейного воспитания или какими-либо другими вопросами, а иногда с радостью осознают, что их взаимоотношения с ребенком ничуть не хуже, чем в других семьях.</p>

---

## ГОЛОВОЛОМКИ НА КОВРЕ

---

<b>Цель</b>	Развитие сплоченности внутри семейной диады.
<b>Содержание</b>	<p>Этот этап занятия проходит по аналогии с предыдущим занятием, но основной акцент делается не на то, как дети и взрослые собирают головоломки, а как они общаются между собой в процессе совместной деятельности. Тренер помогает диадам работать сплоченно и учит родителя и ребенка договариваться друг с другом. Например, если ребенок хочет один собирать головоломку, тренер может предложить ему: «Спроси, пожалуйста, у мамы, интересно ей будет сидеть без дела? Хочет ли она собирать с тобой? А потом вместе решите, как вам быть. У нас не принято командовать, но у нас можно обо всем договориться. Попробуй».</p>

---

## УПРАЖНЕНИЕ «ПОПРОСИ ИГРУШКУ»

---

<b>Цель</b>	Развитие коммуникативных склонностей
<b>Содержание</b>	<p>Группа делится на детей и взрослых. Один тренер дает инструкцию детям, другой — родителям.</p> <p>Дети берут в руки по игрушке и садятся на стулья, организуя пространство так, чтобы не мешать друг другу. Инструкция детям: «У каждого из вас в руках по игрушке. Сейчас придут взрослые и начнут просить у вас эту игрушку. Вы можете ее отдать только в том случае, если захотите сами».</p> <p>Инструкция взрослым: «Каждый ребенок держит в руках игрушку. Вы должны попросить у него эту игрушку, используя различные способы влияния: приказы, просьбы, уговоры и т. д. Посмотрим, что действует лучше. Успеха вам!»</p> <p>Затем взрослый и ребенок меняются ролями. После данного упражнения целесообразно провести обсуждение. Тренер спрашивает: кому из участников удалось завладеть игрушкой и каким образом они смогли добиться этой цели?</p>

---

## УПРАЖНЕНИЕ «ПОДПРЫГНИ, ПОЖАЛУЙСТА»

---

<b>Цель</b>	Развитие внимания в слуховой модальности.
<b>Содержание</b>	<p>Перед началом игры все участники встают в круг. Тренер просит детей назвать «волшебные», или вежливые, слова: «спасибо» и «пожалуйста». Далее тренер сообщает участникам, что он будет просить их выполнить некоторые команды, а участники будут выполнять их только в том случае если тренер попросит об этом вежливо и скажет «пожалуйста». Если тренер забудет сказать «волшебное» слово, команду выполнять не надо. Например: «Подпрыгните, пожалуйста» (все участники выполняют команду), «А теперь хлопните в ладоши три раза» (команда не выполняется).</p> <p>Затем тренер просит кого-либо из участников побыть в роли ведущего.</p>

---

## **ОБСУЖДЕНИЕ ЗАНЯТИЯ**

---

Обсуждение проводится так же, как на предыдущем занятии.

### **ЗАНЯТИЕ ТРЕТЬЕ. «ДАВАЙТЕ ОБЩАТЬСЯ» (Невербальные средства общения)**

1. Приветствие.
2. Игра «Веселая игра с колокольчиком».
3. Упражнение «Рисунки одним карандашом».
4. Головоломки на ковре.
5. Упражнение «Попроси игрушку».
6. Игра «Перебежки».
7. Игра по желанию участников.
8. Обсуждение занятия.

---

## **ПРИВЕТСТВИЕ**

---

**Цель**

Формирование положительного настроения на занятие.

**Содержание**

Участники ходят по аудитории и здороваются друг с другом за руку. По сигналу колокольчика все прячут руки за спину и здороваются друг с другом кивком головы.

---

## **ИГРА «ВЕСЕЛАЯ ИГРА С КОЛОКОЛЬЧИКОМ»**

---

**Цель**

Развитие внимания в слуховой модальности.

Содержание

Участники садятся в круг, выбирается один водящий, которому завязывают глаза. В это время участники передают по кругу колокольчик в любом направлении. Задача водящего — поймать человека с колокольчиком. Перебрасывать колокольчик нельзя. Игра повторяется несколько раз.

---

### УПРАЖНЕНИЕ «РИСУНКИ ОДНИМ КАРАНДАШОМ»

---

Цель

Сплочение семейной диады.

Содержание

Каждый ребенок садится за стол рядом с взрослым. На двоих дается один большой лист бумаги и карандаш. По команде тренера ребенок и взрослый берут карандаш (один на двоих) и одновременно рисуют картинку. Разговаривать и обсуждать ход работы нельзя. Все надо делать молча. После завершения задания тренер выделяет несколько минут на то, чтобы диады обсудили свой рисунок: что им особенно понравилось и что можно было сделать лучше. Затем «картины» с комментариями художников демонстрируются группе.

---

### ГОЛОВОЛОМКИ НА КОВРЕ

---

Цель

Развитие логического мышления, креативности.

Содержание

После того как участники поработают в парах, можно высыпать части головоломок на ковер и попросить всех вместе создать одну общую картину.

---

### УПРАЖНЕНИЕ «ПОПРОСИ ИГРУШКУ»

---

Цель

Развитие коммуникативных способностей.

Упражнение выполняется по аналогии с предыдущим занятием, с одним изменением: можно использовать только невербальные средства общения. В процессе обсуждения тренер задает еще один дополнительный вопрос: «В каком случае было легче выполнять упражнение — сегодня или на предыдущем занятии и почему?»

---

## ИГРА «ПЕРЕБЕЖКИ»

---

## Цель

Развитие коммуникативных склонностей.

## Содержание

Участники игры разбиваются на пары. В круг ставятся стулья соответственно числу пар играющих. Один участник игры сидит на стуле, а другой стоит у него за спиной, опустив руки вниз. Так образуются два круга: внутренний — из сидящих участников и внешний — из стоящих участников.

Сидящие в кругу делают друг другу определенные мимические знаки, например подмигивают, что означает: «Давай поменяться местами!» Задача каждого стоящего во внешнем кругу вовремя понять намерения партнера и положить ему руки на плечи. Удерживать партнера с силой нельзя (во избежание травм). Затем игроки меняются ролями.

Эта игра вносит определенный азарт.

---

## ИГРА ПО ЖЕЛАНИЮ УЧАСТНИКОВ

---

## Цель

Создание хорошего настроения, активизация участников группы.

## Содержание

Тренер спрашивает у участников, в какую игру они хотели бы поиграть. Выбирается игра, в которую хочет играть большинство. В конце занятия перед обсуждением тренер дает участникам домашнее задание — придумать веселую игру.

---

## ОБСУЖДЕНИЕ ЗАНЯТИЯ

---

Обсуждение проводится, как на предыдущих занятиях.

**ЗАНЯТИЕ ЧЕТВЕРТОЕ.**  
**«ДАВАЙТЕ НАБЛЮДАТЬ!»**  
**(Развитие познавательных процессов)**

1. Приветствие.
2. Упражнение «Слушаем тишину».
3. Игра «Я вижу стол».
4. Игра «Менялки игрушек».
5. Упражнение в парах «Если бы мама была королевой...».
6. Игра «Занимательные картинки на ковре».
7. Игра «Перебежки».
8. Обсуждение занятия.

---

**ПРИВЕТСТВИЕ**

---

<b>Цель</b>	Создание положительного рабочего настроения участников.
<b>Содержание</b>	Каждый участник берет в руки по игрушке, затем все начинают перемешаться по комнате и в течение нескольких минут здороваться примерно следующим образом: «Привет, Сережа, привет, заяц», «Привет, тетя Таня, привет, медведь» и т.д.

---

**УПРАЖНЕНИЕ «СЛУШАЕМ ТИШИНУ»**

---

<b>Цель</b>	Развитие внимания в слуховой модальности.
<b>Содержание</b>	Тренер предлагает участникам закрыть глаза и по сигналу «Начали!» прислушаться ко всем звукам, которые будут слышны за окном. По сигналу «Стоп!» участники открывают глаза и рассказывают о том, что они услышали. Разговаривать в промежуток времени между сигналами тренера «Начали!» и «Стоп!» нельзя. Затем тренер предлагает послушать звуки, которые будут слышны в помещении.

---

## **ИГРА «Я ВИЖУ СТОЛ»**

---

<b>Цель</b>	Развитие зрительной и слуховой памяти, наблюдательности.
<b>Содержание</b>	Участники по кругу называют предметы, которые находятся в комнате, начиная каждое высказывание словами: «Я вижу...». Повторять один предмет, дважды нельзя. Объем высказывания не лимитируется.

---

## **ИГРА «МЕНЯЛКИ ИГРУШЕК»**

---

<b>Цель</b>	Развитие внимания и памяти в зрительной модальности.
<b>Содержание</b>	Каждый из участников берет в руки по игрушке и садится в круг. Водящие (вызвавшие ребенка и взрослый) поворачиваются спиной к остальным и вместе или по очереди считают до пяти. В это время участники меняются друг с другом игрушками. Задача водящих — определить, кто с кем поменялся.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ В ПАРАХ «ЕСЛИ БЫ МАМА БЫЛА КОРОЛЕВОЙ...»**

---

<b>Цель</b>	Развитие доверительных отношений внутри семейной диады.
<b>Содержание</b>	Участники располагаются так, чтобы не мешать друг другу. Каждой диаде предлагается пофантазировать и рассказать о своей фантазии, что было бы, если бы взрослый был королевой или королем. Затем пары пытаются представить, что было бы, если ребенок был королем или королевой. После проведения упражнения тренер дает домашнее задание — придумать несколько предложений на тему «Мы — королевская семья» (имеется в виду диада или семья ребенка, включая остальных членов).

---

## **ИГРА «ЗАНИМАТЕЛЬНЫЕ КАРТИНКИ НА КОВРЕ»**

---

<b>Цель</b>	Игра направлена на развитие объема памяти и внимания в зрительной и слуховой модальностях; на улучшение пространственной ориентации (Д.Б. Эльконин и Л.А. Венгер подчеркивают
-------------	---

значимость именно этого фактора для успешного обучения ребенка); на совершенствование коммуникативных навыков; на повышение уровня комфортности ребенка в процессе занятий; на развитие умения четко формулировать свои мысли.

Участникам предлагается игра Е.К. Лютовой, Г.Б. Мониной «Занимательные картинки», которая описана в книге «Тренинг эффективного взаимодействия с детьми», СПб., 2001-2003. Выбирая из предложенного комплекта картинки, игроки раскладывают их в определенном порядке. Побеждает тот, кто больше соберет парных картинок.

---

### **ИГРА «ПЕРЕБЕЖКИ»**

---

Проводится по аналогии с предыдущим занятием (см. занятие третье).

---

### **ОБСУЖДЕНИЕ ЗАНЯТИЯ**

---

Обсуждение проводится, как на предыдущих занятиях.

