

«УЛУЧШЕНИЕ НАВЫКОВ КОММУНИКАЦИИ»



*ИНТЕРАКТИВНЫЙ
КУРС ДЛЯ
УЧИТЕЛЕЙ ШКОЛ
И СТУДЕНТОВ
ПЕДАГОГИЧЕСКИХ
УНИВЕРСИТЕТОВ*

Оглавление:	
1. Введение.....	3
2. Базовые понятия	4
Что такое коммуникация.....	4
Что такое педагогическая коммуникация.....	4
Стили межличностного общения.....	4
Практика.....	5
Стили педагогического общения.....	7
Практика.....	9
Диалог и монолог в педагогическом общении.....	10
Практика.....	12
Этапы педагогического общения.....	15
Структура речевого общения.....	15
Каналы восприятия информации.....	16
Словарь общения и особенности восприятия информации.....	17
Некоторые особенности и требования в обучении.....	18
Рекомендации по общению.....	19
Практика.....	20
Тест на усвоение знаний.....	21
Техники для улучшения вербальной коммуникации.....	21
Калибровка вербального сообщения.....	21
Практика.....	23
Голос.....	24
Темп речи.....	25
Практика.....	25
Пауза в речи.....	25
Практика.....	26
Громкость.....	27
Высота голоса.....	27
Практика.....	28
Интонация.....	29
Практика.....	29
Смысловые ударения.....	29
Практика.....	30
Тест на усвоение знаний.....	30
Невербальная коммуникация.....	31
Поза и положение тела.....	31
Практика.....	33
Жесты.....	33
Практика.....	35
Взгляд.....	35
Практика.....	36
Мимика.....	36
Практика.....	37
Дистанция.....	37
Практика.....	37
Тест на усвоение знаний.....	38
Техники завоевания внимания.....	38

Активное слушание.....	38
Практика.....	41
Приемы по управлению вниманием.....	42
Практика использования вопросов.....	43
Практика.....	44
Тест на усвоение знаний.....	44
Способы разрешения конфликтов.....	45
Вежливый отказ.....	47
Практика.....	47
Как извиниться	47
Как справиться с агрессией на тебя.....	48
Практика.....	49
Управление гневом.....	50
Практика.....	51
«Я-ты» сообщения.....	52
Тест на усвоение знаний.....	54
Итоговый тест на усвоение знаний.....	55
Список использованной литературы и интернет-ресурсов.....	57

Введение

*Самая большая роскошь на свете – это роскошь человеческого общения.
Антуан де Сент Экзюпери*

Данное Руководство предназначено для педагогов средних общеобразовательных школ и студентов педагогических университетов. Сборник подготовлен в рамках проекта Кластерного Бюро ЮНЕСКО в Алматы «Укрепление потенциала педагогов и молодых волонтеров для проведения формального и неформального всеобъемлющего обучения молодых людей по половому просвещению и профилактическим вопросам и снижения стигмы и дискриминации в отношении людей, живущих с ВИЧ, в Казахстане, Кыргызстане и Таджикистане». Составление данного Руководства является очередным этапом в реализации стратегии ЮНЕСКО по наращиванию потенциала педагогических работников Центральной Азии.

В деятельности современного учителя общение и эффективные коммуникации являются профессиональной необходимостью. Общение с учениками имеет более глубокое значение, нежели просто контакт между людьми. Ведь каждый день педагог решает комплекс коммуникативных задач, которые влияют не только на взаимоотношения, но и на отношение учеников к предмету, их успеваемость, мотивацию к учебе. Любой вид общения «учитель-ученик» является воспитывающим. А воспитывать человека – значит не только воздействовать на его представления и понятия, формировать убеждения, но и обеспечивать регуляцию его поведения, отношений с другими людьми. Потому очень важно, чтобы общение и эффективные коммуникации создавали атмосферу психологического комфорта, помогали установить доверительные отношения, способствующие взаимопониманию, сотрудничеству учителя и ученика. Некоторые рекомендации о том, как этого добиться, содержатся в данном Руководстве.

В Руководстве Вы найдете основные понятия коммуникации, техники улучшения вербальной и невербальной коммуникации, завоевания внимания, способы разрешения конфликтов. Закрепить теоретические знания Вам помогут практические упражнения, которые можно провести с учениками, а проверить, как усвоены знания – тесты.

Надеемся, что данное Руководство поможет педагогам наладить эффективные конструктивные коммуникации с учениками, коллегами, родителями, что, несомненно, позитивно скажется на обучении и воспитании подрастающего поколения.

Руководство составлено экспертом по коммуникациям М. Максимовой.

Кластерное бюро ЮНЕСКО в г. Алматы благодарит педагогов школы-гимназии №130 г. Алматы за организацию и проведение фокус-группы по тестированию данного Руководства.

Базовые понятия

Коммуникация – это общение, передача информации от человека к человеку – специфическая форма взаимодействия людей в процессах их познавательно-трудовой деятельности, осуществляющаяся главным образом при помощи языка¹.

Педагогическая коммуникация – совокупность средств и методов, обеспечивающих реализацию целей и задач воспитания и обучения и определяющих характер взаимодействия учителя и учеников².

! Будет ли педагогическое общение оптимальным, зависит от педагога, уровня его педагогического мастерства и коммуникативной культуры.

Для установления положительных взаимоотношений с учениками педагог должен проявлять доброжелательность и уважение к каждому, быть сопричастным к победам и поражениям, успехам и ошибкам обучаемых, сопереживать им.

Стили межличностного общения

Понятие коммуникативного стиля, или стиля межличностного общения, обозначает привычные, устойчивые способы поведения, присущие данному человеку, которые он использует при установлении отношений и взаимодействии с другими людьми³. Таким образом, разные люди имеют индивидуальные различия в поведении, а, следовательно, и особенности в стиле общения. Человек использует свой стиль общения в различных ситуациях, таким образом, он становится его характерной чертой.

Понимание педагогом собственного стиля коммуникации и умение распознавать стиль общения учащегося помогают ему установить более эффективное взаимодействие и добиться лучших результатов в учебе, развитии личности учащихся, формировании межличностных отношений в классе. В процессе обучения педагог выступает в роли лидера/руководителя. Стиль руководства педагога накладывает на его взаимоотношения с учащимися: восприятие учеников, частота конфликтов, психологический климат в классе и т.д.

Наиболее распространенной классификацией стилей руководства, в том числе и в педагогической деятельности, является классификация немецкого психолога Курта Левина, который выделял три стиля лидерства/руководства:

1. **Авторитарный** (жесткие способы управления, определение всей стратегии деятельности группы, прекращение инициативы и обсуждения принимаемых решений, единоличное принятие решения и т. п.);

¹ Большой энциклопедический словарь, А. А. Леонтьев, 1998.

² Педагогика и психология высшей школы: Учебное пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2002
Ответственный редактор М. В. Буланова-Топоркова.

³ Учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности «Психология»
<http://rudocs.exdat.com/docs/index-270411.html?page=30>

2. **Демократичный** (коллегиальность, поощрение инициативы);
3. **Либеральный** (отказ от управления, устранение от руководства).

