**«Формирование коммуникативных компетенций.**

**Модель коммуникации педагога с трудным подростком»**

**Мастер-класс для педагогических работников**

Фатеев О.А., г. Сергиев Посад, педагог-психолог ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский аграрный колледж»

Сценарий данного занятия был подготовлен по запросу работников колледжа для решения проблем, связанных с дисциплиной учащихся (посещаемость, поведение во время урока). В основу положена идея сотрудничества и создание доверия путем копирования некоторых особенностей поведения собеседника.

Модель коммуникации педагога с трудным подростком содержит базовые принципы и примеры, используя которые, педагог может проявить творчество и создать свои, подходящие к конкретной проблемной ситуации, способы действия. В содержание занятия входят лингвистические приемы, позволяющие донести до студента идеи воспитателя. Лингвистические приемы - это шаблоны, в которые воспитатель может вносить необходимое содержание с учетом проблемной ситуации и воспитательных задач.

Цель занятия – развитие навыков коммуникации педагогических работников с подростками в контексте построения эффективного диалога для решения проблем, связанных с выполнением правил и требований учебного заведения.

Задачи:

1.Знакомство с принципами построения диалога.

2. Демонстрация примеров реализации принципов.

2. Отработка теоретических знаний на практике.

Ожидаемый результат – повышение компетентности педагогов в общении со студентами.

Модель построения коммуникации педагога с трудным подростком.

Если произошло серьезное дисциплинарное нарушение, требующее детального изучения, а не просто замечания «на ходу», то возникает потребность обсудить ситуацию один на один, без посторонних. Если нарушение групповое, то беседа проводится с каждым участником отдельно.

Правила построения коммуникации (диалога):

**1.Расположение.**

Приём: создание доверия путем копирования отдельных элементов поведения и качеств собеседника.

Опытным путем было выявлена следующая закономерность – чем более люди чем-то похожи, тем больше они доверяют друг другу. Таким образом, если продемонстрировать собеседнику поведение и качества, похожие на его собственные, он бессознательно будет к вам более расположен.

Начинать создавать доверие следует с мелочей:

Расположение на одной высоте с собеседником (оба сидят или оба стоят).

Сидя - лучший вариант, это физически комфортнее, чем стоя.

Расстояние - максимально близкое, без барьеров (например, стол).

Расположение в направлении левого уха для правши.

Обращение по имени.

**2. Голос.**

Если с самого начала разговора педагог переходит на осуждение и повышенный тон голоса, то с этого момента начинается конфликт. Вместо этого полезнее говорить нейтральным тоном или изобразить хорошее настроение, до тех пор, пока вы слышите голос собеседника.

**3. Присоединение к обстоятельствам.**

Правило "3 да".

Если собеседник слышит три вопроса подряд, ответы на которые являются правдой, и он отвечает на них «Да», это создает состояние взаимопонимания, и следующее высказывание он воспринимает как истинное и соглашается с ним.

Вопросы, которыми вы подтверждаете то, что вам известно о случившемся:

Ты пришел в котором часу?

Обещал прийти в какое время?

Сначала было Х?

А потом У?

Вчера в "время" ты сделал Х?

Ты пришел в (время), а нужно было в (время)?

Констатация фактов:

Ты приходил на занятия с опозданием.

Это было в понедельник и вторник.

Ты приходил к 9 вместо 8.30, один раз опоздал на целый час.

Если подробности не известны, то нужно уточнить детали события (только факты и действия).

Что произошло?

Как это началось?

Что было потом?

После этого подвести итог, уточняя полученную информацию с помощью вопросов, чтобы получить набор ответов «Да».

**4. Присоединение по голосу.**

Когда собеседник начинает говорить, и вы можете его слышать, то добавить еще один компонент создания доверия - присоединение (копирование) по голосу. Основные компоненты присоединения по голосу – скорость и настроение.

**5. Отрицательные последствия.**

Из курса биологии мы знаем, что любой организм устроен по принципу "избегание неприятного и стремление к приятному", и этот пункт – начало движения от неприятного к полезному. В этом пункте необходимо определить, что плохого в проблемном поведении.

Применение.

И если делаете Х, то вы получаете У (перечисление последствий).

Вы же понимаете, то, что вы сделали, дает вам Х (перечисление последствий).

**6. Переход к инструкции.**

То есть вы понимаете, что нужно действовать как-то по-другому.

Теперь вы понимаете, что лучше действовать по-другому.

**7. Инструкция.**

Если нет возможности присоединения по голосу – тогда тон позитивный для комфортного восприятия инструкции.