## **ЗАНЯТИЕ ПЯТОЕ. «ДАВАЙТЕ ГОВОРИТЬ» (Развитие речи)**

1. Обсуждение домашнего задания.
2. Игра с мячом «Муха — смеется».
3. Упражнение «Загадки по картинкам».
4. Упражнение «Найди вкладыш».
5. Упражнение «Правда — неправда».
6. Обсуждение занятия.

---

### **ОБСУЖДЕНИЕ ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ**

---

Проходит в кругу. Участники рассказывают о той веселой игре (домашнем задании одного из предыдущих занятий), которую они придумали. Остальные слушают и могут задавать вопросы.

---

## **ИГРА С МЯЧОМ «МУХА – СМЕЕТСЯ»**

---

<b>Цель</b>	Развитие творческого мышления.
<b>Содержание</b>	<p>Игра проходит в кругу. Тренер бросает мяч любому участнику и при этом называет любое существительное. Получивший мяч должен подобрать глагол, который не сочетается или почти не употребляется с данным существительным, и затем называет новое существительное и бросает мяч другому. Тот, кому бросили мяч, продолжает отвечать аналогичным образом.</p> <p>В качестве домашнего задания к следующему, занятию тренер может предложить каждой диаде подобрать несколько словосочетаний (существительное - глагол), которые не употребляются друг с другом.</p>

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «ЗАГАДКИ ПО КАРТИНКАМ»**

---

<b>Цель</b>	Развитие речи.
<b>Содержание</b>	<p>Всем участникам выдается по картинке с изображением отдельных предметов. Каждый участник по очереди описывает свою картинку так, чтобы другие отгадали, что на ней изображено. После описания картинки, если ответ не найден, разрешается задавать любые вопросы.</p>

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «НАЙДИ ВКЛАДЫШ»**

---

<b>Цель</b>	Развитие речи, пространственной ориентации.
<b>Содержание</b>	<p>Для этого упражнения необходимы рамки Монтессори. Каждой паре выдается одна-две рамки, при этом все вкладыши лежат в одной большой коробке. Каждому взрослому в порядке очереди завязывают глаза, и он должен найти вкладыш от своей рамки.</p> <p>В это время ребенок помогает взрослому. Направляя движение его руки при помощи вербальных подсказок, например: «Немного левее, вперед, протяни руку ближе к себе» и т. д. Дотрагиваться до руки взрослого нельзя.</p>

---

## ПРАВДА – НЕПРАВДА

---

Цель

Развитие речи, внимания в слуховой модальности.

Содержание

Тренер просит каждого участника по очереди рассказать о том, что он делал сегодня, в этот рассказ разрешается включать реальные события и вымышленные (совершенно нереальные, которые никак не могли произойти). После рассказа остальные участники отгадывают, что было правдой, а что неправдой. Например, рассказа о себе тренер может начать так: «Встала я сегодня утром, попила чаю, запрягла своих кошек и поехала на работу. На работе весь день было очень интересно, а когда я собралась домой, то обнаружила, что кошки разбежались, не дождавись меня».

---

## ОБСУЖДЕНИЕ ЗАНЯТИЯ

---

Обсуждение проводится, как на предыдущих занятиях.

### **ЗАНЯТИЕ ШЕСТОЕ. «ДАВАЙТЕ СОЧИНЯТЬ!» (Развитие творческого мышления)**

1. Обсуждение домашнего задания.
2. Игра «Муха — веселая».
3. Групповое сочинение сказки.
4. Упражнение в парах «Ты у меня самая (самый)...»
5. Плоскостное моделирование на ковре.
6. Игры, придуманные участниками занятий.
7. Обсуждение занятия.

---

## ОБСУЖДЕНИЕ ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ

---

Цель

Проходит в кругу. Участники по очереди говорят придуманные дома словосочетания (существительное — глагол), которые не употребляются друг с другом. Остальные слушают и могут задавать вопросы.

## ИГРА «МУХА – ВЕСЕЛАЯ»

---

Цель	Развитие творческого мышления.
Содержание	Проводится по аналогии с предыдущим занятием, с той разницей, что вместо глагола необходимо подобрать прилагательное, которое не сочетается с данным существительным по смыслу.

---

## ГРУППОВОЕ СОЧИНЕНИЕ СКАЗКИ

---

Цель	Развитие речи, творческого мышления.
Содержание	<p>Тренер держит в руках какую-нибудь игрушку и предлагает участникам придумать про нее сказку, причем желательно, чтобы каждый участник внес свою лепту. Тренер начинает, например, так: «Жил-был маленький лисенок в огромном-огромном лесу, и были у него друзья...» и затем передает игрушку следующему участнику, который продолжает сказку.</p> <p>Если кто-то из участников затрудняется придумать продолжение, остальные помогают ему, предварительно спросив: «Ты хочешь, чтобы я немного помогла тебе? Или ты хочешь подумать еще, или чтобы тебе помог кто-нибудь другой? Ты можешь попросить помощи у любого участника».</p> <p>В качестве домашнего задания тренер может предложить сочинить небольшую сказку о любой любимой игрушке. Если это небольшая игрушка, ее можно принести на следующее занятие и показать участникам.</p>

---

## УПРАЖНЕНИЕ «ТЫ У МЕНЯ САМАЯ (САМЫЙ)...

---

Цель	Формирование доброжелательной атмосферы внутри диады.
Содержание	Участники работают в парах (семейных диадах), пространство комнат должно быть организовано так, чтобы никто никому не мешал. Ребенок и взрослый по очереди называют положительные качества друг друга, начиная каждое предложение словами: «Ты у меня самая (самый)....». В конце упражнения можно выделить одно самое-самое важное качество: «Таня, а еще ты у меня самая-самая...»

## **ПЛОСКОСТНОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ НА КОВРЕ**

---

<b>Цель</b>	Развитие невербальной креативности.
<b>Содержание</b>	Участники выбирают различные части картинок и головоломок и составляют из них геометрические фигуры, которые тренер заранее изготавливает из цветного картона.

---

## **ИГРЫ, ПРИДУМАННЫЕ УЧАСТНИКАМИ ЗАНЯТИЙ**

---

<b>Цель</b>	Развитие творческого мышления, речи, создание творческой атмосферы в группе.
<b>Содержание</b>	Участники придумывают свои игры, аналогичные предложенным им или оригинальные.

---

## **ОБСУЖДЕНИЕ ЗАНЯТИЯ**

---

Обсуждение проводится, как на предыдущих занятиях.

### **ЗАНЯТИЕ СЕДЬМОЕ.**

#### **«ДАВАЙТЕ ВСПОМИНАТЬ!»**

#### **(Закрепление пройденного материала)**

1. Обсуждение домашнего задания.
2. Игры по выбору участников.
3. Конкурс юных художников.
4. Представление детских картин.
5. Упражнение «Найди вкладыш».
6. Игры, придуманные участниками занятий.
7. Обсуждение занятия.

---

## **ОБСУЖДЕНИЕ ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ**

---

Родители и дети обсуждают, что было интереснее и труднее всего при выполнении домашнего задания. Участники по желанию рассказывают ту сказку о любимой игрушке, которую они придумали дома.

---

## **ИГРЫ ПО ВЫБОРУ УЧАСТНИКОВ**

---

По аналогии с предыдущими занятиями.

---

## **КОНКУРС «ЮНЫХ ХУДОЖНИКОВ» (проводится для детей)**

---

<b>Цель</b>	Развитие креативности, формирование творческой атмосферы внутри диады.
<b>Содержание</b>	<p>Каждый ребенок получает по листу бумаги, цветные карандаши или фломастеры. Тренер просит детей нарисовать картину на тему: «Я и моя мама».</p> <p>В это время другой тренер беседует с родителями, отвечает на их вопросы и дает рекомендации по дальнейшей работе с детьми.</p>

---

## **ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ДЕТСКИХ КАРТИН**

---

<b>Цель</b>	Развитие речи.
<b>Содержание</b>	Когда картины готовы, тренер просит участников по очереди представить их, а затем рассказать о том, что он нарисовал и почему. Все остальные участники могут задавать свои вопросы авторам рисунков.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ «НАЙДИ ВКЛАДЫШ»**

---

<b>Цель</b>	Развитие пространственной ориентации.
-------------	---------------------------------------

Проводится по аналогии с предыдущим занятием, но только на этот раз глаза завязывают ребенку.

---

## **ИГРЫ, ПРИДУМАННЫЕ УЧАСТНИКАМИ ЗАНЯТИЙ**

---

Проводится по аналогии с предыдущими занятиями.

---

## **ОБСУЖДЕНИЕ ЗАНЯТИЯ**

---

Обсуждение проводится, как на предыдущих занятиях.

### **ЗАНЯТИЕ ВОСЬМОЕ. ДАВАЙТЕ ПРОЩАТЬСЯ!»**

1. Чаепитие.
2. Любимые игры.
3. Вручение грамот.
4. Обсуждение цикла занятий.

---

## **ЧАЕПИТИЕ**

---

Цель

Создание комфортной атмосферы для участников.  
Как правило, дети не любят долго сидеть за столом, поэтому чаепитие может быть чисто символическим. Его легко организовать в любых условиях. Можно принести одноразовую посуду, чай в термосе или любые прохладительные безалкогольные напитки, конфеты, печенье, пряники и т.д.

---

## **ЛЮБИМЫЕ ИГРЫ**

---

Цель

Развитие пространственной ориентации.

Тренер может спросить детей о том, в какие игры они хотели бы поиграть со своими родителями. Это могут быть как игры, в которые играли на занятиях, так и новые придуманные детьми. Группа играет в предложенные игры.

---

## **ВРУЧЕНИЕ ГРАМОТ**

---

Цель

Повышение самооценки участников.  
 На последнем занятии можно также вручить награды каждой семейной диаде. Это могут быть грамоты, например, за сплоченность, за организованность, за находчивость, за проявление творческих способностей, за инициативность, за отличное чувство юмора, за смекалку и т.д. Главное, чтобы все диады были как-то отмечены.

---

## **ОБСУЖДЕНИЕ ЦИКЛА ЗАНЯТИЙ**

---

Цель

Получение обратной связи для тренера и возможность поделиться своими ощущениями — для участников.  
 В конце занятия все участники садятся в круг и тренер просит каждую семейную диаду сначала обсудить, а потом рассказать в группе о своих впечатлениях о данном цикле.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ТРЕНЕРУ ПО ВЕДЕНИЮ ЗАНЯТИЙ**

Работая по данной программе, мы рекомендуем учитывать индивидуальные особенности детей. Например, если в группе преобладают малоактивные, молчаливые, застенчивые дети, то на первых занятиях желательно сократить время, отведенное на групповые игры за счет увеличения индивидуальной работы и работы в парах (семейных диадах). В подобной группе возможен обмен информацией не по кругу с передачей мяча, а в свободной форме, по желанию. Также приемлем вариант, когда высказывается один человек от каждой диады (сначала это может быть

взрослый, а потом, когда ребенок привыкнет к обстановке, он может говорить вместе с мамой).

При работе с группой активных или одаренных детей мы рекомендуем увеличить число групповых игр, а обмен информацией проводить строго по кругу с передачей предмета, что способствует развитию навыков слушания и произвольной сферы деятельности.