Практика



Тест на определение стиля межличностного взаимодействия (авторы С.В. Максимов, Ю.А. Лобейко)⁴

Данный тест предназначен не столько для определения общеизвестных стилей взаимодействия и руководства, сколько на определение уровня активности-пассивности в межличностном взаимодействии.

Инструкция: внимательно прочитайте каждое утверждение и оцените по пятибалльной системе частоту проявления того или иного действия в вашем обычном взаимодействии с другими людьми.

№	Действия	Часто	Редко
1.	Указываю людям, что нужно делать.	5,4,3	2,1
2.	Выслушиваю мнения других людей.	5,4,3	2,1
3.	Даю возможность другим участвовать в принятии решения.	5,4,3	2,1
4.	Даю возможность другим действовать самостоятельно.	5,4,3	2,1
5.	Настойчиво объясняю, как надо что-либо делать.	5,4,3	2,1
6.	Обучаю людей умению работать.	5,4,3	2,1
7.	Советуюсь с другими.	5,4,3	2,1
8.	Не мешаю им работать.	5,4,3	2,1
9.	Указываю, когда нужно делать работу.	5,4,3	2,1
10.	Учитываю успехи других.	5,4,3	2,1
11.	Поддерживаю инициативу.	5,4,3	2,1

⁴ Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов.

12.	Не вмешиваюсь в процесс определения целей деятельности другими.	5,4,3	2,1
13.	Показываю, как надо работать.	5,4,3	2,1
14.	Иногда даю возможность другим принимать участие в обдумывании проблемы.	5,4,3	2,1
15.	Внимательно выслушиваю собеседников.	5,4,3	2,1
16.	Если вмешиваюсь в дела других, то по-деловому.	5,4,3	2,1
17.	Мнения других не разделяю.	5,4,3	2,1
18.	Прилагаю усилия с целью улаживания разногласий.	5,4,3	2,1
19.	Стараюсь улаживать разногласия.	5,4,3	2,1
20.	Считаю, что каждый должен применять свой талант как может.	5,4,3	2,1

Обработка и интерпретация результатов

Действия 1, 5, 9, 13, 17 – указывают на приверженность к авторитарному стилю.

Действия 3,7, 11, 15, 19 – свидетельствуют о выраженности демократического стиля.

Действия 4, 8, 12, 16, 20 – являются индикаторами невмешательства в действия других людей.

Действия 2, 6, 10, 14, 18 – дают основание судить о приверженности к либеральному стилю.



Общий показатель (по всему вопроснику) **в 70-80** баллов указывает на устремленность к взаимодействию с людьми.

Показатель в 30-49 баллов характеризует пассивность личности в групповой деятельности.

Для более достоверного результата желательно сопоставление самооценки с оценками подчиненных и коллег. Именно на основе такого сравнения возможна сознательная коррекция своего индивидуального стиля деятельности.

Стили педагогического общения

Известный психолог В. А. Кан-Калик выделял следующие стили педагогического общения.

Наименование стиля	плюсы	минусы
Общение на основе высоких профессиональных установок педагога	Наиболее продуктивным является общение на основе увлеченности совместной творческой деятельностью. О таких педагогах говорят: "За ним дети буквально по пятам ходят!".	
Общение на основе дружеского расположения	Предполагает увлеченность общим делом. Педагог выполняет роль наставника, старшего товарища, участника совместной учебной деятельности.	Следует избегать панибратства. Особенно это касается молодых педагогов, не желающих попасть в конфликтные ситуации.
Общение-дистанция	Во взаимоотношениях постоянно прослеживается дистанция во всех сферах, в обучении, со ссылкой на авторитет и профессионализм, в воспитании со ссылкой на жизненный опыт и возраст. Такой стиль формирует отношения учитель-ученики.	Достаточно гипертрофированная (чрезмерная) дистанция ведет к формализации взаимодействия педагога и учащегося. Превращение "дистанционного показателя" в доминанту педагогического общения резко снижает общий творческий уровень совместной работы педагога и учащихся.
Общение-устрашение		Негативная форма общения, антигуманная, вскрывающая педагогическую несостоятельность прибегающего к нему преподавателя.
Общение-заигрывание		Характерное для

		молодых педагогов, стремящихся к популярности. Такое общение обеспечивает лишь ложный, дешевый авторитет.
--	--	---

Чаще всего в педагогической практике наблюдается сочетание стилей в той или иной пропорции, когда доминирует один из них.

! Рефлексирующий педагог, осмысливая и анализируя свою деятельность, обращает особенное внимание на то, какие способы общения являются для него более типичными и чаще используемыми. Таким образом он овладевает навыками профессиональной самодиагностики, формирует свой стиль общения: органичный ему, адекватный его психофизиологическим параметрам, отвечающий решению задачи личностного роста педагога и учащихся.

Из числа разработанных в последние годы за рубежом классификаций стилей педагогического общения интересной представляется типология профессиональных позиций учителей, предложенная М. Таленом.⁵

Модель	Описание
Модель I "Сократ".	Это учитель с репутацией любителя споров и дискуссий, намеренно провоцирует их на занятиях. Ему свойственны индивидуализм, несистематичность в учебном процессе из-за постоянной конфронтации; учащиеся усиливают защиту собственных позиций, учатся их отстаивать.
Модель II «Руководитель групповой дискуссии».	Главным в учебно-воспитательном процессе считает достижение согласия и установление сотрудничества между учащимися, отводя себе роль посредника, для которого поиск демократического согласия важнее результата дискуссии.
Модель III «Мастер».	Учитель выступает как образец для подражания, подлежащий безусловному копированию, и прежде всего не столько в учебном процессе, сколько в отношении к жизни вообще.
Модель IV	Избегает всякой двусмысленности, подчеркнуто требователен, жестко добивается послушания, так как считает, что всегда и во

⁵ Педагогика: Учебное пособие для студентов педагогических учебных заведений, В.А.Сластенин, И.Ф.Исаев, А.И.Мищенко, Е.Н.Шиянов, 1997

«Генерал».	всем прав, а ученик, как армейский новобранец, должен беспрекословно подчиняться отдаваемым приказам. По данным автора типологии, этот стиль более распространен, чем все вместе взятые, в педагогической практике.
Модель V «Менеджер».	Стиль, получивший распространение в радикально ориентированных школах и сопряженный с атмосферой эффективной деятельности класса, поощрением их инициативы и самостоятельности. Учитель стремится к обсуждению с каждым учащимся смысла решаемой задачи, качественному контролю и оценке конечного результата.
Модель VI "Тренер".	Атмосфера общения в классе пронизана духом корпоративности. Учащиеся в данном случае подобны игрокам одной команды, где каждый в отдельности не важен как индивидуальность, но все вместе они могут многое. Учителю отводится роль вдохновителя групповых усилий, для которого главное — конечный результат, блестящий успех, победа.
Модель VII "Гид".	Воплощенный образ ходячей энциклопедии. Лаконичен, точен, сдержан. Ответы на все вопросы ему известны заранее, как и сами вопросы. Технически безупречен и именно поэтому зачастую откровенно скучен.

М. Тален специально указывает на основание, заложенное в типологизацию: выбор роли педагогом, исходя из собственных потребностей, а не потребностей учащихся.

