**Программа краткосрочных курсов, направленных на развитие умений решать коммуникативные задачи: Мотивация, Диагностика, Генерация продукта, Оказание услуги, Создание образа**

*Авторы: Кочева Е. В., Зырянова С. А.,*

*Кучева С. А., Негодяева С. Г.,*

*Кылосова Н. Н.*

*(Административно-педагогическая команда*

*МБОУ «Карагайская СОШ № 2»)*

**Пояснительная записка**

Деятельность образовательных учреждений в условиях ФГОС основного общего образования направлена на развитие личностных и метапредметных умений, необходимых выпускникам. Чтобы познакомить учащихся с требованиями к профессии или направлению деятельности, а также для определения их коммуникативных навыков, мы предлагаем им пройти коммуникативно – деятельностные пробы. При их прохождении учащимся предлагается решение коммуникативных задач в разных профессиях. Для развития умений решения коммуникативных задач: мотивация, диагностика, создание образа, генерация продукта и оказание услуги, учащимся предлагается пройти краткосрочные курсы. Курсы реализуются в три потока, по 6 часов каждый. Обучающиеся могут посетить три различных курса. Программа курсов рассчитана на учащихся 8 классов.

***Цель курса*:** формирование у обучающихсяметапредметного умения понимать и решать коммуникативные задачи: мотивация, диагностика, создание образа, генерация продукта и оказание услуги.

***Задачи:***

1. Совершенствовать коммуникативные навыки обучающихся.
2. Создать условия для понимания коммуникативных задач: мотивация, диагностика, создание образа, генерация продукта и оказание услуги.
3. Развивать умение выстраивать подводящий диалог.
4. Развивать у обучающихся способность определять интересы клиента, использовать различные приемы мотивации, предлагать варианты оказания услуги,формулировать аргументы и контраргументы.

***Планируемые результаты:***

* Обучающиеся научатся распознавать коммуникативные задачи: мотивация, диагностика, создание образа, генерация продукта и оказание услуги, для дальнейшего выбора коммуникативной пробы;
* Обучающиеся получат возможность научиться слышать ожидания клиента, фиксировать и понимать причины пиков энергии, приводить аргументы и контраргументы, предлагать варианты реализации запроса клиента.
* Обучающиеся получат возможность научиться задавать вопросы по теме и на их основе выстраивать подводящий диалог для решения коммуникативной задачи.

***Ресурсы:***

* *Кадровые:* администрация школы,учителя-предметники, классные руководители 8-х классов, педагог-психолог, социальный педагог школы, приглашенные профессионалы из различных сфер деятельности (по мере необходимости)
* *Технические:* материально-техническая база школы.
* *Информационные:* образовательные ресурсы сети Интернет, поисковые системы, электронная почта и другие услуги и сервисы сети Интернет.

***Форма работы с обучающимися*:** образовательная практика, тренинг.

***Содержание курса:***

1. Понятие «коммуникативная задача», значение решения коммуникативных задач в современном мире. Коммуникативная задача: мотивация, диагностика, создание образа, генерация продукта и оказание услуги.
2. Структура коммуникативной задачи: четкое предъявление своего желания, фиксация пиков энергии, понимание причин, спровоцировавших эти пики, легализация причин, подготовка аргументов и контраргументов, формулировка договора.
3. Проведение тренингов для устранения проблем, выявившихся во время прохождения пробы у обучающихся.
4. Коммуникативные барьеры и возможности их преодоления. Рефлексия по итогам реализации курса.

***Тематическое планирование***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тема | Кол-во часов |
| 1 | В мире услуг | 1 |
| 2 | Упражнения на развитие коммуникативных навыков при решении коммуникативных задача: мотивация, диагностика, создание образа, генерация продукта или оказание услуги, | 1 |
| 3 | Тренинги (по запросам обучающихся и тьюторов) (прил.1) | 1 |
| 3 | Коммуникативно – деятельностные пробы на решение коммуникативных задач. | 2 |
| 4 | Тьюториал по итогам проведения проб и решения коммуникативных задач | 1 |
| Итого | | 6 |

*Информационные ресурсы*

1.Автор КДП: Негодяева С.Г. – учитель химии МБОУ «Карагайская СОШ №2».

2. Игры и упражнения для тренингов, <https://www.psyoffice.ru/menu-13-p1.htm>, <https://www.your-mind.ru/lasta/uprazhnenie-leopold/>.

3. Театральные тренинги для развития воображения и фантазии,<https://infourok.ru/teatralnie-treningi-dlya-razvitiya-voobrazheniya-i-fantazii-2000815.html>.

4. Тренинг коммуникативных навыков (общение), <https://infopedia.su/15xbb3a.html>

# 5. Упражнения на коммуникативные навыки, <http://trenerskaya.ru/article/view/uprazhneniya-na-kommunikativnye-navyki>.

*Приложение 1*

**Дидактический материал**

Коммуникативная задача: генерация продукта[1].

Профессия: фармацевт

Техническое задание: В августе и сентябре падает спрос на продажу разного вида витаминов. Вам нужно придумать идею по активизации продаж данного вида товара. Аптека находится в сельской местности, где несколько аптек. После продажи витаминов аптека не должна остаться в убытке.

Результат: новая идея реализации витаминов.

Критерии

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Показатели | Баллы |
| Умение отдаться фантазии | | |
| 1. Новизна предложенной идеи | Предложена новая идея | 2 |
| Предложена новая идея, но на основе уже встречающихся | 1 |
| Предлагаются идеи уже встречающиеся | 0 |
| 2.Количество предложенных идей. | Предложено более 5 идей | 2 |
| Предложено от 1 до 4 идей | 1 |
| Идеи не предлагаются | 0 |
| 1. Соответствие идеи заданной теме. | Идеи соответствуют заданной теме | 2 |
| Часть идей соответствуют заданной теме | 1 |
| Идеи не соответствуют заданной теме |  |
| Умение фиксировать идеи | | |
| 1. Активное слушание участников группы | Фиксирует все идеи | 2 |
| Фиксирует часть идей | 1 |
| Идеи не фиксирует | 0 |
| 1. Воспроизведение услышанного | Точно воспроизводит услышанные идеи по записям | 2 |
| Воспроизводит услышанные идеи по записям с ошибками | 1 |
| Не передает смысл услышанного по записям | 0 |
| Умение выбирать перспективные идеи с учетом возможностей | | |
| 1. Наличие собственной точки зрения | Высказывает собственное мнение к чужим идеям | 2 |
| Не высказывает мнений | 0 |
| 1. Аргументация своей точки зрения с учетом возможностей | Приводит сильные аргументы | 2 |
| Приводит слабые аргументы | 1 |
| Не аргументирует свою точку зрения | 0 |

Коммуникативная задача: генерация продукта [1].

Техническое задание. Вы – социальный работник. К Вам обратились учащиеся – волонтеры, которые предлагают свою помощь немобильным подопечным для расширения их возможностей. Вам нужно выяснить социальный заказ Вашего подопечного (чего бы ему хотелось сделать, но он в настоящее время этого сделать не может).

Критерии

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Показатели | Баллы |
| Умение отдаться фантазии | | |
| 1. Новизна предложенной идеи | Предложена новая идея | 2 |
| Предложена новая идея, но на основе уже встречающихся | 1 |
| Предлагаются идеи уже встречающиеся | 0 |
| 2.Количество предложенных идей. | Предложено более 5 идей | 2 |
| Предложено от 1 до 4 идей | 1 |
| Идеи не предлагаются | 0 |
| 1. Соответствие идеи заданной теме. | Идеи соответствуют заданной теме | 2 |
| Часть идей соответствуют заданной теме | 1 |
| Идеи не соответствуют заданной теме |  |
| Умение выбирать перспективные идеи с учетом возможностей | | |
| 1. Наличие собственной точки зрения | Высказывает собственное мнение к чужим идеям | 2 |
| Не высказывает мнений | 0 |
| 1. Аргументация своей точки зрения с учетом возможностей | Приводит сильные аргументы | 2 |
| Приводит слабые аргументы | 1 |
| Не аргументирует свою точку зрения | 0 |

У**пражнения, направленные на развитие коммуникативных умений**

1. *«Завершение предложения».*

Цель: развитие коммуникативных навыков участников.

Время: 15-20 минут.

Количество участников: любое.

Ведущий вызывает 4 добровольцев. Они отсаживаются в стороне от основной группы. Одному из добровольцев ведущий предлагает составить рассказ о каком – то событии, произошедшим с ним в реальной жизни. При этом должно соблюдаться одно условие: каждое свое предложение рассказчик не заканчивает. Вместо него это делают трое других участников (по очереди).

Интрига состоит в том, что в конце рассказа рассказчик выбирает из трех того, кто, на его взгляд, был ближе к тому, что хотел сказать он сам. Примерно получается так:

- Как-то раз шел я по улице и …

* поскользнулся
* встретил знакомого
* тут у меня зазвонил телефон

- На самом деле шел я по улице и встретил бездомную собаку. Я зашел в стоящий рядом магазин, чтобы купить там …

* хлеб
* колбасу
* игрушку

Да, я зашел в магазин, чтобы купить колбасу. Выхожу я из магазина, и …

Затем проводится обсуждение:

1. Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?
2. Как вы думаете, почему кому-то удается чаще угадывать ход мыслей собеседника, а кому-то реже?