В ходе занятий предлагается частая работа в парах, что подразумевает обязательное общение взрослого со своим ребенком.

**Результативность работы.** О результативности проведенных занятий можно судить по следующим критериям:

- возрастающий интерес к выполнению совместных домашних заданий для родителя и ребенка;
- увеличение заинтересованности в специальных упражнениях, направленных на развитие коммуникативных склонностей;
- повышение уровня активности участников занятий, проявляющейся в желании создавать новые игры или модифицировать старые;
- повышение уровня заинтересованности в проведении совместных дел взрослого и ребенка.

Также можно предложить участникам заполнить анкету до начала первого занятия и на заключительном этапе работы группы. Анкета заполняется одновременно обоими участниками семейной диады, при этом каждый участник имеет одинаковое право голоса.

При обработке данных тренер использует линейку, которую он прикладывает к каждой шкале по очереди (длина шкалы составляет 5 сантиметров), и фиксирует результат в баллах (один сантиметр равен одному баллу). Шкалы 2, 3, 5 подсчитываются в прямом порядке; 1, 4 — в обратном. Тренер сопоставляет результаты каждой диады до и после проведения цикла. Также можно подсчитать

групповые результаты до начала занятий и после их окончания.

### **Анкета участников занятий**

Оцените, пожалуйста, ваши взаимоотношения с ребенком в настоящее время, обозначив условно выбранное положение на представленных шкалах. Например, если вы часто играете вместе, поставьте крестик или галочку на отрезке ближе к левому краю, если редко — ближе к правому краю, если ни часто и ни редко, а нечто среднее — то посередине (см. с. 180).

	Часто	Редко
1. Играем вместе	_____	
2. Ссоримся	_____	
3. Понимаем друг друга	_____	
4. Советуемся друг с другом	_____	
5. Помогаем друг другу	_____	
6.	_____	
7.	_____	
8.	_____	

Три последние шкалы остались пустыми. Заполните, пожалуйста, их так, как вы считаете нужным.

---

# ПРИЛОЖЕНИЯ К ТРЕНИНГУ

---

## Приложение 1

### АНКЕТА «МОЙ ЗАПРОС НА ТРЕНИНГ»

Отметьте, пожалуйста, знаком «+» наиболее значимые для вас пункты относительно работы нашего тренинга и допишите свой личный запрос в рамках данной тематики (если он есть):

Содержание	«+»
<b>Темы тренинга</b> Основные правила общения Особенности общения с родителями Конфликты Манипуляции Как справиться с эмоциями Формы работы с родителями Стресс-менеджмент (управление стрессом) Уверенное поведение в общении	
Мой индивидуальный запрос в рамках данной тематики (если есть)	
<b>Формы работы на тренинге</b> Мини-лекции Дискуссии Игры Упражнения на отработку навыков взаимодействия Тесты Обмен опытом с участниками тренинга Совместное обсуждение проблем	
<b>Организация работы</b> Самостоятельно В парах В подгруппах В кругу	

**Приложение 2**  
**БЛАНК ДЛЯ ОБРАБОТКИ**  
**РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ**

Содержание	Частота встречаемости «+»	Результат
Темы тренинга Основные правила общения Особенности общения с родителями Конфликты Манипуляции Как справиться с эмоциями Формы работы с родителями Стресс-менеджмент (управление стрессом) Уверенное поведение в общении		
Количество индивидуальных запросов		
Формы работы Мини-лекции Дискуссии Игры Упражнения на отработку навыков взаимодействия Тесты Обмен опытом с участниками тренинга Совместное обсуждение проблем в кругу		
Организация работы Самостоятельно В парах В подгруппах В кругу		

**Приложение 3**  
**АКТИВНЫЙ СЛОВАРЬ «ВИЗУАЛА»,**  
**«АУДИАЛА», «КИНЕСТЕТИКА»**

<b>Исполь- зуемые слова, вы- ражения</b>	<b>«Визуалы»</b>	<b>«Кинестетики»</b>	<b>«Аудиалы»</b>
Существительные	Видение, горизонт, перспектива, иллюзия, экран	Тяжесть, дыхание, чувства, напряжение, вес, нагрузка, удар, давление, прикосновение, движение, температура и т. д.	Тон, слово, крик, интонация, симфония, речь, шепот, голос, болтовня, монолог, диалог, эхо, музыка, ритм, мелодия, песня и т. д.
Прилагательные и причастия	Четкий, блестящий, яркий, ясный, цветной, пестрый, гигантский, большой, маленький, светящийся, открытый, закрытый, изолированный, удаленный, узкий и т. д.	Чувствительный, сентиментальный, осязательный, раздраженный, душевный, невыносимый, спокойный, парализованный, крепкий, прочный, твердый, вялый, мягкий, холодный, ледяной, горячий и т. д.	Говорящий, глухой, немой, болтливый, шумный, молчаливый, мелодичный, неслыханный, громкий, тихий, благозвучный и т. д.
Глаголы	Видеть, представлять, появляться, замечать, освещать, затемнять, описывать, фокусировать, различать, казаться, иллюстрировать и т. д.	Касаться, трогать, поражать, давить, осязывать, стучать, мять, брать, смягчать, сжимать, держать, ощущать, шевелиться и т. д.	Слушать, говорить, молчать, рычать, чавкать, кричать, шуметь, усиливать, гармонизировать, звонит, звать, объявлять, опрашивать, выражать, обсуждать, излагать и т. д.
Словосочетания	Точка зрения, угол зрения, быть на виду и т. д.	Воспользоваться случаем, стоять на своем, чувствовать проблему и т. д.	Находит отзвук, звучит как, напрягать слух и т. д.
Выражения	Видеть в «розовых очках», «пролить свет», показать в истинном свете, на первый взгляд и т. д.	«Сдвигать камень», «развязать проблему», «вбивать клин», «наложить лапу», «резать подметки на ходу» и т. д.	Говоря другими... словами, «задавать тон», «медведь на ухо наступил» и т. д.

**Приложение 4**  
**ТЕКСТ К УПРАЖНЕНИЮ**  
**«ВЕРА КОРКИНА»**

Данный текст составлен участниками тренинга.

10 января 1996 года в детском саду № 15, который находится на перекрестке ул. Проф. Попова и Партизана Германа, произошло необычное событие: из канализационной трубы в помещение старшей группы вылез крокодил.

Ваня Петров, увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Иванов стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезневой. Папа Веры Коркиной, который пришел в это время за своей дочкой от 6-го брака, с перепугу забыл взять ее домой и опоздал на собственный бракоразводный процесс, в результате чего его будущая 8-я жена оказалась без мужа, без прописки, а 7-я жена — без алиментов.

На крик прибежали сотрудники ДООУ. Кто-то успел позвонить по телефону 911. Но когда приехала спасательная команда, дети сидели за столом и пили ароматный чай.

**Приложение 5**  
**ОБРАЗЦЫ КАРТОЧЕК**  
**К УПРАЖНЕНИЮ «МУДРЫЙ СЛУШАТЕЛЬ»**

Вчера ходила на рынок, купила огурцов два килограмма, три килограмма картошки, перца красного, не помню сколько, наверное, меньше килограмма, но зато очень хороший. Перец просто замечательный. А картошка тоже ничего, две-три мелких все-таки подложил... не люблю чистить мелкую картошку. Но перец был просто шикарный. Очень жалею, что купила так мало. Надо было брать три килограмма перца и один килограмм огурцов. Огурцы тоже, кстати, неплохие.

✂ -----

Извини, я тебя вчера не предупредила. Не знаю даже, говорить или нет. Нет, пожалуй, не буду. Потом как-нибудь.

✂ -----

Я вчера так грубо ответила Татьяне Ивановне по телефону. Она позвонила часов в 12 ночи, я уже спала, день был трудный. Она так вежливо со мной разговаривала, а я ей ответила совсем не то, что хотела. Теперь совесть мучает.

✂ -----

Ну, мне вам нечего рассказать. Ребенок как ребенок. Проблем нет.

✂ -----

Я сегодня такое узнала. Тебе лучше не знать этого. Все, молчу.

✂ -----

У меня очень мало времени, я забежала в школу только для того, чтобы спросить: все ли в порядке у моего сына?

✂ -----

Я недовольна уровнем обслуживания продавцов в вашем частном магазине и хочу видеть директора, чтобы пожаловаться.

✂-----

Не знаю даже, что тебе сказать о твоём новом платье.

✂-----

Вчера на прогулке Вася подошел к моему Пете и выхватил у него машинку, сказав, что это его. Вечером я встретила Васину маму и сказала ей об этом. Она ответила, что у Васи есть точно такая машинка, и она не помнит, брал ли Вася ее в детский сад. Мы договорились встретиться сегодня утром, но Вася не пришел в сад, а Петя очень огорчен. Помогите нам, пожалуйста.

✂-----

На семейном совете мы решили, что наша дочь не будет выступать на новогоднем празднике, она просто придет за подарком.

✂-----

Вы как директор школы должны знать о том, какой конфликт произошел вчера. Я возмущена до предела. А вы?

✂-----

У Васи проблемы с географией. Вот, например, в субботу мой Васенька сел за уроки в 9 вечера, ой нет, ошибаюсь... это было в пятницу... или в четверг. ...А в субботу... в субботу.. Какое это было число? Он сел учить географию и уснул... в субботу... нет, по-моему, он не делал уроки в субботу... Почему?.. Я не помню. Так вот... на чем мы остановились?

✂-----

У меня нет проблем, просто настроение плохое всю неделю.

✂-----

Со всеми поругалась, никто меня не понимает...

✂-----

В соседнем детском саду очень много игрушек, там с детьми проводят великолепные праздники. Воспитатели там всегда приветливые, а дети чистые и причесанные. У нас же в садике все наоборот. Вчера Марью Васильевну видела в очереди. На это у нее хватает времени, а навести порядок в группе и ухаживать за цветами некому. Когда прекратится это безобразие?

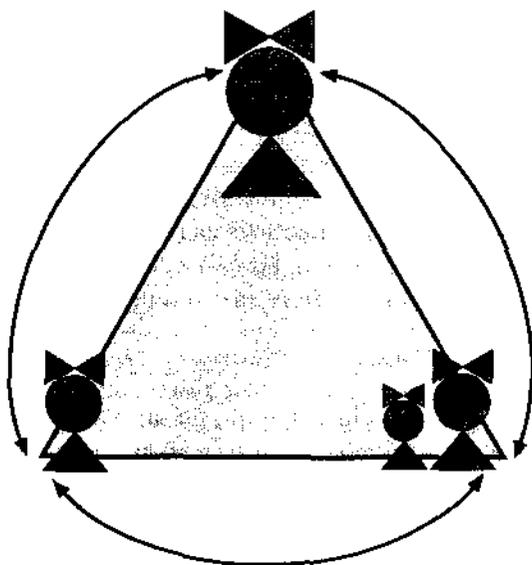
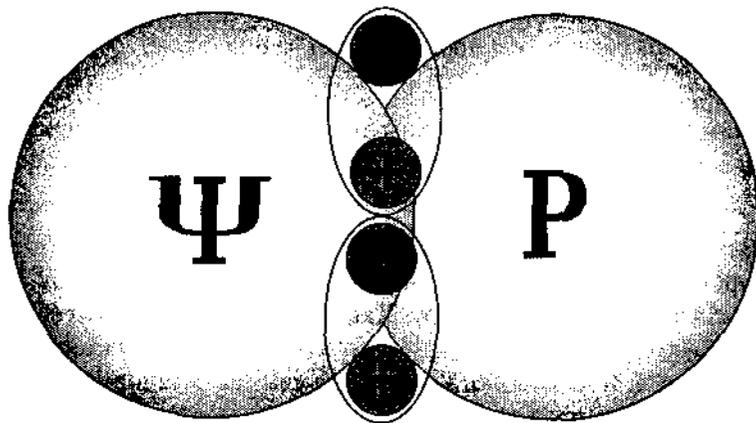
✂-----

Моя дочка не ест кашу. Пожалуйста, не заставляйте ее есть в садике кашу. Она еще не любит борщ, салат из свеклы, запеканку и компот из сухофруктов.