Практика



Упражнение «Определи свой стиль»

Цель: определение педагогического стиля

Ход выполнения: упражнение необходимо проводить на тренингах педагогов в парах. Логичнее проводить его ближе к концу тренинга, когда участники уже хорошо познакомились и оценили знания и педагогические навыки друг друга. Каждая пара садится в некотором отдалении от других для комфортности ведения беседы. Друг другу задают вопросы, ответы на которые касаются особенностей педагогических стилей. Каждый участник делает самостоятельный вывод: к какому педагогическому стилю относится его напарник, озвучивает его и дает дружеские советы по улучшению стиля.

Если участников немного, и они хорошо друг друга знают, можно провести социометрию. Повесьте в разных местах тренинговой комнаты таблички с названиями стилей и попросите участников развесить стикеры с именами коллег под табличками, таким образом, каждый узнает свой педагогический стиль.

Диалог и монолог в педагогическом общении⁶

Различные стили коммуникативного взаимодействия порождают несколько моделей поведения преподавателя в общении с обучаемыми на занятиях. Именно во время общения педагога с учащимися на уроках становятся заметными положительные и отрицательные стороны его стиля коммуникации.

Русский педагог Виктор Кан-Калик (1946-1993) описал несколько типовых моделей общения, имеющих свои особенности:

№	Название модели	Основные особенности	...и как следствие
1.	Диктаторская «Монблан»	Преподаватель как бы отстранен от обучаемых, он парит над ними, находясь в царстве знаний. Ученики - лишь безликая масса слушателей. Никакого личностного взаимодействия. Педагогические функции сведены к информационному сообщению.	Отсутствие психологического контакта, а отсюда безынициативность и пассивность обучаемых.
2.	Неконтактная «Китайская стена»	Близка по своему психологическому содержанию к первой. Разница в том, что между преподавателем и обучаемыми существует слабая обратная связь ввиду произвольно или непреднамеренно возведенного барьера общения. В роли такого барьера могут выступить отсутствие желания к сотрудничеству с какой-либо стороны, информационный, а не диалоговый характер занятия; произвольное подчеркивание преподавателем своего статуса, снисходительное отношение к обучаемым.	Слабое взаимодействие с обучаемыми, а с их стороны – равнодушное отношение к преподавателю.
3.	Дифференцированно-го внимания «Локатор»	Основана на избирательных отношениях с обучаемыми. Преподаватель ориентирован не на весь состав аудитории, а лишь на часть, допустим, на талантливых или же, напротив, слабых, на лидеров или аутсайдеров. В общении он как бы ставит их в положение своеобразных индикаторов, по которым ориентируется на настроение	Нарушается целостность акта взаимодействия в системе преподаватель - коллектив учеников, она подменяется фрагментарностью ситуативных контактов.

⁶ <http://educationalpsychology.narod.ru/index/0-26>

		коллектива, концентрирует на них свое внимание. Одной из причин такой модели общения на занятиях может явиться неумение сочетать индивидуализацию обучения учеников с фронтальным подходом.	
4.	Гипореклексная «Тетерев»	Заключается в том, что преподаватель в общении как бы замкнут на себя: его речь большей частью как бы монологична. Разговаривая, он слышит только самого себя и никак не реагирует на слушателей. В диалоге оппоненту бесполезно пытаться вставить реплику, она просто не будет воспринята. Даже в совместной трудовой деятельности такой преподаватель поглощен своими идеями и проявляет эмоциональную глухоту к окружающим.	Практически отсутствует взаимодействие между обучаемыми и обучающим, а вокруг последнего образуется поле психологического вакуума. Стороны процесса общения существенно изолированы друг от друга, учебно-воспитательное воздействие представлено формально.
5.	Гиперрефлексная «Гамлет»	По психологической канве противоположна предыдущей. Преподаватель озабочен не столько содержательной стороной взаимодействия, сколько тем, как он воспринимается окружающими. Межличностные отношения возводятся им в абсолют, приобретая доминирующее значение для него, он постоянно сомневается в действенности своих аргументов, в правильности поступков, остро реагирует на нюансы психологической атмосферы обучаемых, принимая их на свой счет. Такой преподаватель подобен обнаженному нерву.	Обостренная социально-психологическая чувствительность преподавателя, приводящая к его неадекватным реакциям на реплики и действия аудитории. В такой модели поведения не исключено, что бразды правления окажутся в руках у учеников, а преподаватель займет ведомую позицию в отношениях.
6.	Негибкого реагирования «Робот»	Взаимоотношения строятся по жесткой программе, где четко выдерживаются цели и задачи занятия, дидактически оправданы методические приемы, имеет место безупречная логика изложения и аргументация фактов, отшлифованы мимика и жесты, но преподаватель не	Низкий эффект педагогического взаимодействия.

		обладает чувством понимания меняющейся ситуации общения. Им не учитываются педагогическая действительность, состав и психическое состояние учеников, их возрастные и этнические особенности. Идеально спланированное и методически отработанное занятие разбивается о рифы социально-психологической реальности, не достигая своей цели.	
7.	Авторитарная «Я – сам»	Учебно-воспитательный процесс целиком фокусируется на преподавателе. Он – главное и единственное действующее лицо. От него исходят вопросы и ответы, суждения и аргументы. Практически отсутствует творческое взаимодействие между ним и аудиторией. Односторонняя активность преподавателя подавляет всякую личную инициативу со стороны обучаемых, которые осознают себя лишь в качестве исполнителей, ждут инструкций к действию. До минимума снижается их познавательная и общественная активность.	Воспитывается безынициативность обучаемых, теряется творческий характер обучения, искажается мотивационная сфера познавательной активности.
8.	Активного взаимодействия «Союз»	Преподаватель постоянно находится в диалоге с обучаемыми, держит их в мажорном настроении, поощряет инициативу, легко схватывает изменения в психологическом климате группы и гибко реагирует на них. Преобладает стиль дружеского взаимодействия с сохранением ролевой дистанции.	Возникающие учебные, организационные и этические проблемы творчески решаются совместными усилиями. Такая модель наиболее продуктивна.

Практика



Тест на определение стиля педагогического общения⁷

Инструкция: просматривая каждый из вопросов теста, отмечайте символом "+", если можете с ними согласиться, и символом "-", если даёте отрицательный

⁷ Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов, 2002 г.

ответ. От степени объективности ответов зависит и степень достоверности результатов тестирования.