Упражнение хорошо тем, что учит участников быть внимательнее к словам собеседника, переносит акцент за внимательное слушание, наблюдение за собеседником.

Рекомендации: дать возможность каждому побыть рассказчиком.

1. *«Да, и еще…»*

Цель: тренировка умения одобрять партнера, демонстрировать ему свое уважение и готовность к сотрудничеству.

Время: 20-25 минут.

Размер группы: 6-30 человек.

Инструкция: эффективно работающие команды отличаются тем, что обращают внимание на идеи и предложения, высказываемые различными членами группы. Это внимание означает, что команда признает ценность любой идеи и любого человека. В командах, в которых слишком быстро реагируют отказом на высказываемые рядовыми участниками предложения, парализуется творческая энергия и процветают соперничество и конфликты.

Демонстрация: двое участников разговаривают между собой, каждый из них должен соглашаться со всем, что говорит его собеседник, что бы тот ни сказал. Первый выступает, второй продолжает, начиная свое выступление со слов: «Да, и еще…».

Таким образом, идет некое нарастание, поскольку каждое предложение подхватывается и продолжается дальше. Как правило, такой диалог неизбежно заканчивается комической ситуацией.

Рекомендации:

1. Разделите группу на пары.
2. Предложите группе несколько ситуаций, которые именно таким образом должны быть обсуждены участниками в парах:

* Сотрудник и шеф застряли в лифте.
* Отец и сын на пикнике.
* Два друга по пути в кино.
* Недавно прооперированный пациент разговаривает с медсестрой.

1. «Уникальные слова»

Цель: развитие навыков коммуникации, словарного запаса и внимания в беседе.

Время: 15-20 минут.

Количество участников: любое.

Ведущий рассаживает участников в круг. Выбирается какое-то художественное произведение (фильм), которое все читали (смотрели) или имеют представление о его содержании. Перед участниками ставится задача: рассказать содержание произведения, но в определенном порядке. По очереди каждый участник говорит оду фразу, причем, она не должна быть короче трех слов и все слова в ней должны быть уникальными, т.е. не должны повторяться на протяжении всего упражнения. Это касается вообще всех слов, в том числе местоимений , предлогов и имен собственных.

Тот, кто нарушил правила: сказал фразу короче, повторил слова или не сказал ничего, выбывает из игры. Победитель тот, кто остался последним.

**Тренинги и упражнения на развитие творческого воображения и фантазии**

Что такое воображение и фантазия?

Это виды мышления, умение мысленно представлять то, чего нет, из того, что есть в памяти.

Воображение – это активный творческий процесс создания нового знания (новых идей) из старого знания.

Фантазия – это создание тоже новых, но нереальных, сказочных, пока невозможных ситуаций и объектов.

Упражнение 1. Взять листочек, ручку и описать ваше излюбленное место отдыха вовсехподробностях.

Упражнение 2. Предположите, что в самую рань, когда все нормальные люди еще спят, к вам заглянул неожиданный гость. Опишите на бумаге вашу реакцию на происходящее.

Упражнение 3. «Дорисуй картинку». Расположите на листе бумаги точки, не задумываясь об их местоположении. Соедините прямыми линиями эти точки. Прислушайтесь к ассоциациям, которые вызывает получившийся рисунок.

Это упражнение можно выполнять парой. Кто-то один рисует непонятное изображение, а второй старается его завершить, дополнив своими штрихами. После этого игроки могут поменяться местами.

Упражнение 4. «Излюбленные вещи». Воспроизведите на листе бумаги перечень, состоящий из 10 предметов, окружающих вас. Укажите, какие образы всплывают в голове, глядя на них, - рассказ, событие, эмоциональное состояние, переживание. Не ограничивайте фантазию обычными стереотипами, дайте волю воображению.

Упражнение 5. «Что общего?». Найдите как можно больше общих признаков между совершенно разными предметами, понятиями, явлениями:

* Что общего между кошкой и яблоком?
* Что общего можно найти у мячика и жирафа?
* Чем похожи сильный дождь и яркое солнышко?

Упражнение 6. «Вижу, что дано, отношусь, как задано». Дается предмет, например, мячик, кегли, шляпа, яблоко. Нужно через действия представить и показать, что мячик – это яблоко, книга – это горячая картошка, кегли – это лимон, шляпа – это стеклянная елочная игрушка и т. д.

Упражнение 7. «Три слова». Из трех слов, например, слон, картина, дерево составить как можно больше предложений. Составить из этих же слов рассказ, сказку.

**Тренинг на формирование умения задавать вопросы**

Коммуникативная задача – создание образа.

*Цель тренинга*: формировать умение задавать вопросы для уточнения образа.

Для тренинга понадобится художественная книга, так как при помощи художественного текста можно создать яркий, точный образ. Обучающийся наугад открывает книгу на любой странице и выбирает слово, которое он задумает. Теперь образ слова у него в голове. Все остальные задают ему вопросы да-нет на уточнение до тех пор, пока кто-либо не угадает слово. Далее задание усложняется: выбирается наугад из книги словосочетание. Словосочетание несет в себе еще более точный образ. Все остальные задают вопросы да-нет на уточнение до тех пор, пока не угадают словосочетание.

**Тренинг.Коммуникативная задача – оказание услуги.**

Упражнение "Передать одним словом"

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе общения.

Время проведения: 15 мин.

Материалы: карточки с названиями эмоций.

Ход упражнения: Участникам раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций, и они, не показывая их другим участникам, должны сказать слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Список эмоций: Радость, удивление, сожаление, разочарование, подозрительность, грусть, веселье, равнодушие, спокойствие, заинтересованность, уверенность, желание помочь, усталость, волнение, энтузиазм.

Вопросы для обсуждения: Легко ли вам было выполнять данное упражнение?

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Какие эмоции вы испытываете в жизни чаще?

Упражнение "Леопольд"

Цель: развить умение находить подход к людям.

Материалы: карточки с кличками котов.

Ход упражнения

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе. Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости. В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышей. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда. Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мыши», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов он поверил.

Вопросы для обсуждения: Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?

Легко ли вам было находится в роли кота или мыши?

Доверяете ли вы людям в жизни?

Доверяют ли вам люди?

Считаете ли вы, что общение играет важную роль во взаимоотношениях между людьми?

Упражнение "Через стекло"

Это упражнение направлено на развитие невербального интеллекта, на понимание партнера по жестам, на установление доверительных отношений. Участникам предлагается "сказать"что-либо друг другу жестами, представив, что они отделены друг от друга стеклом, через которое не проникают звуки. Можно придумывать любые фразы, например: " Ты забыл надеть шапку, а на улице очень холодно", или "Принеси мне стакан воды, я хочу пить". Нужно как можно точнее сформулировать фразу, которую передает партнер.

Рефлексия задания: просто или сложно было понять фразу, передать фразу.

**Тренинги по решению КЗ «Диагностика»**

Важной составляющей общения и обучения является умение правильно задавать вопросы. Этому можно научиться. Необходимо верно выстраивать внутренний диалог и изучить основные виды вопросов во внешнем диалоге. Простые упражнения помогут отработать и закрепить этот важный навык.

Учиться задавать вопросы надо, чтобы:

* перейти от монолога в общении к диалогу;
* получить необходимую информацию;
* перехватить инициативу в общении;
* выказать внимание к собеседнику;
* перевести разговор в нужное вам русло.

Классификация вопросов:

 По структуре: простые и сложные/закрытые и открытые

Простой вопрос не может быть расчленен на элементарные вопросы.

Сложный вопрос образуется из простых с помощью логических союзов «и», «или», «если, то» и др. Например, «Кто из присутствующих опознал преступника, и как он на это отреагировал?».

Отвечая на сложный вопрос, предпочтительно разбить его на простые вопросы.

Закрытые вопросы, целью которых является получение однозначного ответа (согласия или отказа собеседника), «да» или «нет».

Например, такие вопросы хороши, только в случае, когда необходимо четко и ясно определить наличие чего-либо в настоящем, прошлом, и иногда в будущем («Вы применяете это?», «Вы это применяли?», «Хотите попробовать?»).

Одним изспособ манипуляции собеседником является намеренное задавание закрытых вопросов. Чем больше человек с вами соглашается, то есть отвечает “да”, тем больше он вам доверяет.

Открытые вопросы не предполагают однозначного ответа, а требуют от собеседника уточнить или пояснить информацию.

 По способу запроса: уточняющие, восполняющие, перефразирование, резюмирование.

Уточняющие вопросы (или «ли» — вопросы) направлены на выявление истинности выраженных в них суждений. Во всех этих вопросах присутствует частица «ли», включенная в словосочетания «верно ли», «действительно ли», «надо ли» и т.д.

Например, «Верно ли, что Иванов успешно защитил дипломную работу?» и т.д.

Восполняющие вопросы предназначены для получения новой информации. Грамматический признак – вопросительное слово типа «Кто?», «Что?», «Почему?», «Когда?», «Где?» и т.п.

Например, «Как заключить договор на оказание юридических услуг?», «Когда было совершено это преступление?», «Что означает слово «брокер»?» и т.д.

Перефразирование– вопрос с повторением сказанного, но не дословным, а немного изменённым.

Например, «Другими словами, вы считаете, что…», «Вы можете поправить меня, если *я*ошибаюсь…», «Правильно ли я вас понял, что…», «Вы думаете, что…» и т.д..