✂-----

Как вы могли наказать моего ребенка. И все из-за того, что он подрался. Я его дома никогда не наказываю, и вы тоже не смеее этого делать!

Приложение 6  
ВАРИАНТЫ ЭМБЛЕМ  
К УПРАЖНЕНИЮ «ВЕСТИ С ПОЛЕЙ»



**Приложение 7**  
**КАРТОЧКИ К УПРАЖНЕНИЮ**  
**«ШУШАНИКА МИНИЧНА»**



✂ Глориза Провна	Вильгельмина Авелевна
✂ Вивиана Ионична	Геновефа Иринеевна
✂ Феосения Патрикиевна	Савватия Стратониковна
✂ Беата Нифонтовна	Божена Гедеоновна
✂ Антигона Маевна	Домитилла Ювенальевна
✂ Синклитикия Рубеновна	Препедигна Аристидовна
✂ Вестита Евменьевна	Ермиония Питиримовна
✂ Апфия Мартирьевна	Вевея Вуколовна
✂ Нунехия Амфилохьевна	Голиндуха Хрисанфовна
✂ Геласия Доримедонтовна	Аста Радиевна
✂ Агафоклия Наркисовна	Иовилла Иеронимовна
✂ Рипсимия Флегонтовна	Кетевань Варнавична
✂ Велимира Афинодоровна	Ксафиппа Викулична
✂ Мамелфа Корнельевна	Фессалоникия Якубовна
✂ Эннафа Варсонофьевна	Венцеслава Витовирвна
✂ Маркеллина Ермилична	Шушаника Минична
✂ Каллисфения Горациевна	Описифор Мелентиевич

## Приложение 8

### СОКРАЩЕННЫЙ ТЕКСТ РАССКАЗА О'ГЕНРИ «ВЫКУП ВОЖДЯ КРАСНОКОЖИХ»

Дельце подвернулось выгодное. Нам с Биллом требовалось 2000 долларов, и мы решили похитить единственного сына самого видного горожанина, чтоб получить вознаграждение, так необходимое нам.

Однажды вечером, после захода солнца, мы проехали в шарабане мимо дома старика Дорсета. Мальчишка был на улице и швырял камнями в котенка, сидевшего на заборе.

— Эй, мальчик! — говорил Билл. — Хочешь получить пакетик леденцов и прокатиться?

Мальчишка засветил Биллу в самый глаз обломком кирпича.

— Это обойдется старику в лишних пятьсот долларов, — сказал Билл, перелезая через колесо.

Мальчишка этот дрался, как бурый медведь среднего веса, но в конце концов мы его запихали на дно шарабана и поехали. Мы отвели мальчишку в пещеру, а лошадь я привязал в кедровнике. Я отлучился в деревню, а по возвращении, смотрю, Билл заклеивает липким пластырем царапины и ссадины на своей физиономии. Позади большой скалы у входа в пещеру горит костер, и мальчишка с двумя ястребиными перьями в рыжих волосах следит за кипящим кофейником. Подхожу я, а он нацелился в меня палкой и говорит:

— А, проклятый бледнолицый, как ты смеешь являться в лагерь Вождя Краснокожих?

— Сейчас он еще ничего, — говорит Билл, закатывая штаны, чтобы разглядеть ссадины на голених. — Мы играем в индейцев. Цирк по сравнению с нами — просто виды Палестины в волшебном фонаре. Я старый охотник Хенк, пленник Вождя Краснокожих, и на рассвете с меня снимут скальп. Святые мученики! И здоров же лягаться этот мальчишка!

Жить в пещере ему понравилось, он и думать забыл, что он сам пленник. Меня он тут же окрестил Змеиным Глазом и Соглядатаем и объявил, что, когда его храбрые воины вернутся из похода, я буду изжарен на костре, как только взойдет солнце.

Потом мы сели ужинать, и мальчишка, набив рот хлебом с грудинкой, начал болтать. Он произнес застольную речь в таком роде:

— Мне тут здорово нравится. Я никогда еще не жил в лесу; зато у меня был один раз ручной опоссум, а в прошлый день рождения мне исполнилось девять лет. Терпеть не могу ходить в школу. Крысы сожрали шестнадцать штук яиц из-под рябой курицы тетки Джимми Талбота. А настоящие индейцы тут в лесу есть? Я хочу еще подливки. Ветер отчего дует? Оттого, что деревья качаются? У нас было пять штук щенят. Хенк, отчего у тебя нос такой красный? А звезды горячие? В субботу я два раза отлупил Эда Уокера. Я не люблю девчонок! Жабу не очень-то поймашь, разве только на веревочку. Быки режут или нет? Почему апельсины круглые? А кровати у вас в пещере есть? Амос Меррей — шестипалый. Попугай умеет говорить, а обезьяна и рыба нет. Дюжина — это сколько будет?

Каждые пять минут мальчишка вспоминал, что он — краснокожий, и, схватив палку, которую он называл ружьем, крался на цыпочках ко входу в пещеру выслеживать лазутчиков ненавистных бледнолицых. Время от времени он испускал военный клич, от которого бросало в дрожь старого охотника Хенка. Билла этот мальчишка запутал с самого начала.

— Вождь Краснокожих, — говорю я ему, — а домой тебе разве не хочется?

— А ну их, чего я там не видал? — говорит он. — Дома ничего нет интересного. В школу ходить я не люблю. Мне нравится жить в лесу. Ты ведь не отведешь меня домой, Змеиный Глаз?

— Пока не собираюсь, — говорю я. — Мы еще проживем тут в пещере.

— Ну ладно,— говорит он. — Вот здорово! Мне никогда в жизни не было так весело.

Мы легли спать часов в одиннадцать. Расстелили на землю шерстяные и стеганые одеяла, посередине уложили Вождя Краснокожих, а сами легли с краю. Что он сбежит, мы не боялись. Часа три он, не давая нам спать, все вскакивал, хватал свое ружье; при каждом треске сучка и шорохе листьев его юному воображению чудилось, будто к пещере подкрадывается шайка разбойников, и он верещал на ухо то мне, то Биллу: «Тише, приятель!» Под конец я заснул тревожным сном и во сне видел, будто меня похитил и приковал к дереву свирепый пират с рыжими волосами.

На рассвете меня разбудил страшный визг Билла. Не крики, или вопли, или вой, или рев, какого можно было бы ожидать от голосовых связок мужчины,— нет, прямо-таки неприличным, ужасающим, унижительный визг, каким визжат женщины, увидев привидение или гусеницу. Ужасно слышать, как на утренней заре в пещере визжит без умолку толстый, сильный, отчаянной храбрости мужчина.

Я вскочил с постели посмотреть, что такое делается. Вождь Краснокожих сидел на груди Билла, вцепившись одной рукой ему в волосы. В другой руке он держал острый ножик, которым мы обыкновенно резали грудинку, и самым деловитым и недвусмысленным образом пытался снять с Билла скальп, выполняя приговор, который вынес ему вчера вечером.

Я отнял у мальчишки ножик и опять уложил его спать. Но с этой самой минуты дух Билла был сломлен. Он улегся на своем краю постели, однако больше уже не сомкнул глаз за все то время, что мальчик был с нами. Я было задремал ненадолго, но к восходу солнца вдруг вспомнил, что Вождь Краснокожих обещался сжечь меня на костре, как только взойдет солнце. Не то чтобы я нервничал или боялся, а все-таки сел, закурил трубку и прислонился к скале.

— Чего ты поднялся в такую рань, Сэм? — спросил меня Билл.

— Я? — говорю.— Что-то плечо ломит. Думаю, может, легче станет, если посидеть немного.

— Врешь ты,— говорит Билл.— Ты боишься. Тебя он хотел сжечь на рассвете, и ты боишься, что он так и сделает. И сжег бы, если б нашел спички. Ведь это просто ужас, Сэм. Уж не думаешь ли ты, что кто-нибудь станет платить деньги за то, чтобы такой дьяволенок вернулся домой?

— Думаю,— говорю я.— Вот как раз таких-то хулиганов и обожают родители. А теперь вы с Вождем Краснокожих вставайте и готовьте завтрак, а я поднимусь на гору и произведу разведку.

Я взошел на вершину маленькой горы и обвел взглядом окрестности.

— Может быть, — сказал я самому себе, — еще не обнаружено, что волки унесли ягненок из загона.

И я спустился с горы завтракать. Подхожу ближе к пещере и вижу, что Билл стоит, прижавшись к стенке, и едва дышит, а мальчишка собирается его трахнуть камнем чуть ли нес кокосовый орех величиной.

— Он сунул мне за шиворот с пылу горячую картошку,— объяснил Билл,— и раздавил ее ногой, а я ему надрал уши. Ружье с тобой, Сэм?

Я отнял у мальчишки камень и кое-как уладил это недоразумение.

— Я тебе покажу! — говорит мальчишка Биллу. — Еще ни один человек не ударил Вождя Краснокожих, не поплатившись за это. Так что ты берегись!

После завтрака мальчишка достает из кармана кусок кожи, обмотанным бечевкой, идет из пещеры, разматывая бечевку на ходу.

— Что это он теперь затеял? — тревожно спрашивает Билл. — Как ты думаешь, Сэм, он не убежит домой?

— Не бойся,— говорю я.— Он, кажется, вовсе не такой уж домосед. Однако нам нужно придумать какой-то план насчет выкупа. Не видно, чтобы в городе особенно беспокоились из-за того, что он пропал, а может быть, еще

не пронюхали насчет похищения? Родные, может, думают, что он остался ночевать у тети Джейн или у кого-нибудь из соседей. Во всяком случае, сегодня его должны хватиться. К вечеру мы пошлем его отцу письмо и потребуем две тысячи долларов выкупа.

И тут мы услышали что-то вроде военного клича, какой, должно быть, испустил Давид, когда нокаутировал чемпиона Голиафа. Оказывается, Вождь Краснокожих вытащил из кармана пращу и теперь крутил ее над головой. Я увернулся и услышал глухой тяжелый стук и что-то похожее на вздох лошади, когда с нее снимают седло. Черный камень величиной с яйцо стукнул Билла по голове как раз позади левого уха. Он сразу весь обмяк и упал головой в костер, прямо на кастрюлю с кипятком для мытья посуды. Я вытащил его из огня и целых полчаса поливал холодной водой. Понемножку Билл пришел в себя.