Вопросы


1. Нуждаетесь ли Вы в тщательной подготовке урока даже по неоднократно пройденной теме?
2. Предпочитаете ли логику изложения эмоциональному рассказу?
3. Волнуетесь ли перед тем, как оказаться лицом к лицу с классом?
4. Предпочитаете ли во время объяснения учебного материала находиться за учительским столом (на кафедре)?
5. Часто ли используете методические приёмы, которые успешно применялись Вами ранее и давали положительные результаты?
6. Придерживаетесь ли заранее спланированной схемы урока?
7. Часто ли по ходу урока включаете в него только что пришедшие в голову примеры, иллюстрируете сказанное свежим случаем, свидетелем которого были сами?
8. Вовлекаете ли в обсуждение темы урока учащихся?
9. Стремитесь ли рассказать как можно больше по теме, невзирая на лица слушателей?
10. Часто ли удаётся Вам удачно пошутить в ходе урока?
11. Предпочитаете ли вести объяснение учебного материала, не отрываясь от своих записей (конспектов)?
12. Выводит ли из равновесия непредвиденная реакция аудитории (шум, гул, оживление и т.п.) среди учащихся?
13. Нуждаетесь ли в достаточно длительном времени (5-8 мин.), чтобы установить нарушенный контакт и вновь привлечь к себе внимание учащихся?
14. Повышаете ли голос, делаете ли паузу, если почувствуете невнимание к себе со стороны учащихся во время урока?
15. Стремитесь ли, задав полемический вопрос, самостоятельно на него ответить?
16. Предпочитаете ли, чтобы Вам по ходу объяснения учебного материала задавали вопросы учащиеся?
17. Во время урока забываете ли о том, кто Вас слушает?
18. Есть ли у Вас привычка выбирать среди учащихся в классе два-три лица и следить за их эмоциональными реакциями?
19. Выбивают ли из колеи скептические ухмылки учащихся?
20. Замечаете ли во время урока изменения в настроении учащихся?
21. Поощряете ли учащихся вступать в диалог с Вами во время объяснения темы урока?
22. Отвечаете ли сразу же на реплики учащихся?
23. Используете ли одни и те же жесты для подкрепления своих фраз независимо от ситуации?
24. Увлекаетесь ли монологом настолько, что Вам не хватает отведённого по плану урока времени?
25. Чувствуете ли себя после уроков уставшими настолько, что не в состоянии повторить их в этот же день ещё раз (во вторую смену)?

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте число совпадений плюсов и минусов в соответствии с приведённым ниже ключом и определите свою тенденцию. Если общая сумма совпадений составит 80% от всех пунктов по одной модели общения, можете считать выявленную склонность стойкой.

№ вопросов. Модели общения	Ключ Да "+"	Нет "-"
Диктаторская "Монблан"	4, 6, 11, 15, 17, 23	1, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24
Неконтактная "Китайская стена"	9, 11, 13, 14, 15	1, 7, 8, 12, 16, 18, 19, 20, 21.
Дифференцированное внимание "Локатор"	10, 14, 18, 20, 21	2, 4, 6, 13, 15, 17, 23
Гипорефлексивная "Тетерев"	9, 11, 15, 17, 23, 24	8, 12, 16, 19, 20, 21, 22
Гиперрефлексивная "Гамлет"	3, 12, 14, 18, 19, 20, 22, 25	2, 5, 6, 11, 13, 23
Негибкого реагирования "Робот"	1, 2, 5, 6, 13, 15, 23	7, 8, 9, 11, 16, 21, 24
Авторитарная "Я - сам(а)"	5, 10, 14, 15, 18, 24	2, 8, 16, 21
Активного взаимодействия "Союз"	7, 8, 10, 16, 20, 21, 22	1, 2, 4, 5, 6, 11, 13, 15, 17, 23.

Содержание общения составляет обмен информацией. Но этим общение не исчерпывается. Важнейшей стороной общения является стремление запечатлеть облик одного человека в другом, транслировать себя в другого через совместную деятельность. Это уже личностное общение.

 **Основные формы педагогической деятельности реализуются в процессе общения. Учитель общается с классом, группой, подгруппой, личностью как во время урока, экзамена, защиты реферата, так и после уроков.**

Общение выступает в трех аспектах:

1. как средство решения учебных задач;
2. как система социально-психологического обеспечения воспитательного процесса;
3. как способ организации взаимоотношений учителей и учеников, в котором сочетаются обучение и воспитание, и как процесс воспитания личности и творческой индивидуальности.

Этапы педагогического общения:

1. **Прогностический этап:** моделирование педагогом общения с классом в процессе подготовки к педагогической деятельности.
2. **Начальный период общения:** организация непосредственного общения с аудиторией.
3. **Управление общением** в развивающемся педагогическом процессе.
4. **Анализ** осуществленной системы общения и моделирование общения в предстоящей деятельности.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам:

- речевой (вербальный-от лат. слова устный, словесный)
- неречевой (невербальный) каналы общения.

Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия собеседников.

Структура речевого общения:



Значение и смысл слов, фраз: важную роль играет точность употребления слова, его выразительность и доступность; правильность построения фразы и ее доходчивость; правильность произношения звуков, слов; выразительность и смысл интонации.

Речевые звуковые характеристики: темп речи (быстрый, средний, замедленный); модуляция высоты голоса (плавная, резкая); тональность голоса (высокая, низкая); ритм (равномерный, прерывистый); тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий); интонация и дикция.

Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

4. **Выразительные качества голоса:** характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки – это кашель; нулевые звуки – это паузы, а также звуки назализации – “хм-хм”, ”э-э-э” и др.

! Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки и интонации 38%, неречевое взаимодействие —53%.

Большинство исследователей разделяют мнение, что словесный канал используется для передачи информации, в то время как невербальный канал

применяется для “обсуждения” межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений.

Каналы восприятия информации


Педагогу важно знать каналы восприятия информации учащихся, поскольку от этого зависит эффективность и качество обучения. На уроке учитель может представлять информацию, используя все каналы восприятия: и зрение, и слух, и кинестетический канал. Тогда у каждого из учащихся будет шанс усвоить материал урока.

Знания о каналах восприятия учеников помогут учителю установить с ними конструктивные отношения и эффективно управлять процессом обучения.

В зависимости от особенностей восприятия и переработки информации людей условно можно разделить на четыре категории:

Категории	Характеристики
Визуалы	Люди, воспринимающие большую часть информации с помощью зрения.
Аудиалы	В основном получают информацию через слуховой канал.
Кинестетики	Люди, воспринимающие большую часть информации через другие ощущения (обоняние, осязание и др.) и с помощью движений.
Дискреты	Восприятие информации происходит в основном через логическое осмысление, с помощью цифр, знаков, логических доводов. Эта категория, пожалуй, самая немногочисленная вообще среди людей.

Разумеется, любой человек в своей жизни, и ребенок в том числе, использует самые разные каналы восприятия. Он может быть по своей природе визуалом, но это не означает, что другие каналы у него не работают. Их можно и нужно развивать. Чем больше каналов открыто для восприятия информации, тем эффективнее идет процесс обучения.

 **Педагог может научиться определять каналы восприятия информации у своих учеников и таким образом получить ключ к пониманию их поведения, успехов и неудач в учебе. Это важный потенциал для повышения эффективности в обучении.**

Как мы можем распознать у человека ведущий канал восприятия и переработки информации?