**Позитивная инструкция.**

Для выполнения действия нужно точно указать, какое именно действие должно быть совершено. Инструкция – определение того, что нужно было делать вместо проблемного поведения – позитивная форма высказывания о правильном действии.

Вместо: «Нечего бояться» лучше сказать: "Будь уверен».

Примеры:

Не нервничай – будь спокоен.

Не опаздывай – приходи к назначенному времени.

**Негативная инструкция.**

Частица «не» + глагол + позитивная формулировка +вопрос.

Не закроешь ли ты окно?

Не пора ли сейчас начать делать Х?

Не стоит ли подумать об этом заранее?

Не стоит ли начать действовать по-другому?

**Поиск ответа.**

Задать вопрос собеседнику: «Как ты думаешь, что в этой ситуации можно (лучше всего, нужно было) делать?»

**Трюизмы –** общеизвестные утверждения с целью вызвать согласие.

Многие люди делают (ложатся спать вовремя).

Это каждый сможет.

Любой человек способен на Х.

Миллионы людей оценили непревзойденный вкус….

Люди по всему миру выбирают ….

**Слова-усилители.**

Слова: ясно, сильно, уверенно, легко, комфортно, удобно, приятно, свободно, естественно.

Примеры:

Легко лечь спать вовремя.

Это просто - рассчитать время и…

Быть на занятиях вовремя – это легко, если рассчитать время заранее.

Учиться всю жизнь - это естественно для человека.

Просто подготовься и сделай это.

**Присоединение и инструкция.**

Истинное утверждение о том, что человек видит, слышит или чувствует + инструкция к действию.

На улице идет дождь и, поэтому возьми зонт.

На часах уже 9 и пора ложиться спать.

Это трудно, я понимаю, и все-таки ты справишься.

Я знаю, что вы не хотите, и все же мы начинаем.

**Оператор возможности.**

Слова: можешь, мог бы, сможешь, смог бы.

Ты не мог бы закрыть окно?

Ты смог бы это делать быстрее?

**Увеличение подробностей.**

Для захвата внимания. Если человек во всех деталях знает "что делать" - это решает проблему "как делать".

Сравните:

Возьми со стола чашку.

Подойди к столу около окна, посмотри внимательно, на правом углу стоит маленькая синяя чашка, протяни руку и аккуратно ее возьми.

**8.Положительные последствия правильного действия.**

Если вы делаете Х (описание действий, инструкция), то получаете У (хорошее).

Вы приходите вовремя и узнаете все, что вам скажут.

Если вы уважительно относитесь к собеседнику, то в ответ получаете такое же хорошее отношение.

**9.Запрос подтверждения.**

Использование вопросов, на которые вы получаете нужные вам ответы.

Вы меня поняли?

Сделать сможете?

Что делать, знаете?

Теперь вы понимаете, как надо?

**10. Присоединение к будущему.**

Мозгу для исполнения действия нужно точно сказать, в каких обстоятельствах действие должно произойти. Этот принцип - реализация способности нервной системы к образованию условно-рефлекторных связей.

Шаблон.

Проговорить обстоятельства в будущем времени (пройдёте прямо около 5 минут, когда вы увидите большое белое здание с зелеными воротами), и добавить инструкцию - (обойдите его слева и поднимитесь на горку).

Примеры.

Когда увидишь человека в белом халате, будь спокоен, все будет хорошо.

Когда услышишь сигнал будильника, открой глаза, потянись и вставай.

Создать связь при помощи вопроса: «Что и когда вы будете делать?»

**11. Прошлый опыт.**

Обращение к опыту действий напоминает человеку о возможности этих действий. Шаблоны.

1. Я думаю (уверен, предполагаю, наверное, возможно), что ты уже делал Х.

2. Если ты уже делал Х, значит, сможешь еще раз.

3. У тебя когда-нибудь бывало, что ты делал Х?

4.Ты можешь вспомнить, когда делал Х?

Примеры.

Вы уже как-то справлялись с трудностями, значит, вы способны сделать это снова.

Вы уже решали задачи такого типа, и с этой легко справитесь.

**12. Накопительный эффект.**

Может произойти при регулярном воздействии. Если нет результата после 1 беседы, полезно провести новый разговор с использованием других приемов.

**13. Проблемы применения.**

Авторитет говорящего – статус, возраст, пол, харизматичность и т.п.

Устоявшаяся привычка проблемного поведения – человек понимает наличие проблемы, но изменить самостоятельно свое поведение не может.

**14.Заключение.**

Ожидаемый результат от применения предложенных методов – повышение компетентности и эффективности деятельности педагогических работников.