Резюмирование – обобщение сказанного во всём разговоре или в его части.

Например, «Итак, можно сказать, что…», «Если подвести итог сказанного Вами, то…», «Насколько я понял, Ваша основная идея заключается в том, что…».

Провокационные — задаются с целью вывести собеседника из эмоционального равновесия, чтобы человек выдал ту информацию, которую тщательно скрывает.

Сбивающие вопросы — переводят внимание в русло интересов спрашивающего.

Правила постановки вопросов:

* Вопросы необходимо ставить корректно (вежливо).
* Вопрос формулируется кратко и ясно.
* Вопрос должен быть простым, но не примитивным.
* Должна быть логика постановки вопросов.
* Необходимо внимательно слушать собеседника.

Советы преподавателям

* Старайтесь ставить цели урока в вопросительной форме. Сначала сами, потом передайте эту функцию обучающимся.
* Создавайте искусственно ситуации, в которых необходимо, чтобы обучающиеся обратились к вам с вопросом.
* Вместе со слушателями анализируйте ситуации, в которых уместно задавать вопросы.

Например, первым лучше задавать вопрос “Почему?”, потом уже “Зачем?” и “Как?”

**Упражнения для отработки навыка постановки вопросов**

№1. “Простые и сложные вопросы”.

Группа разбивается на пары.

На первом этапе работы один из участников задает другому открытые вопросы, требующие развернутого ответа. Тот, кто отвечает, включает в свой ответ любую информацию о себе – не обязательно имеющую прямое отношение к заданному вопросу. Каждый из партнеров остается в своей роли в течение пяти минут. Затем они меняются ролями, чтобы каждый получил возможность поупражняться в постановке открытых вопросов и в умении отвечать на такие вопросы, сообщая при этом произвольно выбираемую информацию.

На втором этапе упражнения один из участников каждой пары начинает с того, что рассказывает что-нибудь о себе или описывает какой-то свой личный опыт. Второй старается поддержать разговор либо, прося пояснить, либо перефразируя. Через пять минут участники диалога меняются ролями.

Между двумя этапами работы надо предусмотреть время на то, чтобы ее участники могли обменяться впечатлениями и рассказать друг другу о возникших у них трудностях. По мере того как участники будут приобретать все большую способность и готовность к самораскрытию, они будут осваивать умение задавать вопросы, предусматривающие больше возможностей для ответов. Умение вести разговор можно приобрести, осваивая технику активного слушания.

№2. “Обратная связь”.

Установите обратную связь (табл.1), проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов (по 2 варианта на каждый пункт).

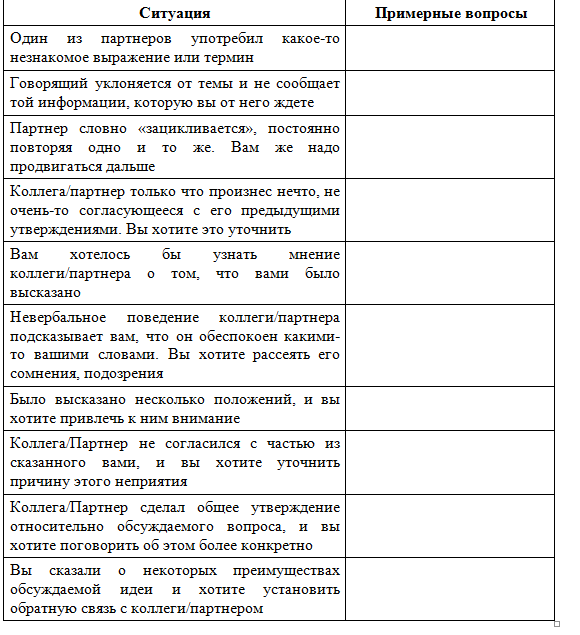
[](https://www.eduneo.ru/wp-content/uploads/2017/03/%D0%B2%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8B.png)

Таблица 1. Исходные данные для выполнения упражнения

№3. “Выявление потребностей”.

Преподаватель берет лист бумаги и пишет на нем фразу. Любую.

Например:” Девочка пошла в школу в синем платье и с красным рюкзаком”, “Желая переубедить, начните не с разделяющих вас вопросов, а с того, в чем вы согласны с партнером”, “

Группе необходимо задавать вопросы, чтобы дословно отгадать фразу.  
Показывает эффективность открытых вопросов.

№4. “Разведка”.

Делаем акцент на постановку разных типов вопросов.

Суть упражнения — выяснить у собеседника некую заранее заданную информацию (подготовьте листочки бумаги с написанными заданиями).

Например, один участник получает задание выяснить у другого какой зубной пастой тот пользуется, а тот в свою очередь должен выяснить есть ли у собеседника дома настенные часы, домашнее животное, огнетушитель. Каждый участник должен приложить максимум усилий, чтобы выяснить нужную информацию и не допустить, чтобы собеседник выяснил его задание.

Задание выполняется в тройках и в парах, а один всегда наблюдатель.

**Тренинг умения задавать умные вопросы**

Общение людей невозможно без вопросов человека к человеку, учителя к ученику, ученика к учителю. Человеку всегда чего-нибудь да хочется, в частности что-то узнать, поэтому люди и задают вопросы. Говорят, что если бы мы прекратили задавать вопросы, мы бы сами поставили себя "под вопрос"

Что такое вопрос? В словаре С. И. Ожегова читаем: "Вопрос - это обращение, направленное на получение каких-нибудь сведений, требующее ответа". То есть вопросом мы кого-то озадачиваем. Чем отличается вопрос от задачи?

"Задача - это то, что требует исполнения, разрешения". В задаче указывают исходные данные, требования и граничные условия, при которых задача должна быть решена, а вопрос - это довольно кратко изложенная задача.

На наш взгляд, принципиальной разницы между вопросом и задачей нет, так как и задача, и вопрос требуют умственных усилий. Например, проблемный вопрос: "Как обустроить Россию?", распадается на тысячи постановочных задач. А вопрос: "Когда родился Александр Сергеевич Пушкин?" имеет один правильный ответ: 26 мая 1779 года.

Скажем так: вопрос можно перевести в задачу, если указать граничные условия. В вопрос можно вложить практически любой смысл, прямой и скрытый, как говорят "со вторым дном", "окрасить" вопрос любой эмоцией. Поэтому умение задавать вопросы можно отнести к искусству. Кстати, искусство журналиста - это задавать умные и интересные вопросы и вежливо выслушивать ответы.

К сожалению, многие люди недостаточно хорошо умеют задавать вопросы и отвечать на вопросы.

Вот несколько примеров тому.

1.- Машенька, какие числа идут за цифрой три?  
- Все остальные.  
(Надо было попросить перечислить все числа, идущие за цифрой 3, тогда бы Машенька начала называть числа натурального ряда).  
2.  
А вот "содержательный" разговор с секретаршей по телефону:  
- Дайте мне, пожалуйста, телефон заместителя директора.  
- Зам сейчас у директора.  
- Я прошу его телефон и позвоню, когда он вернется в свой кабинет.  
- Вот когда вернется, тогда и звоните!  
Вопрос задан точно, а ответ ужасен, по сути - нет ответа.  
3.  
- Все ли грибы можно есть?  
- Все грибы можно есть, но некоторые только один раз.  
Вопрос задан не точно, а ответ точен.  
4.  
- Сколько стоят ваши апельсины?  
- Они кончаются. (!)  
  
5.  
- Будут ли билеты перед началом спектакля?  
- Касса справок не дает!  
6.  
- Есть в продаже лимоны?  
- У нас обед, вы что, не видите?

Психологи считают, что наше мышление в значительной степени состоит из задавания вопросов и ответов на них. Вопрос - это форма мышления, в которой выражается затребование информации. Задавание вопросов - это управление мышлением и осуществление обратной связи между людьми.  
Сильное мышление - это, в частности, умение задавать вопросы по существу. Мысль невозможна без вопроса. Путь от вопроса до ответа и есть работа мысли. Именно с целью развить мышление рекомендуется научить детей правильно задавать вопросы.  
Мама-Ворона учила своих воронят:  
- Бойтесь человека, который держит в руках камень, и не бойтесь человека, который держит руки в карманах.  
- А если у человека в кармане камень? - спросил Вороненок.  
- С тобой все ясно, - сказала Мама-Ворона, - тебя больше не надо учить, ты осторожен.