Я вышел из пещеры, поймал мальчишку и начал так его трясти, что веснушки застучали друг о друга.

— Если ты не будешь вести себя как следует, — говорю я, — я тебя сию минуту отправлю домой. Ну, будешь ты слушаться или нет?

— Я ведь только пошутил, — сказал он, надувшись. — Я не хотел обижать старика Хенка. А он зачем меня ударил? Я буду слушаться, Змеиный Глаз, только ты не отправляй меня домой и позволь мне сегодня играть в разведчиков.

— Я этой игры не знаю, — сказал я. — Это уж вы решайте с мистером Биллом. Сегодня он будет с тобой играть. Я сейчас уйду ненадолго по делу. Теперь ступай помирись с ним да попроси прощения за то, что ты его ушиб, а не то сейчас же отправишься домой.

Я заставил их пожать друг другу руки, потом отвел Билла в сторонку и сказал ему, что уйду в деревушку Поплар-Ков, в трех милях от пещеры, и попробую узнать, как смотрят в деревне на похищение младенца. Кроме того, я думаю, что будет лучше в этот же день послать угрожаю-

щее письмо старику Дорсету с требованием выкупа и наказом, как именно следует его уплатить.

— Ты знаешь, Сэм, — говорит Билл, — я всегда был готов за тебя в огонь и воду, не моргнув глазом во время землетрясения, игры в покер, динамитных взрывов, полицейских облав, нападений на поезда и циклонов. Я никогда ничего не боялся, пока мы не украли эту двуногую ракету. Он меня доконал. Ты ведь не оставишь меня с ним надолго, Сэм?

— Я вернусь к вечеру, — говорю я. — Твое дело — занимать и успокаивать ребенка, пока я не вернусь. А сейчас мы с тобой напишем письмо старику Дорсету.

Мы с Биллом взяли бумагу и карандаш и стали сочинять письмо, а Вождь Краснокожих тем временем расхаживал взад и вперед, закутавшись в одеяло и охраняя вход в пещеру. Билл со слезами просил меня назначить выкуп в полторы тысячи долларов вместо двух.

— Я вовсе не пытаюсь унижить прославленную с моральной точки зрения родительскую любовь, но ведь мы имеем дело с людьми, а какой же человек нашел бы в себе силы заплатить две тысячи долларов за эту веснушчатую дикую кошку! Я согласен рискнуть: пускай будет полторы тысячи долларов. Разницу можешь отнести на мой счет.

Чтобы утешить Билла, я согласился, и мы с ним вместе состряпали такое письмо:

*«Эбenezеру Дорсету, эсквайру.*

Мы спрятали вашего мальчика в надежном месте, далеко от города. Не только вы, но даже самые ловкие сыщики напрасно будут его искать. Окончательные, единственные условия, на которых вы можете получить его обратно, следующие: мы требуем за его возвращение полторы тысячи долларов; деньги должны быть оставлены сегодня в полночь на том же месте и в той же коробочке, что и ваш ответ, — где именно, будет сказано ниже. Если вы согласны на эти условия, пришлите ответ в письменном виде с кем-нибудь одним к половине девятого. За бродом через Совиный ручей по дороге к Тотп-левой роще растут три больших дерева на расстоянии ста ярдов одно от другого, у самой изгороди, что идет мимо пшеничного поля, с правой стороны. Под столбом этой изгороди, напротив третьего дерева, ваш посланный найдет

небольшую картонную коробку. Он должен положить ответ в эту коробку и немедленно вернуться в город.

Если вы попытаетесь выдать нас или не выполнить наших требований, как сказано, вы никогда больше из увидите вашего сына.

Если вы уплатите деньги, как сказано, он будет вам возвращен целым и невредимым в течение трех часов. Эти условия окончательны, и, если вы на них не согласитесь, всякие дальнейшие сообщения будут прерваны.

*Два злодея».*

Я надписал адрес Дорсета и положил письмо в карман. Когда я уже собрался в путь, мальчишка подходит ко мне и говорит:

— Змеиный Глаз, ты сказал, что мне можно играть в разведчика, пока тебя не будет.

— Играй, конечно, — говорю я. — Вот мистер Билл с тобой поиграет. А что это за игра такая?

— Я разведчик, — говорит Вождь Краснокожих, — и должен скакать на заставу, предупредить поселенцев, что индейцы идут. Мне надоело самому быть индейцем. Я хочу быть разведчиком.

— Ну ладно, — говорю я. — По-моему, вреда от этого не будет. Мистер Билл поможет тебе отразить нападение свирепых дикарей.

— А что мне надо делать? — спрашивает Билл, подозрительно глядя на мальчишку.

— Ты будешь конь, — говорит разведчик. — Становись на четвереньки. А то как же я доскачу до заставы без коня?

— Ты уж лучше займи его, — сказал я, — пока наш план не будет приведен в действие. Порезвись немножко.

Билл становится на четвереньки, и в глазах у него появляется такое выражение, как у кролика, попавшего в западню.

— Далеко ли до заставы, малыш? — спрашивает он довольно-таки хриплым голосом.

— Девяносто миль, — отвечает разведчик. — И тебе придется поторопиться, чтобы попасть туда вовремя. Ну, пошел!

Разведчик вскакивает Биллу на спину и вонзает пятки ему в бока.

— Ради бога, — говорит Билл, — возвращайся, Сэм, как можно скорее! Жалко, что мы назначили такой выкуп, надо бы не больше тысячи. Слушай, ты перестань меня лягать, а не то я встану и огрею тебя как следует!

Я отправился в Поплар-Ков, заглянул на почту и в лавку, посидел там, поговорил с фермерами, которые приходили за покупками. Один бородач слышал, что у Эбенезера Дорсета пропал или украден мальчишка.

Я опустил письмо в ящик и ушел.

Когда я вернулся в пещеру, ни Билла, ни мальчишки нигде не было видно. Я произвел разведку в окрестностях пещеры, отважился раза два аукнуть, но мне никто не ответил. Я закурил трубку и уселся на моховую кочку ожидать дальнейших событий.

Приблизительно через полчаса в кустах зашелестело, и Билл выкатился на полянку перед пещерой. За ним крался мальчишка, ступая бесшумно, как разведчик, и ухмылялся во всю ширь своей физиономии. Билл остановился, снял шляпу и вытер лицо красным платком. Мальчишка остановился футах в восьми позади него.

— Сэм, — говорит Билл, — пожалуй, ты сочтешь меня предателем, но я просто не мог терпеть. Я взрослый человек, способен к самозащите, и привычки у меня мужественные, однако бывают случаи, когда все идет прахом — и самомнение, и самообладание. Мальчик ушел. Я отослал его домой. Все кончено. Бывали мученики в старое время, которые скорее были готовы принять смерть, чем расстаться с любимой профессией. Но никто из них не подвергался таким сверхъестественным пыткам, как я. Мне хотелось остаться верным нашему грабительскому уставу, но сил не хватило.

— Что такое случилось, Билл? — спрашиваю я.

— Я проскакал все девяносто миль до заставы, ни дюймою меньше,— отвечает Билл,— Потом, когда поселенцы были спасены, мне дали овса. Песок — неважная замена овсу. А потом я битый час должен был объяснять, почему в дырках ничего нету, зачем дорога идет в обе стороны и отчего трава зеленая. Говорю тебе, Сэм, есть предел человеческому терпению. Хватаю мальчишку за шиворот и тащу с горы вниз. По дороге он меня лягает, все ноги от колен книзу у меня в синяках; два-три укуса в руку и большой палец мне придется прижечь. Зато он ушел, — продолжает Билл,— ушел домой. Я показал ему дорогу в город да еще и подшвырнул его пинком футов на восемь вперед. Жалко, что выкуп мы теряем, нуда ведь либо это, либо мне отправляться в сумасшедший дом.

Билл пыхтит и отдувается, но его ярко-розовая физиономия выражает неизъяснимый мир и полное довольство.

— Билл,— говорю я,— у вас в семье ведь нет сердечных болезней?

— Нет,— говорит Билл,— ничего такого хронического, кроме малярии и несчастных случаев. А что?

— Тогда можешь обернуться,— говорю я,— и поглядеть, что у тебя за спиной.

Билл оборачивается, видит мальчишку, разом бледнеет, плюхается на землю и начинает бессмысленно хвататься за траву и мелкие щепочки. Целый час я опасался за его рассудок. После этого я сказал ему, что, по-моему, надо кончать это дело моментально и что мы успеем получить выкуп и смыться еще до полуночи, если старик Дорсет согласится на наше предложение. Так что Билл немного подбодрился, настолько даже, что через силу улыбнулся мальчишке и пообещал ему изображать русских в войне с японцами, как только ему станет чуточку полегче. Я придумал, как получить выкуп без всякого риска быть захваченным противной стороной, и мой план одобрил бы всякий профессиональный похититель. Дерево, под которое должны были положить ответ, а потом и деньги, стояло у самой до-

роги; вдоль дороги была изгородь, а за ней с обеих сторон — большие голые поля. Если бы того, кто придет за письмом, подстерегала шайка констеблей, его увидели бы издали на дороге или посреди поля. Так нет же, голубчики! В половине девятого я уже сидел на этом дереве, спрятавшись не хуже древесной лягушки, и поджидал, когда появится посланный.

Ровно в назначенный час подъезжает на велосипеде мальчишка-подросток, находит картонную коробку под столбом, засовывает в нее сложенную бумажку и укатывает обратно в город. Я подождал еще час, пока не уверился, что подвоха тут нет. Слез с дерева, достал записку из коробки, прокрался вдоль изгороди до самого леса и через полчаса был уже в пещере. Там я вскрыл записку, подсел поближе к фонарю и прочел ее Биллу. Она была написана чернилами, очень неразборчиво, и самая суть ее заключалась в следующем:

*«Двум злодеям.*

Джентльмены, с сегодняшней почтой я получил ваше письмо насчет выкупа, который вы просите за то, чтобы вернуть мне сына. Думаю, что вы запрашиваете лишнее, а потому делаю вам контрпредложение и полагаю, что вы его примете. Вы приводите Джонни домой и платите мне двести пятьдесят долларов наличными, а я соглашаюсь взять его у вас с рук долой. Лучше приходите ночью, а то соседи думают, что он пропал без вести, и я не отвечаю за то, что они сделают с человеком, который приведет Джонни домой.

*С совершенным почтением Эбенезер Дорсет».*

— Великие пираты! — говорю я. — Да ведь этакой наглости... — Но тут я взглянул на Билла и замолчал. У него в глазах я заметил такое умоляющее выражение, какого не видел прежде ни у бессловесных, ни у говорящих животных.

— Сэм, — говорит он, — что такое двести пятьдесят долларов, в конце концов? Деньги у нас есть. Еще одна ночь с этим мальчишкой, и придется меня свезти в сумасшедший дом. Кроме того, что мистер Дорсет настоящий джентльмен, он, по-моему, еще и расточитель, если делает

нам такое великодушное предложение. Ведь ты не собираешься упускать такой случай, а?