Словарь общения и особенности восприятия информации

Категории	% населения	Особенности речи	Другие особенности	Практический совет
Визуалы	35%	Употребляют существительные, глаголы, прилагательные, связанные в основном со зрением (смотреть, наблюдать, картина, на первый взгляд, прозрачный, яркий, красочный, как видите, демонстрировать, иллюстрировать, отражать, ярко, ясно).	Для визуалов большое значение имеет внешность.	На выполнение заданий, связанных с оценкой звука или «прочувствованию» решения визуалам надо больше времени.
Аудиалы	25%	Обращают внимание не столько на то, что Вы говорите, сколько на то, как Вы говорите: на высоту голоса, тембр, темп, интонацию. Для них характерно употребление слов, связанных со слуховым восприятием (голос, послушайте, обсуждать, молчаливый, тишина, громкий, благозвучный и т.д.). Эти слова дают аудиалам знать, что Вы говорите на их языке, услышав их, они расслабляются и открываются Вам.	Хорошим подручным средством может оказаться музыка! Любят иллюстрированный материал, только воспринимают его по-другому.	Дайте аудиалу иллюстрацию, подождите 15 секунд, а затем поясните, что она означает. 15 секунд нужны им для того, чтобы сориентироваться в том, что им показывают. Затем они хотят, чтобы им дали разъяснения.
Кинестетики	40%	Воспринимают информацию преимущественно посредством прикосновения, эмоций, инстинктивного мышления. Речь изобилует словами, выражающими эмоции, чувства. Чувствовать: «Я чувствую, тебя не слишком	Кинестетики любят прикасаться к людям и вещам, часто во время разговора вертят в руках какие-	Следите за температурой в помещении! Если в комнате, в которой Вы проводите урок, слишком тепло или наоборот, прохладно, часть аудитории просто не сможет

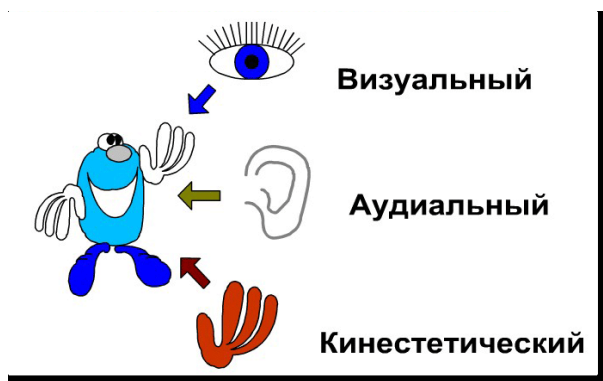
	интересует предмет разговора»; уловить: «Улавливаю твою мысль!»; движение: схватывать, прикосновение, хороший нюх и пр. Делают более продолжительные паузы, часто раздражающие собеседника «м-м-м», «э-э-э», «ну-у-у», во время этих пауз они прислушиваются к своим ощущениям, и когда определяются с ними, продолжают разговор.	нибуть мелкие предметы. Прикосновение помогает им установить контакт.	воспринимать информацию.
--	---	---	--------------------------

Некоторые особенности категорий и требования в процессе обучения

	Направление взгляда	Особенности внимания	Особенности запоминания	Требования в обучении
Визуалы	В основном вверх.	Трудно концентрировать свое внимание, и его можно отвлечь чем угодно.	Помнит то, что видел, запоминает зрительные образы.	Можно требовать быстрого решения задач.
Аудиалы	По средней линии.	Легко отвлекается на звуки.	Помнит то, что обсуждал, запоминает слушая.	Можно требовать немедленного повторения услышанного им материала.
Кинестетики	Вниз.	Шум практически не мешает.	Помнит общее впечатление, запоминает двигаясь.	Лучше не ждать ни того, ни другого – он нуждается в другом отношении. Предоставьте ему больше времени и проявите терпение.

Рекомендации по эффективному общению

	Рекомендации учителю	Главный «язык» общения
Визуалы	Разрешить иметь под рукой листок, на котором он в процессе осмысления и запоминания материала может чертить, штриховать, рисовать и т.д.	Использовать слова, описывающие цвет, размер, форму, местоположение; выделяя цветом различные пункты или аспекты содержания; записывая действия, используя схемы, таблицы, наглядные пособия и др.
Аудиалы	Не делать замечания, когда он в процессе запоминания издает звуки, шевелит губами – так ему легче справиться с заданием.	Использовать вариации голоса (громкость, паузы, высоту), отражая телом ритм речи (особенно головой) со скоростью, характерной для этого типа восприятия.
Кинестетики	Не заставлять сидеть долгое время неподвижно. Обязательно давать ему возможность моторной разрядки; запоминание материала у него легче происходит во время движения.	Использовать жесты, прикосновения и типичную для них медленную скорость мыслительных процессов; помнить, что кинестетики обучаются посредством мышечной памяти; чем больше преувеличения, тем лучше для запоминания; позволять им проигрывать в ролях части вашей информации.



Практика

! Тест на определение приоритетного канала получения информации

Данный тест поможет Вам лучше узнать свои особенности для того, чтобы эффективно общаться и лучше понимать своих учеников.

Инструкция. Перед Вами четыре высказывания. Они не закончены. Под каждым из них имеются четыре окончания. Обозначьте окончание, которое больше всего подходит Вам цифрой 4, которое немного хуже подходит Вам – цифрой 3 и т. д.

Поставьте 1 перед окончанием, которое меньше всего подходит Вам. Прodelайте это под каждым из четырех высказываний.

Подсчитайте общую сумму баллов, относящихся к каждой группе, и сравните их. Больше всего баллов соответствует ведущей системе восприятия. Чуть меньше – вспомогательной системе, то есть той, которая тоже довольно активно участвует у Вас в сборе информации. На третьем и четвертом местах окажутся менее приоритетные для Вас системы.

Но если суммы баллов по всем группам приблизительно равны, Вы умело переключаетесь с одной системы на другую, гармонично сочетаете их и в результате извлекаете максимальный объем нужной информации, что позволяет Вам более эффективно общаться и понимать других людей.

(А) – аудиал, (К) – кинестетик, (В) – визуал, (Д) – дискрет

№	Высказывание	Аудиал	Кинестетик	Визуал	Дискрет
1.	Вы принимаете важные решения опираясь на...	То, что лучше звучит.	Чувства и интуицию.	То, что лучше выглядит и более красиво.	Точное и педантичное изучение всех обстоятельств и перспектив.
2.	Во время конфликта с человеком на Вас сильнее всего влияет...	Тон и интонации голоса.	Насколько Вы находитесь в контакте с его чувствами, делится ли он своими переживаниями	Могу я или нет, ясно видеть точку зрения другого человека.	Логика его аргументации.
3.	Вы проще всего понимаете, что происходит с Вами, когда...	Прислушиваетесь к тону своего голоса.	Ловите свои ощущения.	Смотрите на себя внимательно в зеркало и решаете, что надеть.	Выражаете это словами.
4.	Для Вас самое простое...	Подобрать идеальные громкость и звучание на стереосистеме.	Выбрать необычайно удобную мебель.	Подобрать идеальные сочетания цветов.	Работать с текстом, выбирая наиболее удачные места, относящиеся к изучаемому предмету.
5.	Лучше всего Вы	Мелодии и звуки.	Ароматы и вкус.	Лица, цвета, картины.	Логические построения.

	запоминаете ...				
6.	Вы...	Настраиваетесь на звуки в своем окружении.	Очень чувствительны к тому, как ткань, из которой сшита ваша одежда, воздействует на вашу кожу.	Всегда обращаете внимание на цвет помещения, в котором оказываетесь.	Хорошо умеете осмысливать новые факты и данные.

Примечание: очевидно, что такой короткий тест не даст абсолютно точных данных.



Тест на усвоение знаний

Инструкция к выполнению теста: прочитайте вопрос, выберите правильный на Ваш взгляд один вариант ответа.