Метод контрольных вопросов.  
Родоначальником метода отыскания истины путем постановки сильных наводящих вопросов и последующих ответов на них считается древнегреческий философ Сократ. Как известно, Сократ в беседах со своими учениками столь искусно задавал вопросы, расчленяя мысль на маленькие звенья, что истина у ученика в процессе ответов на вопросы Сократа рождалась как бы сама собой. Поэтому не случайно этот метод мышления называют сократикой, в честь Сократа, или майевтикой (буквально: повивальное искусство), в честь матери Сократа, которая была повивальной бабкой.  
Сократ тоже был учителем. Как вы думаете, кому труднее, Сократу или современному учителю? Наверное, Сократу. Он не знал правильных ответов, а учитель обычно знает.  
Классические шаги решения задач этим методом следующие:  
1. Формулируется задача.  
2. Составляется по возможности полный список вопросов, проясняющих ситуацию и наводящих на решение задачи.  
3. Задаются вопросы и даются ответы на эти вопросы.  
4. В процессе ответов формируются решения.  
5. Отбирается наилучшее решение.  
Существуют специальные списки контрольных вопросов для решения задач в различных областях знаний: для конструкторов, для технологов, для уяснения целесообразности работы над какой-нибудь проблемой, вопросы по маркетингу, врач при разговоре с пациентом задает серию контрольных вопросов.  
Еще раз подчеркнем, что метод контрольных вопросов прост и эффективен для решения задач малой и средней трудности, однако он имеет свои недостатки:  
1. Есть опасность пропустить важный аспект проблемы, если список вопросов составлен неполно (эту опасность исключает функциональный анализ, рассмотренный в специальном разделе).  
2. Большая зависимость от качества поставленных вопросов. Для большинства задач нет контрольных вопросов. Их надо составлять, а это требует высокой квалификации и времени.  
Эффективным способом избежать отмеченные выше недостатки является использование метода контрольных вопросов совместно с методиками ТРИЗ, с системным и функциональным мышлением.  
Пример контрольных вопросов "общего применения".  
1. Чего я хочу?  
2. Что мне сейчас надо делать?  
3. Какие функции выполняет (зачем сделана?) эта вещь, этот процесс?  
4. На каком принципе это основано?  
5. Как можно это улучшить?  
6. Что тут плохого?  
7. Для чего еще и где еще это может быть использовано?  
8. Что будет, если сделать больше, меньше, сильнее, легче, красивее, тяжелее, глубже и т. д.?  
9. С чем это можно объединить?  
Учитель и воспитатель должны в совершенстве владеть искусством задавать вопросы. Поэтому рассмотрим подробнее типы задаваемых вопросов.

Типы вопросов.  
Вопросительные слова: Что? Кто? Где? Когда? Какой? Как? Почему? Можно ли? Зачем?  
1. Осведомительные вопросы. Цель - получение новой информации. (Что это?Зачем это?) Частный случай - это вопросы "на понимание", для уточнения ситуации или правильности своего понимания. ("На каком основании Вы утверждаете это"?).  
2. Контрольные вопросы задаются для проверки знаний (своих и чужих). Эти вопросы побуждают вспоминать. Считают, что 90% вопросов, которые предлагаются учащимся в школе, требуют лишь воспроизведения заученного в учебнике или рассказанного на уроке материала. (Например:"В каком году была Куликовская битва?", "Назовите все известные вам ядовитые растения".)  
Частными случаями контрольных вопросов являются экзаменационные и тестовые вопросы.  
Отметим, что распространение тестирования, видимо, отражает нынешнюю более прагматическую ориентацию, в частности, и на более простую "объективную" оценку знаний - "машинную", по баллам, рассчитываемым на компьютере. Детальному рассмотрению вопросов тестирования интеллектуальных способностей детей посвящен раздел "Диагностика результатов тренинга мышления".  
3. Олимпиадные вопросы. Эти вопросы контролируют не столько знания, сколько умение пользоваться ими для решения задач, контролируют склонность детей к научному анализу, к умению мыслить логически, системно, они проверяют, способен ли ребенок к серьезной умственной работе. Как правило, это вопросы повышенной сложности, для избранных, что вызывает сожаление и удивление - а почему, собственно, на обычных уроках нельзя решать олимпиадные задачи?  
Олимпиады, как правило, бывают тематические: математические, биологические, географические, экологические и т. д. Приведем основные требования к олимпиадным вопросам.  
а) Вопросы должны быть из разных разделов принятой темы.  
б) Количество вопросов, обычно, более 4-5.  
в) Трудность вопросов должна быть различной. Среди вопросов должны быть и трудные и простые, "утешительные", для новичков и слабых участников, чтобы не отпугнуть их от участия в следующих олимпиадах.  
Частным случаем олимпиадных являются вопросы викторин в шуточных конкурсах на смекалку.  
Например: "Какое животное зовут ''царем зверей'' и почему?"  
4. Наводящие вопросы и принцип сведения сложного к простому. Наводящими называют вопросы, помогающие решить проблему, найти сильную идею или понять ситуацию. Их еще можно назвать "сократовскими". Эти вопросы, как и контрольные, типично "учительские". Задавать детям наводящие вопросы довольно сложно. Надо понимать, что и почему не понимает ребенок и каково его моральное состояние в настоящий момент. Надо хорошо знать обсуждаемый предмет, надо уметь давать четкие определения предметам и понятиям, владеть как искусством дробления целого на части, так и классификацией, и еще - надо иметь бесконечное терпение.  
Одна из хороших методик задавания наводящих вопросов состоит в следующем: пытаются сложное для ребенка понятие или термин свести к ряду простых понятий, а если надо, то и к ряду простейших. И так надо делать до тех пор, пока ребенку не будут понятны абсолютно все слова и сам вопрос. Это так называемый принцип сведения, или упрощения.  
В основе принципа сведения лежит общеизвестное соображение - учить можно только тому, что ребенок воспринимает и понимает. Трудность вопроса должна соответствовать возможностям ребенка. Например, надо объяснить малышу, кто такой "космонавт". Смотрим в Толковый словарь русского языка С. И. Ожегова: "Космонавт - специалист, совершающий полет в космическом пространстве". Неудачное для наших целей определение, сложное определяется через сложное, "космонавт" через "космическое пространство". Надо либо придумать формулировку попроще, например: "Космонавт - это человек, летающий на ракете в космосе. А космос - это пространство очень далекое от Земли, это весь Мир, куда входят Луна, Солнце, звезды. Космос такой большой, что у него нет границ", либо воспользоваться палочкой-выручалочкой - образным видением. Возьмите подходящий рисунок или фотографию и покажите детям.  
Итак, в результате сведения мы получили из исходных, недоступных для ответа, вопросов только доступные. Кстати, правилу сведения должны подчиняться планы уроков, планы научных книг и статей, планы интенсивных занятий.  
И еще одно предупреждение. Нельзя задавать новый вопрос, пока ребенок не ответил на предыдущий. Некоторые нетерпеливые взрослые "засыпают" детей вопросами, не дав им сосредоточиться и ответить. В результате ребенок может зарыдать от обиды и бессилия справиться со своей "медленной" нервной системой и с "быстрой" нервной тетей. Людей, не любящих детей и не обладающих эмпатией (искусством понимания другого человека), и подпускать к детям нельзя.  
Приведем несколько наводящих на понимание и на решение задач вопросов: Какие части входят в эту задачу? Что известно о..? Что неизвестно? Что надо определить, найти, решить..? Что надо сделать сначала, что потом?  
В разделе "Как формулировать задачи" дана более полная система контрольных вопросов, позволяющих понять задачу, подготовиться к ее решению и начать решение.  
5. Проблемные или развивающие, вопросы, побуждающие думать и понимать. Их еще называют "на умение думать", творческими или полифункциональными (одновременно на вспоминание, на логику, на анализ и синтез, на смекалку, на оригинальность мышления).  
Обычно проблемные вопросы начинаются так: зачем?.. почему?.. какие функции выполняет?..  
Вопросы, начинающиеся с вопросительного слова "зачем?" являются целевыми вопросами. Вопросы, начинающиеся с "почему?", можно отнести к категории научных. Частным случаем проблемных вопросов для малышей являются вопросы типа "Найди ошибку" (в виде рисунка или рассказа).  
Хороши проблемные задания, начинающиеся словами: Сравните. Объясните. Сопоставьте. Чем отличается?.. Что общего?.. Как работает?.. Как устроена?.. Почему так произошло?..  
Примеры проблемных вопросов:  
1. Кто главный герой сказки, рассказа, кинофильма?  
2. Какие герои сказки тебе понравились, какие не понравились, почему?  
3. Что в известных тебе сказках и фантастических рассказах осуществлено? (ковер-самолет, подводная лодка, обученные дельфины)  
4. Что нового и полезного ты сегодня узнал?  
5. Почему в шубе тепло? Правильно ли говорят, что шуба греет? Где в ней печка, радиатор или грелка?  
6. Почему в теплице все растет быстрее? А почему в теплице тепло?  
7. Чем дети отличаются от взрослых?  
8. Можно ли уничтожить все сорняки? Будет ли хорошо, если уничтожат все сорняки?  
9. Из чего этот предмет надо делать? Из чего не надо делать?  
10. Почему надо спать днем? Что будет, если не спать днем?  
11. Почему надо есть манную кашу?  
12. Зачем надо слушаться воспитательницу?  
13. Что делать, если ты считаешь, что взрослый не прав?  
14. На какие вопросы ты не знаешь ответов?