— Сказать тебе по правде, Билл, — говорю я, — это сокровище что-то и мне действует на нервы! Мы отвезем его домой, заплатим выкуп и смоемся куда-нибудь подальше.

В ту же ночь мы отвезли мальчишку домой. Мы его уговорили — наплели, будто бы отец купил ему винтовку с серебряной насечкой и мокасины и будто бы завтра мы с ним поедem охотиться на медведя.

Было ровно двенадцать часов ночи, когда мы постучали в парадную дверь Эбенезера. Как раз в ту самую минуту, когда я должен был извлекать полторы тысячи долларов из коробки под деревом, Билл отсчитывал двести пятьдесят долларов в руку Дорсету.

Как только мальчишка обнаружил, что мы собираемся оставить его дома, он поднял вой не хуже паровой сирены и вцепился в ногу Билла, словно пиявка. Отец отдирает его от ноги, как липкий пластырь.

— Сколько времени вы сможете его держать? — спрашивает Билл.

— Силы у меня уж не те, что прежде, — говорит старик Дорсет, — но думаю, что за десять минут могу вам ручаться.

— Этого довольно, — говорит Билл. — В десять минут я пересеку Центральные, Южные и Среднезападные штаты и свободно успею добежать до канадской границы.

Хотя ночь была очень темная, Билл очень толст, а я умел очень быстро бегать, я нагнал его только в полутора милях от города.

**Приложение 9**  
**СТИЛИ «АДВОКАТ» И «ПРОКУРОР»**  
**(Упражнение «Защита Вождя Краснокожих»)**

<b>Паттерны поведения</b>	<b>Стиль «адвокат»</b>	<b>Стиль «прокурор»</b>
Задаёт вопросы	Чтобы найти контакт, поддержать или оправдать действия собеседника	
Реакция в момент несогласия с собеседником	Нейтральная, без осуждения, каждый имеет право на ошибки	
Манера ведения беседы	Доброжелательная, располагающая к сотрудничеству	

**Стили «адвокат» и «прокурор» (раздаточный материал)**

<b>Паттерны поведения</b>	<b>Стиль «адвокат»</b>	<b>Стиль «прокурор»</b>
Задаёт вопросы	Чтобы найти контакт, поддержать или оправдать действия собеседника	Чтобы обвинить собеседника в случившемся
Реакция в момент несогласия с собеседником	Нейтральная, без осуждения, каждый имеет право на ошибки	Осудительная, собеседник не имеет права на ошибки
Манера ведения беседы	Доброжелательная, располагающая к сотрудничеству	Назидательная, присутствует желание лидировать

## Приложение 10

### ОБРАЗЦЫ СИТУАЦИЙ К УПРАЖНЕНИЮ «ПОЙМИТЕ МЕНЯ ПРАВИЛЬНО»

✂-----  
Мой ребенок не хочет учить историю, а все остальные уроки делает с удовольствием.

✂-----  
Мой ребенок тратит много времени на выполнение домашнего задания и ложится спать поздно.

✂-----  
Мой ребенок грубо разговаривает с бабушкой и не слушается ее, поэтому она не может проконтролировать, как он выучил уроки.

✂-----  
Мой ребенок очень способный, я считаю, что он плохо учится, потому что учителя не понимают его.

✂-----  
Медицинская сестра вчера сделала укол моему ребенку, после этого он отказывается идти в детский сад, я хочу пожаловаться заведующей.

✂-----  
Моя дочка не слушается меня дома, но слушается мужа, который считает, что я ее балую. Я с ним не согласна. Посоветуйте, пожалуйста, что мне делать.

✂-----  
Я хотела бы, чтобы моя дочка стала балериной, но пока она немного полновата, не могли бы вы дать ей на обед только первое?

✂-----  
Мой ребенок очень стеснительный. Поэтому он не поднимает руку на уроке, я боюсь, что учителя считают, что он ничего не знает.

✂-----  
Моя дочь плохо пишет сочинения, потому что в классе шумно и она не может сосредоточиться.

✂-----

Не могли бы вы следить, чтобы мой ребенок не общался с Васей? Мне очень не нравится Васина семья.

✂-----

Мой ребенок постоянно мне грубит, я с ним не справляюсь. Может быть, мне его припугнуть?

✂-----

Мой ребенок не может общаться с некоторыми учителями, потому что они не хотят понимать его.

✂-----

Мой ребенок стал учиться значительно хуже, в том числе и по вашему предмету, я не понимаю, почему?

✂-----

Мой ребенок не любит посещать детский сад, потому что ему не нравится, как здесь кормят.

✂-----

Мой ребенок иногда не делает домашнее задание, потому что боится идти в библиотеку.

✂-----

Я считаю, что некоторые педагоги постоянно кричат на моего ребенка, но он не говорит об этом.

✂-----

Он совершенно не хочет учиться. Я просто в отчаянии. Он никуда не сможет поступить после окончания школы.

✂-----

Моя дочь — талантлива. Она пишет прекрасную музыку. И я считаю, что ей не надо учить математику.

✂-----

Мой сын, ему уже 4 года, сказал, что вы, Мария Ивановна, ударили его во время тихого часа тряпкой по шее.

✂-----

Мой сын влюбился в героя сериала и теперь отказывается ходить в школу, смотрит записанные на видео серии. Что мне делать?

## Приложение 11

### КАРТОЧКА К УПРАЖНЕНИЮ

#### «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ»

Перед вами список некоторых образцов проявления мимики и демонстрации поз, жестов, которые используют педагоги в процессе общения с родителями. Прочтите, пожалуйста, внимательно этот список и решите, полный ли он. Если нет — добавьте, пожалуйста, несколько своих примеров невербального общения.

#### **Взгляд:**

1. Постоянная легкая улыбка на лице.
2. Взгляд сверху вниз.
3. Взгляд «глаза в глаза».
4. Взгляд в сторону.
5. «Бегающий» взгляд.
6. Пристальный взгляд в лицо собеседника.
7. Пристальное разглядывание деталей одежды собеседника.

#### **Поза, сидя за столом:**

8. Одна рука лежит на столе, другая — «подпирает» щеку.
9. Руки лежат на столе, при этом пальцы легонько постукивают по поверхности стола.
10. Руки на столе, жест «пирамида».
11. Машинальное рисование.

#### **Позы, сидя в кресле или на стуле:**

12. Легкий наклон корпуса вперед или по направлению к собеседнику.
13. Поза «нога на ногу».
14. Корпус откинут назад, тело полностью расслаблено.
15. Корпус откинут назад, нога на ногу, руки за головой.

#### **Позы, сидя или стоя:**

16. Руки скрещены на груди.
17. Руки за спину.
18. Педагог держит журнал, книгу или любой другой предмет перед собой двумя руками.
19. Неоднократное использование жеста «указующий перст».
20. Педагог постоянно поглядывает на часы.
21. Постоянные вздохи.
22. Застывшая поза.

А теперь оцените, пожалуйста, все жесты с точки зрения целесообразности их использования в общении «педагог—родитель» по следующим критериям:

«+» — жесты, позы и мимика, способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«-» — жесты, позы и мимика, не способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«Н» — нейтральные жесты, позы, мимика.

## Приложение 12

### МАСКИ-РЕЛАКСАЦИИ ДЛЯ МЫШЦ ЛИЦА<sup>1</sup>

#### Основные правила:

1. Все маски выполняются сидя или стоя.
2. При выполнении масок релаксации следует придерживаться следующей техники:
  - перед выполнением маски следует сделать вдох;
  - при выполнении маски — небольшая задержка дыхания, мышцы находятся в напряжении;
  - расслабление мышц происходит на выдохе.

#### Маски:

1. Маска удивления.



2. Маска гнева.



3. Маска поцелуя.



4. Маска смеха.



5. Маска недовольства.



---

<sup>1</sup> Приводятся по книге: Беляев Г.С., Лобзин В.С, Копылов И.А., 1997.

**Приложение 13**  
**СПИСОК СИТУАЦИЙ**  
**К УПРАЖНЕНИЮ «ТОЛСТОЕ СТЕКЛО»**

✂-----  
Приходи ко мне завтра со своей соседкой и собакой на чашечку чая.

✂-----  
Концерт вчера был замечательным, я сидела в первом ряду.

✂-----  
Мой сын принес из магазина только банку зеленого горошка.

✂-----  
Я скоро поеду в Париж. Что тебе купить?

✂-----  
У меня под окном расцвела сирень.

✂-----  
Больше всего на свете люблю пить шампанское, сидя в ванне.

✂-----  
Я мечтаю сниматься в кино.

✂-----  
У меня уже болит голова от постоянных телефонных звонков.

✂-----  
Вчера опоздала на электричку, пришлось идти пешком.

✂-----  
У меня в квартире такой беспорядок, что ничего не могу найти.

✂-----

Полей, пожалуйста, цветы и поставь их на подоконник.



Давай отметим Новый год в китайском ресторане? Твой друг написал мне любовное письмо.



Вчера прыгала с парашютом, думала, умру от страха.



Ты пойдешь на дискотеку в субботу?



У меня такое хорошее настроение, что душа поет.



Вчера посадила на даче картошку, а сегодня георгины.



Мороженое такое холодное, что зубы ломит.



Вчера заплатила штраф за превышение скорости.



Тебе звонила какая-то женщина и сердитым голосом сказала, что перезвонит позже.



Объелась клубники, не могу пошевелиться.



Наши соседи всю ночь ругались, а я подслушивала.



Я влюбилась в нашего завхоза. Помогите, он женат!



Обожаю кататься на каруселях! А вы?

## Приложение 14

### ТЕСТ «30 ПОСЛОВИЦ»

#### Бланк теста «30 пословиц»

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30

#### Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.

26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

### **Интерпретация**

**1-й тип - «черепашка».** У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

**2-й тип - «акула».** Для людей этого типа главное - их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» - надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепашек», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

**3-й тип — «медвежонок».** Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

**4-й тип — «лиса».** Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

**5-й тип — «сова».** Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

**Приложение 15**  
**КАРТОЧКИ ДЛЯ УПРАЖНЕНИЯ**  
**«ПИСЬМО ГУБЕРНАТОРУ ГОРОДА»**

✂-----

Приспособление

✂-----

Уклонение

✂-----

Соперничество

✂-----

Сотрудничество

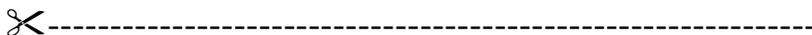
✂-----

Компромисс

✂-----

## Приложение 16

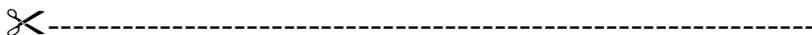
### ОБРАЗЦЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ К УПРАЖНЕНИЮ «КАРУСЕЛЬ»



Представители внешнего круга — **закройщики в ателье**. Представители внутреннего круга — **заказчики**. Заказчик меряет пиджак, который ему явно мал, и устраивает скандал в соответствии с типом, указанным в карточке.