1. Что такое коммуникация?

- a) Это процесс обмена информацией между двумя или более людьми.
- b) Это общение между людьми.
- c) Это возможность передачи информации.

2. По каким основным каналам осуществляется общение между людьми?

- a) Речевому.
- b) Речевому (вербальному) и неречевому (невербальному).
- c) Невербальному.

3. На какие категории в зависимости от особенностей восприятия и переработки информации можно условно разделить людей?

- a) Визуалы и аудиалы.
- b) Кинестетики и дискрететы.
- c) Визуалы, аудиалы, кинестетики, дискрететы.

Техники для улучшения вербальной коммуникации

Калибровка вербального сообщения

Речь – удивительно сильное средство, но нужно иметь много ума, чтобы пользоваться им.

Гегель

Притча о слепом

Однажды один человек проходил мимо слепого. У ног слепого лежала табличка, на которой было написано: «Я слепой. Помогите мне, пожалуйста». По-видимому, дела слепого шли не очень хорошо - в его шляпе была всего одна монета.

Человек взял табличку, что-то на ней написал, поставил табличку на место и пошел своим путем. Через несколько часов он возвращался обратно и, проходя мимо слепого, увидел, что его шляпа полна монет. Табличка с новой надписью стояла на том же месте. На ней было написано: «Сейчас весна, но я не могу её увидеть».

Одну и ту же информацию можно по-разному представить, и она может оказать различное воздействие, как в вышеописанной притче. В русском языке несколько сотен тысяч слов. Считается, что человеку для изложения своих мыслей и чувств достаточно и 6000 слов. У каждого человека есть свой базовый (активный) запас слов. В речи человека отражаются особенности его понимания окружающего мира.

Каждое выступление перед аудиторией имеет цель. Цель любой деятельности, как известно, лежит за пределами этой деятельности.

! Для того, чтобы правильно сформулировать цель выступления, нужно задать себе главный вопрос: что должны сделать ваши слушатели после выступления?

Основа выступления – композиция, которая имеет свои законы. Композиция состоит из:

- Вступления (увертюра, завязка). Примерно 20% выступления.
- Основной части (развитие темы). Примерно 60% выступления.
- Кульминации. Обычно в конце 2-й части.
- Заключения (финал, развязка). Около 20 % выступления.



Чтобы Вас слушали, необходимо использовать метафоры и сравнения. При помощи первых можно непрямым способом сравнить что-то с чем-то. Вторые выражаются через слова «как» и «подобно». Употребление сравнений делает язык более экспрессивным, а информацию, заложенную в нем, интересной. Использование метафор и сравнений поможет объяснить сложные термины, добавить изюминку в выступление.

Основные характеристики языка:

- Ясность
- Четкость
- Экспрессивность
- Эмоциональная насыщенность
- Понятность

Но рассказывая о чем-либо, нельзя употреблять слишком много красиво и умно звучащих, но непонятных вашим ученикам терминов. Это утяжеляет речь и делает ее недоступной для восприятия аудиторией.

Большое значение для восприятия речи слушателей имеют голос и его характеристики:

1. темп речи,
2. паузы,
3. громкость,
4. высота,
5. интонации,
6. смысловые ударения.

Практика



Упражнение для учащихся «Напиши рассказ»

Цель: отработать навык составления выступления с учетом законов композиции.

Ход выполнения: объедините учащихся в три группы. Участники выбирают себе три карточки с указанием действующего лица, предмета и жанра рассказа.

Примеры:

карточки с названием действующих лиц: Белоснежка, Дюймовочка, Винни Пух;

карточки с названием предметов: лимонад, картошка «фри», яблоко;

карточки с названием жанров: мелодрама, триллер, комедия.

Задача каждой команды – написать в указанном жанре рассказ, в котором главными героями являются выбранное действующее лицо и предмет. Рассказ должен быть составлен с учетом законов композиции.

Регламент выступления – 10 минут.

Затем команды по очереди презентуют свои рассказы. Задача остальных участников – определить, насколько композиция рассказа соответствует законам композиции.



Упражнение для учащихся «Продолжи рассказ»

Цель: научиться работать в команде.

Ход проведения: педагог вызывает четырех добровольцев. Они отсаживаются несколько в стороне от основной группы. Одному из добровольцев предлагается 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 повествования 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...
 - ... колбасу.
 - ... сосиску.
 - Да я зашел, чтобы купить колбасу. Но выхожу я из магазина, а...
- После нескольких таких рассказов проводится обсуждение:
- Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?
 - Может быть, у непосредственных участников упражнения возникли какие-то свои находки?

Упражнение для учащихся «Чем я не Пушкин!»

Цель: научиться вести дискуссию.

Ход выполнения: педагог объединяет участников в группы по 3-4 человека. Группы рассаживаются в разные углы классной комнаты. У участников должны быть листы бумаги и письменные принадлежности.

Учитель на доске выписывает названия 3-4-х известных произведений классической литературы (которые, как полагает ведущий, участники должны знать). Например:

- "Война и мир" Л. Н. Толстого,
- "Преступление и наказание" Ф. М. Достоевского,
- "Евгений Онегин" А. С. Пушкина.

Для учащихся младших классов лучше взять для примера имена известных сказочных персонажей.

Задача участников (творческих групп) содержание каждого из произведений описать в трех предложениях. Объем каждого предложения педагог не регламентирует. На работу отводится около десяти минут.

После этого группы представляют результаты своего труда. В каждом случае учитель вместе с участниками рассматривают эти мини-сочинения. Обсуждаются вопросы:

- Отражена ли основная сюжетная линия произведения?
- Представлены ли все главные действующие лица?
- Показана ли общая атмосфера, общий дух произведения, позиция автора?

Голос

*Большая река течет тихо, умный человек не повышает голоса.
Китайская пословица*



Одним из важных факторов, который влияет на восприятие речи, является голос. Можно сделать речь выразительной и эмоциональной, а можно говорить безразлично.


Например, в состоянии тревоги у человека меняются голосовые характеристики. Именно этот факт нашел применение в бесконтактных образцах «детектора лжи».

Темп речи

Это понятие включает в себя:

- быстроту речи в целом,
- длительность звучания отдельных слов,
- длительность пауз.

Слишком быстрая речь выдает внутреннее напряжение и нервозность говорящего. Эмоциональное напряжение часто приводит к стремлению завершить происходящее как можно быстрее. Чем больше напряжение, тем быстрее становится речь, а это приводит к уменьшению ее понимания учениками. Однако слишком медленная и вялая речь может привести к тому, что вы потеряете внимание и интерес класса.

 **Уверенная, содержательная речь, как правило, имеет средний, ровный темп и четкое разделение слов. Сложные идеи излагаются в более медленном и равномерном темпе.**

Практика

 **Упражнение для учащихся «Красная шапочка и сломанный самокат»**

Цель: научить участников лучше контролировать свою речь и ее темп.