6. Критикующие. Их цель - оценить и выявить недостатки. Все новое нуждается в честной, умной, строгой и доброжелательной критике, то есть в выявлении недостатков. Помните хороший лозунг: "Критикуешь - предлагай, предлагаешь - выполняй".  
7. Вопросы на самоопределение, их еще называют на рефлексию. Цель этих вопросов: осмысление создавшейся ситуации, самоанализ.  
Пример:  
- Что я хочу? Чего мне надо?  
- Что мне не понятно?  
- Подведем итоги.  
- Это я делаю для себя или для детей?  
8. Отсекающие вопросы. Это сильные вопросы, отсекающие предельно большое поле неизвестности.  
Например, при игре в "Данетку" детей просят за 10 вопросов угадать, какой сказочный герой задуман. Вопрос: "Это Буратино?" - слабый вопрос, а вопросы: "Это живое? Это рукотворное?" - сильные, отсекающие вопросы.  
9. Прогнозирующие вопросы задают на выявление следствий типа: "Что будет, если?.." или "А что было бы, если..?" Это могут быть очень сложные вопросы на определение причинно-следственных связей. Например, невинный вопрос: "Что будет, если исчезнут насекомые?", является сложным системным вопросом, ответ на который потребует учесть сложнейшие пищевые цепочки (кто, кого, когда и сколько ест), опылительные процессы, бактериальное заражение и т. п.  
10. Занимательные вопросы провоцируют интерес у детей к ответу, к мыслительной  
деятельности. Именно это-то нам и надо! Такого типа вопросы совершенно необходимы для детей. Одна из целей занимательных вопросов - заинтересовать детей определенной тематикой и стимулировать мышление.  
Отметим, что система знаний, память, умение рассуждать и творчески мыслить могут развиваться и существовать только во взаимной связи и при условии выполнения упражнений по решению творческих задач, сформулированных в виде вопросов, упражнений, заданий или проблем.  
11. Провокационные. Это вопросы с лукавством, со скрытой ошибкой или ложным утверждением. Их цель либо нанести вред, либо воспитать "чувство самурая": настороженность, мгновенную готовность противостоять нападению, подвоху, обману или предательству, выработать бдительность, критическое отношение и здоровое сомнение.  
Примеры.  
1. Всем известно, что Солнце утром встает на востоке, весь день двигается по небу, а к вечеру заходит на западе. Отсюда следует, что Солнце вращается вокруг нас, следовательно, и вокруг Земли.  
2. Директора интерната спрашивают:  
- На все ли вопросы можно ответить "да" или "нет"?  
- На все.  
- Тогда скажите, у вас уже перестали издеваться над воспитанниками?  
(Если он скажет "да", значит, издевались раньше, если скажет "нет", то значит, издеваются и в настоящее время.)  
3. Зачем мыть руки, если они вскоре опять запачкаются?  
4. Говорят, что Магеллан открыл Тихий океан. А что, до Магеллана люди, живущие на его берегах (австралийцы, японцы, китайцы) не знали о его существовании?  
5. Без предупреждения, с самым серьезным видом учитель говорит: "В одной ученой книге была приведена фотография цветов манной крупы. Они, оказывается, голубенькие и имеют четыре лепестка, как у незабудки. Кто видел эти цветы? Не видели? Посейте манку в горшочек с землей. Через 3-4 недели цветы зацветут".  
6. Как понять приказ директора школы: "Оставаться в школе не разрешаю никому покинуть школу!" Или: "Оставаться в школе! Не разрешаю никому покинуть школу!" Или: "Оставаться в школе не разрешаю никому. Покинуть школу!"  
12. Мудрые вопросы.  
Говорят, что умный человек отличается от мудрого тем, что умный знает, как выбраться из проблемы, а мудрый знает, как не попасть в проблему.  
И еще одно важное качество мудрого человека - он может принять правильное решение в условиях дефицита информации и времени. Почему? Он знает общие законы, умеет думать и имеет огромный опыт и знания. Предложите детям почаще задавать себе следующие вопросы:  
1. Зачем я это делаю? С какой целью?  
2. С какой целью это делается другими?  
3. Кому это выгодно? (Древний сильный вопрос.)  
4. А что будет, если..? Что я сделаю, если произойдет то-то и то-то..?  
5. В чем я ошибся? Что не предусмотрел?  
6. Чему меня эта ошибка научила? Какой надо извлечь отсюда урок?  
7. Что надо сделать, чтобы подобная ошибка не повторилась?  
8. Что надо делать, чтобы быть счастливым? Что мне мешает быть счастливым? Что меня угнетает?  
9. Кто я такой? Чего я хочу? Что мне надо? Чего я не хочу? Что я должен делать и чего я не должен делать? Что для меня в жизни самое важное, что самое страшное?  
10. О чем надо сейчас думать? Что сейчас самое главное? С чего я должен начать и чем кончить? Как, из чего и чем делать? Готов ли я это делать?  
11. Кто в этой ситуации принимает окончательное решение? Кто тут главный?  
12. Кто мой главный враг? Что он намерен сделать?  
13. Что во мне плохого? Как это исправить? Чем я отличаюсь от идеального человека?  
14. Что может быть в самом худшем случае? К чему готовиться? Может быть, не стоит и переживать?  
15. На основании какого закона я принимаю это решение?  
16. Чему можно научиться у этого человека?  
17. Могу ли я изменить ситуацию или ее надо принять?  
Этот перечень мудрых вопросов не претендует на полноту, но знать эти вопросы и ответы на них, согласитесь, очень-очень полезно!  
13. Глупые вопросы.  
Любой вопрос раскрывает умственные способности задающего. Глупый вопрос высвечивает глупость задающего.  
Классический пример. Решили звери построить мост через реку. Долго и подробно обсуждали все проблемы строительства, наконец, председательствующий Лев спрашивает: "Еще вопросы есть?" И Осел задает свой "коронный" вопрос: "А как строить будем, вдоль или поперек реки?"  
Глупый вопрос не нужен никому, кроме задавшего. Он, кстати, может быть с равной легкостью задан как до, так и после обсуждения.  
Шедевры глупости:  
- По телефону: "Говорит твоя жена. Кто у аппарата?"  
- Капитан Джеймс Кук совершил три кругосветных путешествия. Во время одного из них его съели гавайцы. В каком по счету путешествии это случилось?

Или такой шедевр глупости (а может быть остроумия?)  
В дорыночные времена летом на улицах продавали газированную воду. Подошел покупатель.  
- Вам с сиропом?  
- Без сиропа.  
- Без какого?  
- Без лимонного.  
- Сегодня продаю только без малинового.  
- А без малинового вода вкусная?

Иной раз глупый вопрос обижает того, кому его задают, как бы приобщая его к невежеству и глупости.  
- Ты слышал, Пушкин, оказывается, написал роман в стихах?  
Но могут быть и откровенно оскорбительные грубые вопросы, ставящие целью унизить человека, ущемить его достоинство, поставить под сомнение его честь или компетентность:  
- Сколько ты заплатил за свой диплом?  
- Давно тебя выпустили из психбольницы?  
Проблема "Почемучек".  
Помните замечательное стихотворение Самуила Яковлевича Маршака:  
Он взрослых изводил вопросом "Почему?"  
Его прозвали "Маленький философ".  
Но только он подрос, как начали ему  
Преподносить ответы без вопросов.  
И с этих пор он больше никому  
Не задает вопросов "Почему?".  
Любознательность у детей - это норма, даже один из признаков одаренности, поэтому очень хорошо, когда ребенок задает вопросы, и тревожно, когда не задает. В этом случае надо серьезно разобраться в причинах.  
На все вопросы детей надо отвечать по научному точно и доступно, как бы вы заняты ни были. Более того, нужно похвалить за хороший вопрос, за желание узнать. Но еще лучше, если вы будете, с пониманием относясь к незнанию ребенка, побуждать его самостоятельно находить ответы на вопросы в словарях, справочниках, книгах.  
В доме, в классе, в группе должно быть много справочной литературы по всем видам знаний: "Жизнь животных" Альфреда Брема, "Жизнь насекомых" Жана Фабра, "Детская энциклопедия", книги рекордов и чудес "Диво" Валентины Пономаревой, "Почемучка" Александра Дитриха, книги Жак Ива Кусто, Ярослава Малина, Криса Бонингтона орфографический словарь, "Толковый словарь русского языка" Сергея Ивановича Ожегова, Большой энциклопедический словарь под редакцией Прохорова и др.  
Каждый вопрос ребенка - это прекрасная возможность научить его самому находить ответ, пользоваться словарями и книгами, помочь ему полюбить сам процесс самостоятельного приобретения знаний и проведения маленьких исследовательских работ.  
Если терпеливо не отвечать на все вопросы детей, может случиться ситуация подобная той, которую описал В. Вересаев в "Рассказах о детях".  
Мальчик Игорь изводил всех вопросом "Почему?". Знакомый профессор психологии (!) посоветовал родителям: "Когда вам надоест, отвечайте ему "Потому что перпендикуляр", - увидите, скоро он отвыкнет".  
Родители так и сделали. Через короткое время наступила непредвиденная реакция. Игорь на все затруднительные для себя вопросы стал отвечать: "Потому что перпендикуляр".  
- Ты почему не одел калоши?  
- Потому что перпендикуляр.  
- Почему грубишь?  
- Потому что перпендикуляр.  
Так закладываются "перпендикулярные" отношения, может быть, на всю жизнь.  
Отметим еще одну проблему наших детей. В школе им отвечают на вопросы, которых они не задавали. И дети перестают задавать вопросы. Они знают, что им будут что-то рассказывать, часто то, что им неинтересно или непонятно, зачем им это надо знать?  
Идеально, когда ребенок сам задает вопросы, сам хочет что-то знать.