Представители первого круга — **пассажиры такси**. Представители второго круга — **водители**. Таксист привез пассажира не в тот театр, до начала спектакля осталось всего 10 минут. Пассажир действует в соответствии с типом, указанным на карточке.



Представители внутреннего круга — **продавцы**. Представители внешнего круга — **покупатели**. Продавец обсчитал покупателя на 20 рублей, и в этот момент его срочно позвали к телефону. Когда продавец вернулся и покупатель сказал ему о случившемся, продавец ответил, что он не помнит этого покупателя. Покупатель действует в соответствии с типом, указанным в карточке.



Представители внутреннего круга — **парикмахеры**. Представители внешнего круга — **клиенты**. Парикмахер очень плохо подстриг клиента. При этом сказал, что это супермодная стрижка, потребовал двойную оплату. Клиент недоволен, но действует в соответствии с типом, указанным в карточке.

**Приложение 17**  
**МАТЕРИАЛЫ К УПРАЖНЕНИЮ**  
**«ДОСТОЙНЫЙ ОТВЕТ»**

✂-----

Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь.

✂-----

Ты никогда никому не помогаешь.

✂-----

Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.

✂-----

Ты совсем не умеешь красиво одеваться.

✂-----

Почему ты на всех смотришь волком?

✂-----

С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.

✂-----

Ты как не от мира сего.

✂-----

У тебя такой страшный взгляд.

✂-----

С тобой бесполезно договариваться о чем-либо. Ты все равно все забудешь.

✂-----

У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.

✂-----

Посмотри, на кого ты похожа!

✂-----

Ты слишком много болтаешь ерунды.

✂-----

Что ты вечно на всех кричишь?

✂-----

У тебя полностью отсутствует чувство юмора.

✂-----

Ты слишком плохо воспитана.

## Приложение 18

### ОТВЕТ КОЛОБКА К УПРАЖНЕНИЮ «КОЛОБОК И ЛИСИЦА»

*Дорогуша!*

Я бы, конечно, не против посидеть на твоём красивом носике, но не могу принять твоё заманчивое предложение по трём причинам:

- я такой грязный, что тебе будет неприятно;
- я круглый, могу свалиться;
- высоко забираться придется.

Да и вообще, я ведь мучной, высококалорийный. А ты такая стройная и красивая, то наверняка следишь за своей фигурой.

Ой, смотри, Заяц бежит. А ты знаешь, на соседней поляне я видел охотника с ружьем...

Если же ты действительно хочешь послушать мои песни, подожди до пятницы: я запишу свой платиновый диск и подарю его тебе.

А ты знаешь, Лиса, я встревожен, твоё предложение пугает меня. Давай лучше разойдемся по-мирному, а то я охотника позову, и он сделает из тебя прекрасную шубу.

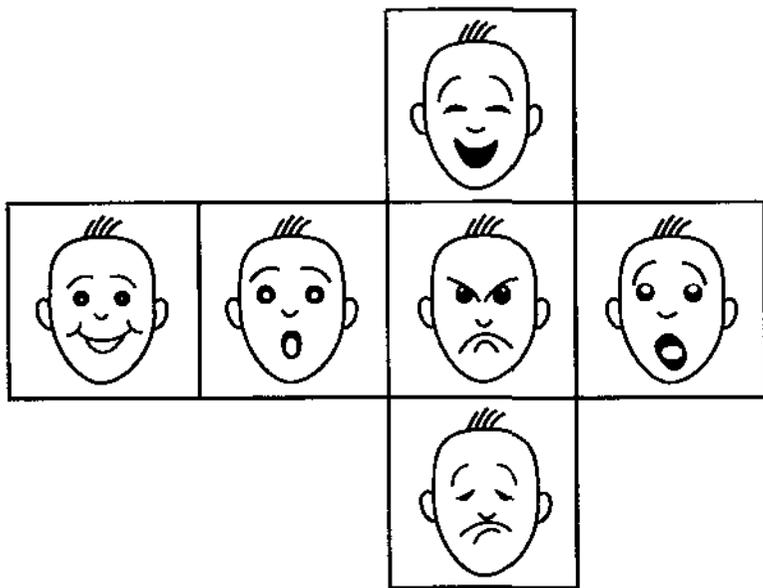
И вообще, некогда мне, покатился я дальше.

\* \* \*

*Лиса!*

Если ты намереваешься меня съесть, то так и знай: ты растолстеешь! От моей сладости нарушится кислотно-щелочной баланс твоей ротовой полости. Нос твой может не выдержать нагрузки (я ведь тяжелый), и тебе придется идти к врачу. Лиса! Все хотят меня съесть, но стоит ли? Ты знаешь, чем это обычно заканчивается? Если ты меня удержишь еще на минуту, я опоздаю, не успею вовремя прикатиться домой, вот тогда мой дед придет с ружьем и сошьет своей старухе прекрасную шубу..

Приложение 19  
КУБИК К ИГРЕ  
«ТУРНИР ЭРУДИТОВ»



**Приложение 20**  
**СПИСОК ЭМОЦИЙ И СОСТОЯНИЙ**  
**К УПРАЖНЕНИЮ «ТРОПА ЭМОЦИЙ»**

Удовольствие  
Интерес  
Радость  
Удивление  
Печаль  
Гнев  
Тревога  
Скука  
Вина  
Раздражение  
Апатия  
Ожидание  
Утомление  
Энтузиазм  
Разочарование  
Творческий подъем

## Приложение 21

### ТЕСТ «КАК ВЫ ЗАБОТИТЕСЬ О СЕБЕ?»

Ответьте, пожалуйста, на вопросы, приведенные в тесте. Для этого оцените каждый вопрос по 4-балльной шкале и поставьте соответствующую цифру в графе «балл» напротив каждого вопроса.

Условные обозначения:

- 4 — верно (то есть высказывание полностью относится к вам, к вашим поступкам и действиям);
- 3 — скорее верно, чем неверно;
- 2 — скорее неверно, чем верно;
- 1 — неверно (то есть вы так не поступаете никогда).

Подсчитайте, пожалуйста, ваш результат. Для этого сложите все цифры в колонке «балл».

Номер вопроса	Вопрос	Балл
1	Временами я покупаю себе что-нибудь приятное, как, например, подарок, сувенир, безделушку	
2	Я нахожу время, чтобы отдохнуть, расслабиться	
3	Я считаю, что имею право иногда быть эгоистичным (ой)	
4	Если я себя плохо чувствую, мне нравится позволять другим заботиться обо мне	
5	Я заранее планирую приятные события, такие как каникулы, поход в театр или ресторан	
6	Каждый день я уверен(а) в том, что имею много времени, чтобы потратить его на себя, сделать себе что-нибудь приятное	
7	Для меня важно следить за своей внешностью и здоровьем	
8	Я могу сказать «нет», когда люди требуют от меня что-то, что я не хочу делать	
9	Я хвалю себя после того, как сделаю что-нибудь хорошее	

10	Я стараюсь не употреблять алкоголь в большом количестве	
11	Я делаю специальные упражнения, чтобы сохранить здоровье	
12	Я обычно нахожу время, чтобы поддерживать отношения с людьми, которые мне приятны	
13	Я предпочитаю здоровую пищу, а не сухие пайки	
14	У меня есть время для занятий увлекательным хобби	
15	Иногда я могу поставить свои интересы выше интересов других, даже если это кому-то может не понравиться	
16	Я считаю, что каждый сам должен отвечать за решение своих проблем	
17	Я предпочитаю работать в удобном мне темпе, чем сразу выкладываться на все 100%	
18	Я могу сам(а) принимать решения, а не ждать советов окружающих	
19	Я избегаю употребления наркотиков и табака	
20	Я способен(на) признавать и доказывать другим свои достоинства	
<b>Итого:</b>		

### Интерпретация теста «Как вы заботитесь о себе?»

Более 54 баллов — **результат выше среднего**. Люди, имеющие данный общий балл, умеют заботиться о себе достаточно хорошо, поэтому им легче, чем другим, в искренней форме проявлять заботу об окружающих в тех ситуациях, когда это необходимо.

40—54 баллов — **средний результат**. Те, кто имеет данный балл, как правило, стараются заботиться о себе, но они могли бы улучшить свой результат.

Ниже 40 баллов — **результат ниже среднего**. Эти люди заботятся о себе недостаточно хорошо. Возможно, что они часто имеют чувство вины перед собой/окружающими или низкий уровень ассертивности.

**Приложение 22**  
**«ДЕВЯТЬ СОВЕТОВ М. БЕРКЛИ-АЛЕН»**  
**К УПРАЖНЕНИЮ «ПОРОЙ Я БАЛУЮ СЕБЯ»**

1. Увеличьте на полчаса свой обеденный перерыв (естественно, с разрешения начальника).
2. Сделайте себе небольшой подарок (букет цветов, билет в театр или на спортивное соревнование, поужинайте в ресторане).
3. Разрешите себе побыть некоторое время в одиночестве.
4. Найдите время с удовольствием заняться своим любимым делом.
5. Позвольте себе полдня провести за «ничего неделанием».
6. Займитесь тем, чем вы давно уже хотели заняться, но на что никогда не хватало времени.
7. В выходной позвольте себе подольше поспать.
8. Похвастайтесь перед другом или родственниками своими достижениями.
9. Потратьте некоторую сумму из своих сбережений и купите себе какую-нибудь безделушку.  
*(М. Беркли-Ален «Забытое искусство слушать», СПб., 1997. С. 193-194)*
- 10.
- 11.

(Пункты 10 и 11 — это ваши замечательные уникальные рекомендации!)

**Приложение 23**  
**ШЕСТЬ СПОСОБОВ ОТКАЗА СОБЕСЕДНИКУ**  
**К УПРАЖНЕНИЮ «Я ГОВОРЮ "НЕТ"»**

<b>Прямолинейное «нет»</b>	<b>Рефлексивное «нет»</b>	<b>Обоснованное «нет»</b>
<b>Отсроченное «нет»</b>	<b>Компромиссное «нет»</b>	<b>Дипломатичное «нет»</b>

**Результаты наблюдения.**

Частота встречаемости:

прямолинейное «нет» —

рефлексивное «нет» —

обоснованное «нет» —

отсроченное «нет» —

компромиссное «нет» —

дипломатичное «нет» -

**Рейтинг:**

**Приложение 24**  
**КОМПЛИМЕНТЫ К УПРАЖНЕНИЮ**  
**«КОМПЛИМЕНТЫ ЗВЕЗДЕ»**

1. Как вам удается выдерживать моду и скромность одновременно?
2. Верно говорят! Никто так не умеет льстить, как вы!
3. Я поражаюсь вашей воле!
4. Слушать вас — одно удовольствие!
5. Вы очень вежливы, а вот скромным вас не назовешь!
6. Тебе следует всегда быть такой активной, как сегодня!
7. Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях!
8. У вас хорошая память. Вот бы ее — в интересах дела!