Ход выполнения: педагогу желательно сначала провести небольшую беседу на тему того, что одна из распространенных проблем, связанных с речью, заключается в том, что говорящий как бы транслирует окружающим свои мысли. Если мысли сумбурны, то и речь сумбузна. Если мысли "скачут", то говорящий перескакивает с одной темы на другую. Отучиться "выливать" на окружающих свои мысли не так уж сложно. Многое зависит и от темпа передачи информации. Учитель предлагает выбрать хорошо всем известную сказку ("Колобок", "Красная шапочка", "Курочка Ряба" или иную). Задача участников — рассказать эту сказку, но изменив в ней имена основных (или всех) персонажей. Так Колобок может превратиться в Иван Иваныча или даже Мальвину (второй вариант сложнее), Красная шапочка – в Сломанный самокат или того же Колобка, притом рассказать в ритме, который бы позволял слушающим верно воспринимать информацию. Первый участник начинает рассказывать сказку, стараясь всеми силами не ошибиться, произнося речь небыстро и немедленно, так чтобы все понимали ее суть. Если он ошибся, то продолжает следующий участник. И так до конца сказки. После этого можно повторить упражнение с другой сказкой. Желательно добиться, чтобы у участников был видимый прогресс: потренировавшись, они должны говорить быстрее (но в темпе, в котором аудитория его понимает) и совершать меньше ошибок.

Пауза в речи

Самое главное в общении - услышать то, что не было сказано.

Дракер

Пауза (молчание) – очень важный инструмент речи, если его умело использовать. Она позволяет не смешивать смыслы различных слов и предложений, выполняя функцию разделительного буфера между ними. Иногда человек пытается скрыть свою неуверенность, вытесняя паузы. Тем самым его речь становится торопливой, сумбурной и менее понятной.

 **Пауза перед кульминационным моментом – это изюминка хорошего рассказа. Хотя без надобности затянутая, она может восприниматься как нерешительность.**

Место пауз в речи

- **В начале выступления.**
Пауза дает возможность слушателям подготовиться к восприятию информации.
- **Для управления вниманием и усиления значения.**
Если мысль имеет особую важность, то ее можно услышать и понять неверно, применение пауз в нужный момент подчеркивает значение.
- **Вместо знаков препинания.**
В данном случае паузы используются для структурирования речи и увеличения степени ее понимания.
- **При смене содержания работы** (переход к новому упражнению или теме).
В данном случае пауза разделяет процедуры, не позволяет смешивать смыслы и содержание.

Практика

Упражнение для учащихся «Держи паузу»

Цель: научить делать необходимые паузы.

Ход выполнения: педагог объясняет ученикам важность пауз. В письменной речи для разделения предложений, оборотов используется пунктуация: точки, запятые и другие знаки. Разбивка текста помогает читателю воспринимать его, а также придает смысловое значение, как в известной фразе: "Казнить нельзя помиловать".

В устной речи знаки пунктуации заменяются небольшими паузами. Например: "Казнить нельзя [пауза] помиловать". Многие люди слишком спешат, и паузы расставляют не всегда аккуратно.

Упражнение проводится в два этапа. На первом – учитель показывает "оригинальный способ чтения книг". В одну руку он берет открытую книгу (художественную). Другую руку держит перед собой, согнутой в локте. Он начинает читать текст. Когда встречается запятая, точка с запятой, двоеточие или тире, то педагог делает два маха кистью руки: сначала в одну сторону, потом в другую. Если встречается точка, восклицательный или вопросительный знак, делает четыре взмаха: направо - налево - направо - налево. Ученики должны угадать, в чем именно заключается этот "оригинальный способ чтения книг". Когда они это сделают, педагог предлагает участникам самим

попробовать. Книга пускается по кругу. Каждому дается возможность прочитать несколько предложений.

На втором этапе – ученики должны опробовать "способ махания рукой" в живой речи. Все участники по кругу рассказывают какую-нибудь короткую историю, при этом они машут рукой так, будто читают книгу (где должны быть запятые – два маха, где точки – четыре).

В конце упражнения проводится обсуждение, где учитель еще раз подчеркивает важность пауз в устной речи, пусть не очень больших, но четких.

Громкость

В звуке голоса, в глазах и во всем облике говорящего заключено не меньше красноречия, чем в словах.

Франсуа де Ларошфуко

Дзэнская притча

Когда умер Мастер Банкей, один слепец, живший рядом с храмом, рассказывал своему другу:

– Из-за того, что я слеп, я не могу наблюдать за лицом человека, поэтому я сужу о нём по звуку его голоса. Обычно, когда я слышу, как кто-то поздравляет другого с его успехами или счастьем, я слышу также тайный голос зависти. Когда выражается соболезнование о несчастье другого, я слышу удовольствие и удовлетворение, как будто соболезнующий на самом деле доволен, будто в своём собственном мире он остаётся в выигрыше. Однако несмотря на весь мой опыт, в голосе Банкея я слышал одну только искренность. Когда он выражал счастье, я не слышал в его голосе ничего, кроме счастья; когда он выражал печаль — единственное, что я слышал, была печаль.



У каждого человека есть способность изменять громкость своего голоса в соответствии с условиями. Мы способны бессознательно оценивать расстояние до ученика, уровень шума в классе и в соответствии с этим подстраивать громкость своего голоса.

Следует учитывать, что громкий голос в сочетании с повышением его тональности и вибрацией воспринимается как неуверенный. Повышение громкости в сочетании с понижением его тональности придает голосу силу, но в то же время может создавать ощущение агрессивности.

! **Пытайся успокоить учеников, не стоит чрезмерно повышать громкость голоса. На подобные случаи есть и другие средства для привлечения внимания класса, например, хлопок в ладоши.**

Высота голоса

*Заговори, чтобы я тебя увидел.
Сократ*

Высота голоса является важным элементом передачи психического состояния говорящего и способна вызвать такое же состояние у слушающего. Низкий голос (особенно бас) передает уверенность. Соответственно повышение высоты голоса (особенно в сочетании с повышением темпа речи) может восприниматься как потеря контроля над ситуацией. Если такое действительно происходит, придайте более низкую высоту Вашему голосу и замедлите темп, и Вы почувствуете себя увереннее.

Практика



Упражнение для учащихся «Дирижер»

Цель: развитие навыков диапазона голоса в громкости, скорости и интонациях.

Ход выполнения: задание дается на отработку:

- громкости (громче / тише);
- интонации (выше / ниже);
- ритмичности (отрывисто / протяжно);
- скорости (быстрее / медленнее).

Работа в парах. Один человек в паре будет «дирижером», а второй – «исполнителем».

Задание «исполнителю». Читать текст, убыстряясь до максимума (насколько можно быстро) или замедляясь до нуля. Регулировать скорость речи будет «дирижер» своей рукой. Если «дирижер» опускает руку, речь должна замедляться, а при поднятии руки, речь должна ускоряться. Договоритесь между собой, в каком положении руки «дирижера», будет максимум скорость, а при каком – скорость речи будет равна нулю.

Рекомендация «дирижеру»: плавно поднимать и опускать руку. Время каждого цикла (между крайними положениями руки) около 15 секунд.

На работу 2-3 минуты. Затем смена пар и ролей и задания.

То же самое упражнение на отработку громкости голоса. Если Вы работаете сами, можно без всякого «дирижера» читать текст то быстрее, то медленнее, громче – тише.

Интонация

Всякая мысль, выраженная словами, есть сила, действие которой беспредельно.