Приведем притчу об умении задавать вопросы:  
Говорят, монахи одного монастыря послали в свою епархию прошение с вопросом:  
- Можно ли во время моления курить?  
Монахов наказали за дерзость.  
Монахи другого монастыря послали прошение с иначе сформулированным вопросом:  
- Могут ли монахи во время курения молиться?  
Им ответили: "Могут".  
Как научить детей задавать вопросы?  
Чтобы дети не боялись задавать вопросы, надо убедить их в том, что не знать что-то не позорно: позорно не узнать, если можно узнать. Надо убедить детей, что задавать вопросы - это полезно: больше узнаешь по ответам. Не задать вопрос, когда не понял, это не позор, а трусость. Надо поощрять детей, задающих вопросы: "Молодец, ты задал хороший вопрос, значит, ты следишь за ходом мысли, думаешь". Можно ставить оценки не только за хорошие ответы, но и за хорошие вопросы. Кто ничего не спрашивает, тот ничему не научится. Хочешь быть умным - научись задавать вопросы.  
Нельзя смеяться над ребенком, задавшим слабый вопрос. Дети имеют право на ошибку. Научите детей уточнять ситуацию - это, как отмечалось, называется задать вопрос на понимание.  
Упражнение.  
Детей делят на две группы. Каждой группе показывают свою репродукцию столько времени, сколько они попросят. Затем репродукцию первой команды показывают детям второй команды и просят задавать вопросы по репродукции о всех деталях детям первой команды. Потом делают наоборот. Та команда, которая ответила на все вопросы, считается выигравшей.  
Предложите ребенку составить списки вопросов для решения его ежедневных проблем.  
Список "утренних" вопросов.  
Взял ли я ключи, часы? Куда мне надо зайти? Что взять с собой? Непрерывно совершенствуйте этот список.  
Составьте список "вечерних" вопросов.  
Что мне надо сделать завтра? Каков у меня план на завтра? Что мне надо подготовить сегодня вечером, чтобы завтра утром не забыть и не суетиться? Кому позвонить, с кем встретиться, что сделать?  
Список "дачных" вопросов.  
Какие дела надо сделать на даче? Что взять с собой? Что купить? Когда отходят "обратные" автобусы?  
Игра "Интервью".  
Сначала познакомьте детей с новыми словами.  
Интервью - беседа, предназначенная для передачи по радио, телевидению или в газете.  
Репортер - тот, кто задает вопросы.  
Респондент - тот, кто отвечает на вопросы.  
Сначала надо научить детей смело говорить в микрофон. Для этого попросите детей по очереди что-нибудь сказать в микрофон, хотя бы сосчитать до 10 прямым и обратным счетом. Затем между детьми распределяются роли. Обсуждаются возможные темы. Настраивается магнитофон.  
Репортеры начинают задавать вопросы. Потом беседу коллективно прослушивают и обсуждают.  
Возможные темы: обсуждение похода в театр и просмотренной пьесы; обсуждение праздника, выставки рисунков, интересной книги, самого интересного события за неделю.  
Варианты игры: 1) воспитатель интервьюирует ребят, 2) дети берут интервью у воспитателя.  
Как отвечать на вопросы?  
Сначала разберем, почему дети не отвечают на вопросы или отвечают плохо:  
1. Не знают ответа и боятся это показать.  
2. Знают, но боятся ошибиться; не знают, с чего начать ответ; долго думают, а взрослый этого не хочет ни понимать, ни принимать.  
3. Ребенку совершенно неинтересен вопрос.  
Основной подход к обучению детей отвечать на вопросы заключается в создании дружелюбной, раскованной обстановки, которая дает ребенку абсолютную уверенность, что над ним не будут смеяться. Как при сеансе мозгового штурма. Непринужденные беседы, с большим количеством вопросов и ответов.  
Например, можно проводить беседы на такие темы.  
- Чего ты больше всего хочешь?  
- Кого (чего) ты больше всего боишься?  
- Чему бы ты хотел научиться?  
- Учат ли звери и птицы своих детей?  
- Что тебе хотелось бы изобрести?  
- Что такое зло?  
Хорошим ответом на этот трудный вопрос является ответ на древний вопрос: чего бы ты не хотел, чтобы с тобой произошло? Это и есть зло.  
Уместно вспомнить "золотое правило": не делай другому того, чего бы ты не хотел, чтобы это делали тебе.  
Отвечать желательно точно и кратко. Ребенку нужно объяснить, что если он не знает ответа, надо так и сказать: "Не знаю". Это тоже ответ.  
Но лучше сказать: "Сейчас не знаю, но узнаю (или: подумаю) и отвечу".  
Беседа "Вопрос - ответ".  
Детям читают рассказ. Затем ребята делятся на две команды. Одной команде предлагают задавать вопросы для выяснения того, как вторая команда поняла рассказ. Руководитель вместе с детьми определяют лучший вопрос и лучший ответ. Потом команды меняются ролями.  
Экзамен наоборот, или "данетка".  
Суть этой замечательной игры для всех заключается в том, что ведущий загадывает слово или рассказывает условия какой-то совершенно необычной ситуации, а игроки (дети или взрослые) должны разгадать слово или объяснить ситуацию, задавая такие вопросы, на которые можно дать один из пяти ответов: "да"; "нет"; "и да и нет"; "об этом нет информации"; "это не существенно". Вопросы задает не учитель, а ученик - в этом и заключается "экзамен наоборот".  
Отличие "данеток" от метода контрольных вопросов (МКВ) заключается в том, что в МКВ вопросы формулируются заранее, а в "данетке" вопросы формулируются непосредственно в процессе игры. Цель МКВ - решение задач, а цель "данеток" - научить детей задавать сильные вопросы, научить отыскивать критерии классификации любых объектов окружающего мира, научиться слушать других, быть внимательным (не повторять вопросы).  
Достоинства "данеток":  
1. У игры "Данетка" нет ограничений по возрасту. Эта игра достаточно азартна и интересна детям и взрослым. Вся хитрость в выборе действительно интересного объекта для данной категории играющих.  
2. Игра "Данетка" абсолютно проста в проведении. Например: "Я загадал растение средней полосы. За десять вопросов определите растение, которое я загадал".  
3. Легко варьировать уровень трудности игры. Например, исходная ситуация: "Я загадал одного из героев сказки ''Семеро козлят''" - это просто. А вот "Я загадал философский термин" - это сложнее.  
Визуальные "данетки".  
На столе раскладывают много предметов или картинок. Задают вопрос: "Какой предмет я загадал?" Возможные отсекающие вопросы:  
· Предмет лежит в правой половине стола? "Да".  
· Предмет лежит в верхней четверти стола? "Нет" и т. д.  
Сократив поле поиска по "территориальному" признаку, можно использовать видовые признаки: форма, цвет, вес.  
Ситуативные "данетки".  
Ситуативные "данетки" отвечают на вопросы: Как это могло произойти?  
Как выбраться из тупика? Как объяснить странное поведение человека? Ситуативные "данетки" развивают умение находить причинно-следственные связи.  
Например, объясните ситуацию:  
1. Один человек выкопал картофель, а другой его за это крепко поколотил.  
2. Человек очень любил летать, но с некоторого времени перестал пользоваться самолетом.  
3. Сначала они набили друг другу по огромной шишке, поссорились, потом познакомились, а потом поженились. Как это могло произойти?  
Придумать тему ситуативной "данетки" ("Загадалки") без навыка бывает не просто. Если вам трудно придумать ситуацию, поручите это детям. Превратите процесс придумывания тем ситуативных "данеток" в веселое упражнение по развитию остроумия.  
Можно предложить такой алгоритм. Сначала придумывается необычная ситуация, потом она описывается и задается вопрос: как такое могло произойти? Например, "Подул ветер и человек опоздал на совещание". А ситуация могла разыгрываться таким образом. Автомобиль, на котором надо было ехать этому человеку на совещание, выезжал из гаража. Подул ветер, незакрепленные ворота гаража пришли в движение и покалечили автомобиль.  
Если придумать ситуацию будет трудно, то возьмите готовую ситуацию из литературного произведения, например сказки. Из сказки выбирается ключевая или необычная ситуация и обыгрывается таинственными вопросами.  
Самое простое - это задумать героя известного детям литературного произведения, - сказки, стихотворения, басни, даже песни (Татьяна Ларина, Буратино, Черномор, Иванушка-дурачок).  
1. Испекли его для людей, а съела его лиса. (Колобок)  
2. Сначала она его сильно полюбила и объяснилась в любви, а он ответил отказом, потом он ее полюбил, объяснился в любви, но она ответила отказом. (Евгений Онегин)  
3. Сначала он ее поймал, поговорил и отпустил. Потом она сама к нему приплывала, делала подарки, но обиделась и уплыла. (Золотая рыбка)  
4. Сначала его сделали, чтобы съесть, но не съели, потом он убежал и его съели. (Колобок)  
5. Один гений сказал второму, что он гений, за что и был отравлен вторым. ("Моцарт и Сальери" А.С. Пушкин)  
6. Кто-то похвастался и остался без завтрака. ("Ворона и Лиса" И. А. Крылов)  
7. Четверо зверей-музыкантов забрались друг на друга и сильно напугали разбойников. (Бременские музыканты)  
8. Все лягушки квакают. Но одна лягушка квакнула так, что шлепнулась с большой высоты в болото. В чем дело? (Лягушка-путешественница)  
Темы для "данеток" и возможные продолжения игры.  
Какой овощ я задумал?  
- Это корнеплод? (Морковь, свекла, редис)  
- Это листовой овощ? (Капуста, салат)  
- Это плодовый овощ? (Помидоры, огурцы)

Какое имя я загадал?  
- Это мужское имя?  
- Имя начинается с гласной?  
- В нашей группе есть такое имя?