✂-----

1. Как вам удается так располагать людей к себе?
2. Общаясь с вами, можно многому научиться.
3. Твердость убеждений украшает мужчину! Умей отстаивать свои позиции!
4. Всегда бы иметь такого приятного собеседника!
5. Вы обладаете эмпатией!
6. У Вас поразительная наблюдательность, а вот память — плохая!
7. Знаете ли вы, что ваша энергия просто заряжает других?
8. Вашей болтливости можно позавидовать!

✂-----

1. До чего же приятно с вами общаться!
2. Меня подкупает ваша отзывчивость!
3. Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко уходить от ответа!
4. Верно говорят — у вас действительно «золотые руки».
5. Ты сегодня прекрасна. Завтра будь еще лучше!
6. Вы обладаете хорошей силой воли. Вот бы направить ее в нужное русло!
7. Я поражаюсь вашему трудолюбию!
8. Вы — второй Диаманди Иноди!

## Литература

1. Анохин П. К. Эмоции // Психология эмоций. Тексты. М., 1984. С. 172–177.
2. Беляев Г. С., Лобзин В. С., Копылов И. А. Психогигиеническая саморегуляция. Л., 1992.
3. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. СПб., 1997.
4. Боддеев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 1992.
5. Волконский С. М. Выразительный человек. СПб., 1913.
6. Гейфрой Э. К. 200 рецептов успеха в коммерции. М., 1997.
7. Гиппиус С. В. Гимнастика чувств. М., 1967.
8. Глейтман Г. Основы психологии. СПб., 2001.
9. Гозилек Э. Преодоление стресса за 60 секунд.
10. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. М., 1996.
11. Голубовский Б. Пластика в искусстве актера. М., 1986.
12. Грасиан Б. Карманный Оракул // Идеал. № 1. 193. 37 с.
13. Гринберг Д. Управление стрессом. СПб., 2002.
14. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб., 2002.
15. Деслер Г. Управление персоналом. М., 1997.
16. Дружинин В. Е. Психология эмоций, чувств, воли. М., 2003.
17. Дружинин В. Н. Психология семьи. М., 1996.
18. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. СПб., 2004.
19. Изард К. Психология Эмоций. СПб., 1999.
20. Казаринова Н. В. Межличностное общение. М., 2001.
21. Квинн В. Прикладная психология. СПб., 2000.
22. Кляссковский В. Теория и мимика страстей. СПб., 1849.
23. Колшанский Г. В. Паралингвистика. М., 1974.
24. Крижановская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. М., 1999.
25. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погорьша В. М. Межличностное общение: Учебн для вузов. СПб., 201.
26. Лабунская В. А. О практичности социальной психологии невербального общения. Социальная психология в трудах отечественных психологов. СПб., 2000.
27. Лисина М. И. Проблемы онтогенеза общения. М., 1986.
28. Льюис Б. А., Пуселик Фр. Магия нейролингвистического программирования без тау. СПб., 1995.
29. Лютова Е. К., Молина Г. Б. Тренинг эффективного взаимодействия с детьми. СПб. 2000.
30. Макаров В. В. Избранные лекции по психотерапии. М., 2000.
31. Мезр К. Структура коммуникативных способностей учителя. Дисс. канд. псих. н. СПб. 1993.
32. Минияров. В. М. Психология семейного воспитания. М., 2000.
33. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры. М., 2003.
34. Михайлова З. А. Игровые и занимательные задачи для дошкольников. М., 1990.
35. Невзлин Л. Б. Паблик рилейшинз. Кому это нужно? М., 1993.

36. *О'Генри*. Избранные произведения. Л., 1967.
37. *Панасюк А. Ю.* Умеете ли вы убеждать. М., 1991.
38. *Петровский А. П.* Дети и тактика семейного воспитания. М., 1981.
39. *Почебут Л. Г., Чикер В. А.* Организационная социальная психология. СПб., 2000.
40. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Д. Б. Парыгина. СПб., 1997.
41. Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н. Ю. Хрящевой. СПб., 1999.
42. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной. СПб., 1998.
43. Психологический словарь / Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. М., 1997. 2.
44. *Регуш Л. А.* Практикум по наблюдению и наблюдательности. СПб., 2001.
45. Рейнолдз С. Настроение — отличное, или Как стать счастливым за восемь минут. СПб., 1997.
46. *Рубинштейн С. Л.* Основы общей психологии. СПб., 1999.
47. *Саготовская Л. Г.* Воспитание Личности в условиях семейного коллектива. Томск, 1999.
48. *Селье Г.* Стресс без дистресса. М., 1979.
49. *Сергеев С. И.* Стресс в организациях социальной сферы: причины, профилактика, психотерапевтическое действие. Мир психологии. № 4. 2002.
50. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб., 2001.
51. *Синягина Н. Ю.* Психолого-педагогическая коррекция детско-родительских отношений. М., 2001.
52. *Скаткин М. И.* Психология общения. Курс лекций. М., Воронеж, 2000.
53. *Скотт Д. Г.* Конфликты. Пути их преодоления. Киев, 1991.
54. *Соснин В. А., Лунев П. А.* Как стать хозяином положения. М., 1996.
55. *Спиваковская А. С.* Психотерапия: игра, детство, семья. В двух томах. М., 1999.
56. *Станиславский К. С.* Работа актера над собой. М., 1990.
57. *Станкин М. И.* Психология общения. М., 2000.
58. *Сухомлинский В. А.* О воспитании. М., 1973.
59. *Сьедин С. И.* Некоторые пути преодоления негативного влияния стрессовых ситуаций на состояние психического здоровья / Мир психологии. № 4. 2002.
60. *Татубаев С. С.* Жесты как компонент искусства. Алма-Ата, 1979.
61. *Федоренко Л. Г.* Психологическое здоровье в условиях школы. СПб., 2003.
62. *Фенько А.* Словарь жестов // Коммерсант и ВЛАСТЬ. 24 апреля 2001 г.
63. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию. М., 1992.
64. *Фопель К.* Сплоченность и толерантность в группе. М., 2002.
65. *Эйдемиллер Э. Г., Добряков И. В., Никольская И. М.* Семейный диагноз. СПб., 2003.
66. *Эйдемиллер Э. Г., Юстицкий В.* Психология и психотерапия семьи. СПб., 2003.
67. *Юри У.* Преодолевая «нет» или переговоры с трудными людьми. М., 1993.
68. *Argyle M.* The Social Psychology of Leisure. London, 1996.
69. *Argyle M.* The Psychology of Happiness. East Sussex, 2001.
70. *Brown G. W., Harris T. O.* Social Origins of Depression: A study of Psychiatric Disorder in Women. L., 1978.
71. *Bruno F. J.* Dictionary of Key Words in Psychology. London, 1986.
72. *Colman A. M.* Dictionary of Psychology. Oxford, 2001.
73. Dictionary of Contemporary English. Harlow, 2003.
74. English Thesaurus. Leicester, 2001.
75. *Feltham C., Dryden W.* Dictionary of Counselling. London, 2004.
76. *Fontana D.* Psychology for Teachers. London, 1995.
77. *Fontana D.* Teaching and Personality. Oxford, 1986.
78. *Geldard K., Geldard D.* Counselling skills in everyday life. N.-Y., 2003.

79. *Greenberger D., Padesky K. A.* Mind over mood. London; N.-Y., 1999.
80. *Holmes T. H., Rahe R. H.*, 1967. The Social Readjustment Rating Scale // Journal Psychosomatic Research. N 11. P. 213–218.
81. *Kyriacou C.* Reducing teacher stress // Education Psychology. N 6. 1, 13–15.
82. *Lambert D. and K.* Body Language. London, 2004.
83. *Lazarus R. S., and Folkman. S.* 1984. Stress, appraisal, and coping. New York: Guilford.
84. *Lewinsohn P.M. & Graf M.* Pleasant activities and depression // Journal of Consulting and Clin Psychology. T 41. P. 261–268.
85. *Powell Tr.* Stress Free Living. London; N.-Y.; Sydney, 2000.
86. *Salovey P., Mayer J.* Emotional Intelligence // Imagination, Cognition and Personality, P. 185–211.
87. *Solovey P., Kokkonen M., Lopes P. N., Mayer J. D.* Emotional intelligence: What do we Know? A. S. R. Manstead, N. H. Friada, A. H. Fischer (Eds.), Feeling and emotions. The Amsterdam Symposium. P. 321–340. Cambridge, 2004.
88. *Sharp P.* Nurturing Emotional Literacy. A Practical Guide for Teachers, Parents, and those in the Caring Professions. L., 2001.
89. *Sutherland S.* The Macmillan Dictionary of Psychology. London, 1995.
90. *Wainwright G. R.* Teach Yourself Body Language. London, 2004.
91. *Wilkinson G.* Understanding Stress. Dorset, 2002.

**Галина Борисовна Мони́на,  
Елена Константиновна Лютова-Робертс**

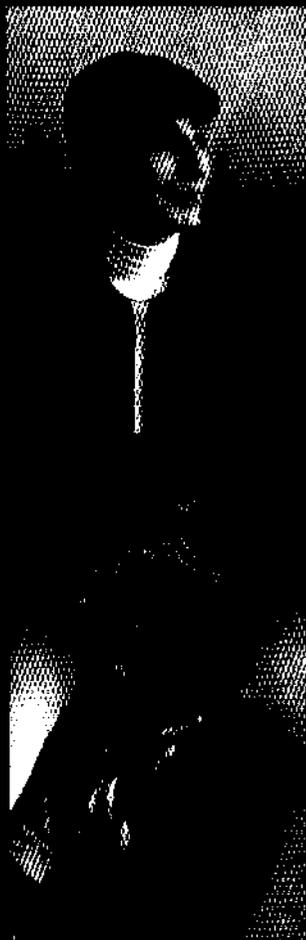
## **КОММУНИКАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ (педагоги, психологи, родители)**

**Главный редактор *И. Авидон*  
Ведущий редактор *О. Гончукова*  
Технический редактор *О. Колесниченко*  
Художественный редактор *П. Борозенец*  
Корректор *А. Борисенкова*  
Директор *Л. Янковский***

Подписано в печать 29.06.2007. Формат 60x90<sup>1/16</sup>. Усл. печ. л. 14.  
Доп. тираж 4000 экз. Заказ № 1369

ООО «Издательство «Речь»»  
199178, Санкт-Петербург, ул. Шевченко, д. 3 (лит. «М»), пом. 1  
тел. (812) 323-76-70, 323-90-63, info@rech.spb.ru, www.rech.spb.ru.  
Интернет-магазин: www.internatura.ru.

Отпечатано с готовых диапозитивов  
в ГУП «Типография «Наука»  
199034, Санкт-Петербург, 9 линия, 12



Галина Борисовна Мони́на

— психолог-консультант, кандидат педагогических наук, тренер института практической психологии «Иматон» и образовательной программы «Сообщество», старший преподаватель института управления экономики.

Елена Константиновна Лютова-Робертс

— кандидат психологических наук, детский практический психолог, педагог-психолог школы русского языка (Лондон).

Г. Б. Мони́на и Е. К. Лютова-Робертс — авторы замечательных книг: «Тренинг эффективного взаимодействия с детьми», «Тренинг общения с ребенком», «Проблемы маленького ребенка», «Шпаргалка для взрослых».