Какую часть одежды я задумал?  
- Это верхняя одежда?  
- Это мужская одежда?

Какую сказку я задумал?  
- Это русская сказка?

Какую историческую личность я задумал?  
- Это мужчина?

Какое дело я делаю утром обязательно?  
Какой цвет я задумал?  
Какое свойство мороженого, лампочки, арбуза, карандаша я загадал?  
Какую страну я задумал?  
Какого писателя, сказочника, поэта, ученого я задумал?  
Какую известную битву я задумал?  
"Недатка".  
Предложите 10 вопросов, на которые нельзя ответить ни "да" ни "нет". Например. Сколько мне лет? Что написал Гончаров? Кто такая боярыня Морозова? Кто такая Жанна Д'Арк? Какой сегодня день недели?  
Черный ящик.  
Детям показывают "черный ящик" или просто сумку, портфель и предлагают за 10 вопросов отгадать - что там? И т. д.  
- Там рукотворный предмет? Там что-то мягкое? Там что-то металлическое? И т. д.  
Старинные "антиданетки", или упражнение "Следи за своей речью".  
В двадцатые годы была очень популярна такая игра на внимание. Ведущий говорит: "Барыня купила туалет. В туалете 100 рублей, что хотите, то купите, ''да'' и ''нет'' не говорите, черное и белое не покупать". И начинает задавать каверзные вопросы, пытаясь "вырвать" у отвечающего запрещенные слова.  
- Вы хотите купить черное платье?  
- Я хочу купить зеленое платье.  
- А разве зеленое вам к лицу?  
- Мне просто нравится зеленый бархат.  
- Это будет бальное платье?  
- Бальное.  
- Ваше зеленое платье должно быть длинным?  
- Да(!).  
Проигрыш. Надо было, например, сказать "Разумеется".  
Это игра, с одной стороны, на выработку умения задавать психологически сложные, "градом сыплющиеся" вопросы, отвлекая тем самым внимание отвечающего на обдумывание сложного ответа от не использования запрещенных слов, а с другой стороны, на развитие внимания у отвечающего на вопросы.  
Можно просто договориться, какие слова или части речи нельзя говорить и после этого задавать самые разные вопросы. Вопросов должно быть много. Это откровенная проверка внимания.  
Например, такие:  
Вы сегодня завтракали? Ваша прическа вам нравится?  
Вы сегодня не опоздали на занятия? Вы левша? Кино вы любите?  
Какие цветы вам нравятся, а какие не нравятся? Почему?

**Тренинг коммуникативных навыков (общение)**

Актуальность тренинга:

Общение всегда было значимым в жизни человека и его личностном развитии.Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных социальных психологов в связи с ее значимостью во всех сферах жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек без общения не может жить среди людей, развиваться и творить.

В структуре межличностного общения выделяют основное содержание общения, а именно: передачу информации, взаимодействие, познание людьми друг друга. Передача информации рассматривается как коммуникативный аспект общения; взаимодействие как интерактивный аспект общения; понимание и познание людьми друг друга. Поэтому важно уметь общаться, грамотно доносить свои мысли, что бы тебя могли понять.

Цель тренинга: развитие коммуникативных навыков.

Задачи:

отработать навыки убеждения

отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции

развить умение находить подход к людям

подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

развитие умения невербального средства общения.

обучить эффективным способам общения.

Требования к участникам:

Тренинг рассчитан на студентов.

Количество 10-16 человек.

Здравствуйте! Меня зовут ... Сегодня я проведу для Вас тренинг, который будет посвящен общению.

Общение пронизывает всю нашу жизнь, это такая же человеческая потребность, как вода и пища. В условиях полного одиночества у человека на шестой день начинаются слуховые и зрительные галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами.

Общение – это обмен сведеньями с помощью языка или жестов. Общение – это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией.

Давайте познакомимся с вами, для этого мы представимся друг другу.

*Упражнение «Это мое имя» (20 минут)*

*Цель*: *Знакомство участников тренинга друг с другом.*

По кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь.

Например он может попытаться ответить на такие вопросы:

Знаю ли я, кто его для меня выбрал?

Знаю ли я, что означает мое имя?

Кто еще в семье носил это имя?

*Рефлексия (5 минут)*

Легко ли вам было рассказывать о своем имени?

Ели нет, почему?

Нас окружает много интересного, причем весь мир вокруг нас движется и торопится. Движется вся жизнь: отдых, работа, родные, друзья, то есть все наше окружение не стоит на месте. Но не забывайте, что все движется вокруг вас, вы вполне можете руководить всеми событиями, происходящими вокруг вас. Самое основное – это правильное общение и легкое общение с окружающими людьми и всем миром, искусство общения очень важно. Причем научиться правильному, непринужденному и легкому общению, чтобы все вас поняли и запомнили надолго, неважно, кто это будет, друзья или враги, нужно найти подход ко всем, нужно со всеми легко общаться.

Известный психолог Дейл Карнеги советует избегать споров, как гремучих змей. Он считает, что 90% из участников спора убеждается в своей правоте еще тверже, чем прежде. Спор практически нельзя выиграть. Так как если вы из спора выходите победителем, то теряете друга, партнера по сделке. Это естественно, поскольку человек чувствует себя неуютно, проиграв в споре.

За место спора собеседника можно убедить, найти аргументы в пользу своей позиции.

*Упражнение «Семь богатырей» (30 минут)*

*Цель: отработать навыки убеждения, умение найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.*

Одна участница будет играть роль царевны. Кто хочет? Остальные поделитесь на команды по 3-4 участника.

Давайте, для того чтобы потренировать умение убеждать, вспомним и разыграем сказку А.С. Пушкина о мертвой царевне и семи богатырях. В частности, тот эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения для того, чтобы уговорить царевну остаться у них, показать ей все преимущества такого конца сказки.

Вам дается 5 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к царевне со своими аргументами.

*Рефлексия (10 минут)*

После выступлений царевна говорит о том, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях каждого.

Какие эмоции вы испытывали, выполняя это упражнение?

*«Завтрак с героем» (30 минут)*

*Цель: потренировать умение убеждать собеседника.*

Необходимый материал: бумага, карандаши.

Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будите встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будите завтракать.

*Рефлексия: (10 минут)*

Почему остался именно этот герой?

Легко было уступать и почему вы уступали?

В беседе играет роль настроение. Какие способы поднятия настроение есть, сейчас мы узнаем и за одно подвигаемся.

*Упражнение «Леопольд» (25 минут)*

*Цель: отработать навыки убеждения, умение находить подход к людям.*

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе.

Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что у нас из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышами. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда.

Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мыши», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила.

*Рефлексия: (5 минут)*

Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?

Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

В общении не малую роль играет интонация. Одну и туже фразу, слово можно сказать по-разному.

*Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)*

*Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.*

*Оборудования: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.*

Я раздам вам карточки, на которых написаны названия эмоций, а вы, не показывая их другим участникам, скажете слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздам их. Та же задача только теперь читаем короткий стишок «уронили мишку на пол».

Список эмоций.

Радость.

Удивление.

Сожаление.

Разочарование.

Подозрительность.

Грусть.

Веселье.

Холодное равнодушие.

Спокойствие.

Заинтересованность.

Уверенность.

Желание помочь.

Усталость.

Волнение.

Энтузиазм.

*Рефлексия: (5 минут)*

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Помимо общения словами, есть не вербальное общение.

Невербальное общение – это все сигналы, символы, жесты, манеры, тембр, мимика то есть неречевая форма общения, взаимопонимания.

*Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)*

*Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении.*

Вы пишите на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

*Рефлексия: (5 минут)*

Что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы – настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удается ли им успешно общаться с окружающими людьми – друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения – умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все – глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату.

*Упражнения «умение слушать» (25 минут)*

*Цель: осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии и что может ухудшать его состояние. Ознакомление с приемами слушания.*

Участники группы сидят в кругу.

Инструкция: Сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря. Сядьте, пожалуйста, поудобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на ваше дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши легкие. Ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его – от ступней до макушки. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какие-то звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идете по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг: какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу. Сделайте это...

А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть еще с закрытыми.

Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для этого создадим группы по 3-4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы еще не работали в малой группе.

(После того как группы сформировались.)

Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей «прогулки», а остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаете слушать. На каждый рассказ потратьте примерно 3-4 минуты.

После завершения этой работы предлагается вернуться в круг и поделиться впечатлениями – на этот раз о работе в малых группах.

*Рефлексия: (5 минут)*

В какие моменты вы переставали слушать?

Наш тренинг подходит к концу.

*Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)*

*Цель: Закончить тренинг, поднять настроение.*

«Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность. Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием»

*Рефлексия в конце тренинга: (15 минут)*

«Итак, подведём итоги...», «Давайте ещё раз определим, что мы обсуждали...»

**Упражнения на коммуникативные навыки**

Упражнения на коммуникативные навыки — это основа большинства тренингов личностного роста. Чем грамотнее и профессиональнее вы общаетесь, тем большего успеха добьетесь в самых разных сферах жизни.

Упражнения на коммуникативные навыки направлены на умение говорить легко и непринужденно, на умение красиво выстраивать рассказ, на умение слушать и слышать, на умение договариваться. Все это — важнейшие коммуникативные навыки, которые помогают добиться успеха и в работе и в личных отношениях.

Коммуникация — это та область, развиваться в которой можно бесконечно. И помочь в этом развитии могут эффективные упражнения.

В сети сейчас можно найти большое количество упражнений на коммуникативные навыки. Но многие из них слишком «заезжены» или малоинтересны. Для тех, кто ценит качество, эксперты профессионального портала TRENERSKAYA.RU сделали подборку из 6 ярких и качественных упражнений на развитие коммуникативных навыков, которые есть в свободном доступе.

Упражнение «Разговор начистоту»

Цель: Упражнение позволяет участникам объективно оценить свои коммуникативные навыки, получить масштабную обратную связь от группы, лучше узнать друг друга.

Время: 15–20 минут

Размер группы: 8–30 человек

Ход упражнения:

Скажите участникам тренинга: «Мы вместе уже довольно длительный срок, и это дало нам возможность узнать друг друга и проявить свои коммуникативные навыки. Для человека, на мой взгляд, характерно любопытство: „А как меня воспринимают другие?“ Так как все мы участники тренинга и разбираем мы блок коммуникации, то и вопрос который мы обсудим: „Каков я в отношении с другими?“

Этап № 1:

На листе формата А4 каждый пишет свои положительные и отрицательные, качества, которые у него проявляются в коммуникациях.

3 минуты на выполнение.

Итак, перед каждым — его видение самого себя. Скажем так: коммуникативный автопортрет. Второй этап упражнения позволит сравнить собственное представление о себе с тем, как мы выглядим в глазах других.

Этап № 2:

Возьмите каждый, еще по одному чистому листу. Его вы прикрепите с помощью булавки на спине. Этот лист будут заполнять ваши товарищи.

* Если вы хотите, чтобы вам писали только комплименты — рисуйте в углу листа солнышко.
* Если хотите услышать критику — рисуйте молнию и тучу.
* Если вам интересно узнать о себе и то, и другое — рисуйте вопросительные знаки.

Теперь попросите товарищей закрепить на спине чистые листы, а на груди листы самооценки.

Готово? Мы начинаем! Можете свободно передвигаться по аудитории, читать листы самооценки, реагировать, писать комментарии.

Заканчивайте тогда, когда вы увидите, что большинство встреч уже произошло и упражнение теряет ритм.

Подведение итогов:

* cесть в круг;
* nеперь все могут прочесть материал, накопившийся на их «заспинных» листах;
* далее, тренер предлагает желающим поделиться своими наблюдениями.

Упражнение «Вертушка жалобщиков»

Цель: развитие коммуникативных навыков участников тренинга.

Время: 25–30 мин.

Количество участников: любое

Из стульев составляется два круга: внешний и внутренний. Один стул внешнего круга должен находиться напротив одного стула внутреннего круга. Общее количество стульев должно соответствовать количеству участников. Если их число нечетное, добавляется ведущий.

Тем или иным способом участники разбиваются на две группы (если нечетное количество, то включается сам ведущий). Одной группе уделяется роль «экспертов», они занимают места во внутреннем круге. Вторая группа получает роль «жалобщиков», они занимают места во внешнем круге.

Ведущий сообщает, что каждый «жалобщик» должен будет пожаловаться нескольким «экспертам». Для этого через каждую минуту все «жалобщики» дружно поднимаются и пересаживаются на соседнее место (по часовой стрелке). «Жалобщик» должен очень быстро и точно изложить суть своей жалобы. Желательно, чтобы жалоба была реальная, но можно использовать и вымышленную. Жалоба может касаться совершенно любой стороны жизни. У одного «жалобщика» жалоба одна для всех «экспертов». «Эксперт», быстро выслушав «жалобщика» так же быстро выдает свою рекомендацию по этой жалобе.

Когда «жалобщики» пообщаются с 5–6 разными «экспертами» начинается следующий этап.

Теперь «жалобщик» рассказывает про советы других «экспертов», которые успел услышать. Задача «эксперта» на этом этапе — согласиться или опровергнуть рекомендации других экспертов. На это отводится тоже одна минута и также проводится 5–6 смен.

После второго круга «жалобщики» и «эксперты» меняются ролями.

В конце происходит обсуждение:

* Какие индивидуальные различия в манере разговаривать, слушать, в невербальном поведении участники успели заметить друг у друга?
* Много ли можно успеть сказать и услышать за одну минуту?

Упражнение «Завершение предложения»

Цель: развитие коммуникативных навыков участников.

Время: 15–20 мин.

Количество участников: любое

Ведущий вызывает четырех добровольцев. Они отсаживаются несколько в стороне от основной группы.

Одному из добровольцев ведущий предлагает сделать рассказ о чем-то, что произошло как-то с ним в реальной жизни. При этом существует одно условие: каждое свое предложение рассказчик не заканчивает. Вместо него это делают трое других участников (по очереди).

Интрига состоит в том, что в конце рассказа рассказчик выбирает из трех того, кто, на его взгляд, был ближе всего к тому, что хотел сказать он сам. Примерно выглядит это так:

*Как-то раз шел я по улице и…*

* поскользнулся
* встретил знакомого
* тут у меня зазвонил телефон

*На самом деле я шел по улице и увидел бездомную собаку. Я зашел в магазин рядом, чтобы купить там…*

* хлеб
* колбасу
* сосиску

*Да я зашел, чтобы купить колбасу. Но выхожу я из магазина, а…*

Затем проводится обсуждение:

* Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?
* Как вы думаете, почему кому то удается чаще угадывать ход мысли собеседника, а кому то реже?

Упражнение «Да, и ещё…»

Цель: Тренировка умения одобрять партнера, демонстрировать ему свое уважение и готовность к сотрудничеству.

Время: 20–25 минут

Размер группы: 6–30 человек

Инструкция:

Эффективно работающие команды отличаются тем, что обращают внимание на идеи и предложения, высказываемые различными членами группы. Это внимание означает, что команда признает ценность любой идеи и любого человека. В командах, в которых слишком быстро, даже не выслушав, реагируют отказом на высказываемые рядовыми участниками предложения, парализуется творческая энергия и процветают соперничество и конфликты.

Демонстрация

Для демонстрации того как будет проходить упражнение мне нужны два добровольца.

Упражнение будет проходить так: два участника разговаривают между собой, каждый из них должен соглашаться со всем, что говорит ему собеседник, что бы тот ни сказал.

Игрок 1 начинает беседу, игрок 2 одобряет это высказывание, начиная свое предложение словами: «Да, и еще…». Первый игрок тоже соглашается со вторым и добавляет что-то свое: «Да, и еще…».

Если первый игрок, например, говорит: «Пойдем в кино», второй игрок может, к примеру, сказать: «Да, и возьмем большую плитку шоколада с начинкой». Игрок 1 продолжает: «Да, и помимо того, бутылку шампанского». Игрок 2 отвечает: «Да, и еще я хочу, чтобы пробка выстрелила».

Таким образом, идет некое нарастание, поскольку каждое предложение подхватывается и продвигается дальше. Как правило, такой диалог неизбежно заканчивается комической ситуацией.

Продолжение

1. Разделите группу на пары.

2. Предложите группе несколько ситуаций, которые именно таким образом должны быть обсуждены участниками в парах:

1. Сотрудник и шеф застряли вместе в лифте.
2. Отец и сын на пикнике.
3. Два друга по пути на футбольный матч.
4. Муж и жена строят планы на празднование первой годовщины их свадьбы.
5. Недавно прооперированный пациент разговаривает с медсестрой.

3. Через 2–3 минуты участники должны образовать новые пары так, чтобы у каждого из них была возможность поговорить с разными партнерами.

Подведение итогов:

* Какие чувства вы испытываете после этого упражнения?
* Какими интересными наблюдениями вы готовы поделиться?
* Что вам легко удавалось? Что давалось труднее?
* Как вы думаете, где, в каких жизненных ситуациях это может быть полезным?

Упражнение «Уникальные слова»

Цель: развитие навыков коммуникации, обогащение словарного запаса и внимания при беседе.

Время: 15–20 мин.

Количество участников: любое

Ведущий тренинга рассаживает участников в круг. Выбирается какое-то художественное произведение (фильм), которое все участники читали (смотрели), ну или хотя бы имеют представление о его содержании. Перед участниками ставится задача: рассказать содержание этого произведения, но рассказать в определенном порядке. По очереди (по кругу) каждый участник вносит свою лепту: говорит одну фразу, раскрывающую содержание произведения. Эта фраза не должна быть короче трех слов, и все слова в этой фразе должны быть уникальными, то есть не повторяться на протяжении всего упражнения. Это условие касается вообще всех слов, в том числе местоимений, предлогов и имен собственных.

Если кто-то нарушил правила (произнес слишком короткую фразу или повторно использовал слово) или просто сдается, то он выбывает из игры. Последний оставшийся объявляется победителем.

Упражнение можно повторить несколько раз, перед началом каждого список задействованных слов обнуляется.

Иногда могут возникать спорные ситуации. Считать ли, например, слова «красивый» и «некрасивый» за одно и то же. Ведущий в таких случаях берет на себя роль арбитра. Можно обговорить заранее тонкости: например, что изменение окончания не меняет слова, а изменение суффикса и/или приставки — меняет. Поэтому «красивый» и «некрасивый» — разные слова, «красивый» и «красивенький» — тоже, «красивый» и «красивое» — одно и то же.