Л. Н. Толстой



Одни и те же слова, произнесенные с разной интонацией, могут передавать различные смыслы, вплоть до противоположных. То есть подлинный смысл сказанного передается через интонацию, а не через слова. Интонации создают общий мелодичный рисунок речи и помогают удержать внимание учеников. Чем более резко падает интонация, тем

больше категоричности звучит в речи. Без интонаций речь становится монотонной.

! Медленно поднимающиеся и неглубокие интонации выражают неопределенность, недоумение, сомнение. Глубокие эмоции – грусть, жалость, нежные чувства – передаются плавной сменой интонаций.

Каждый человек имеет свою индивидуальную интонацию, по которой его можно узнать. Интонация расширяет смысловое значение речи и передаёт тончайшие оттенки мысли. Таким образом, не видя человека, а, только слыша его речь и интонации, мы получаем информацию о самом человеке: о его темпераменте, уме, настроении и характере.

Крайняя неуверенность в себе	Агрессивная свехуверенность	Уверенность в себе
Тихое, неясное произношение. Монотонная интонация. Медленный темп. Много продолжительных пауз.	Очень громкое произношение. Интонации с восклицаниями. Темп очень быстрый, очень короткие паузы или их отсутствие.	Громкость соответствует ситуации, четкое произношение. Разнообразные интонации. Спокойный темп, соразмерные паузы.

Практика

! Упражнение для учащихся «Произнеси фразу»

Цель: развитие навыка управлением интонацией.

Ход выполнения: выбирается какая-нибудь простая фраза, например: «Какая сегодня хорошая погода». По очереди (по кругу) каждому участнику необходимо один раз произнести необходимую фразу. При этом следующий участник должен произнести фразу с новой интонацией (вопросительной, восклицательной, безразличной, с удивлением или др.). Повторять интонации нельзя. Если участник не может придумать ничего нового, то он выбывает из игры (или пропускает ход). В ходе произношения педагог (или ведущий) определяет, с какой именно интонацией была произнесена фраза (например – вопросительная). Если интонация трудноопределима, тогда группа совместно находит ей название или описывает эмоциональное состояние (ситуацию), в которой могла быть произнесена данная фраза.

Смысловые ударения

Прекрасная мысль теряет свою цену, если она дурно выражена.

Вольтер

Вы можете выделять некоторые фрагменты своей речи, помечать важность отдельных ключевых слов, тем самым усиливая их воздействие. Подобные смысловые ударения можно делать при помощи:

- более медленного произнесения ключевых слов;

- изменения громкости в момент их произнесения;
- повышения или понижения интонации в процессе произношения слова;
- выделения паузой.

! Однако следует понимать, что большое значение имеет не столько то, как Вы выделите слово, а то, какое именно это будет слово. Если просто выделять каждое слово, Вы добьетесь этим не больше, чем, если бы подчеркивали все слова, которые пишете.

Практика

! Упражнение для учащихся «Разоблечь контрабандистов»

Цель: развить умение работать в команде. Научиться понимать невербальные знаки.

Ход выполнения: педагог вызывает несколько добровольцев (от трех до пяти). Выводит их из классной комнаты. Одному из добровольцев вручается небольшой предмет, который можно спрятать в кармане: ручку, колпачок от ручки, ластик, свернутую бумажку (записку), конфету и т.п. Доброволец прячет эту вещь в карман и обещает не вытаскивать ее, пока не получит разрешение.

Все возвращаются в класс. Педагог объясняет ученикам, что эти несколько человек - "контрабандисты" и они незаконно провозят какой-то товар. В данный момент лишь у одного из "команды контрабандистов" есть незаконный товар. Другие "контрабандисты" это знают, но ни за что не скажут. Они могут всячески врать, выкручиваться, указывать друг на друга, говорить даже что это они сами обладают запрещенным товаром. Среди ложных высказываний "контрабандисты" могут сказать и правду, у них на это есть полное право.

Задача остальных участников – "разоблечь" контрабандистов, выяснить с помощью вопросов, у кого же на самом деле "товар". В конце каждый из тех, кто задавал вопросы, должен четко проговорить свою позицию, назвав предполагаемого нарушителя. После этого педагог подает знак обладателю "товара", тот его достает и демонстрирует.

Желательно упражнение провести в несколько туров. Один и тот же участник может несколько раз попадать в "команду контрабандистов".

В конце проводится обсуждение:

- Какой тактики лучше было бы придерживаться "контрабандистам"?
- Какой тактики лучше было бы придерживаться наблюдателям?
- Какие внешние признаки указывают на то, что человек говорит неправду?
- По каким признакам можно определить искренность?
- Кто из "контрабандистов" был особенно убедителен?

! Тест на усвоение знаний

Инструкция к выполнению теста: прочитайте вопрос, выберите правильный на Ваш взгляд один вариант ответа.

1. Из чего состоит композиция выступления?

- а). Из основной части и кульминации.
- в). Из вступления, основной части и заключения.
- с). Из вступления, основной части, кульминации, заключения.

2. Что включает в себя темп речи?

- а). Быстроту, длительность звучания отдельных слов, длительность пауз.
- в). Длительность звучания отдельных слов.
- с). Длительность звучания отдельных слов и пауз.

3. Что выражают медленно поднимающиеся и неглубокие интонации?

- а). Жалость, грусть.
- в). Неопределенность, недоумение, сомнение.
- с). Нежные чувства.

Невербальная коммуникация

Изыщество языка сродни изыществу тела.

Оноре де Бальзак

Вербальные методы передачи информации необходимы для того, чтобы узнать фактическую информацию. Невербальные же методы взаимодействия передают по большей мере чувства и эмоции. Невербальное общение ещё называют «языком тела». Если человек может контролировать свою речь и выбирать слова, то жесты, эмоции, мимика и другие невербальные знаки, как правило, проявляется спонтанно и бессознательно. Поэтому невербальное общение более информативно, чем слова.

Например, человек может говорить нам комплименты, а взгляд, выражение лица, поза и жесты показывают, что это «дежурные слова», а на самом деле мы ему безразличны. Таким образом, невербальный язык выражает то, что люди думают о нас в действительности.

Для установления эффективной коммуникации важно, чтобы слова подкреплялись соответствующими невербальными знаками, например, если педагог говорит: «Добрый день, ребята. Я рад(а) вас видеть», то соответствующими невербальными знаками будет: улыбка, доброжелательный взгляд, открытая поза и т.д.

К невербальным средствам коммуникации относятся:

- поза и положение тела;
- жесты;
- взгляд;
- мимика;
- дистанция.

Поза и положение тела

Даосская притча

Однажды Великий Мастер стиля «Ветви дерева» собрал своих учеников и велел им повторять за ним самые разнообразные движения и позы. Урок был

настолько сложным, что лишь немногие из учеников могли повторить то, что показывал Мастер.

Когда же Учитель продемонстрировал наиболее сложное положение тела, один из учеников не выдержал, и, соблюдая установленный ритуал, обратился к Учителю:

— Как можно применить в бою столь неудобное положение тела? — задал свой вопрос ученик и с превеликим трудом повторил за Мастером сложную позу. Мастер тут же собрал учеников и велел им к утру следующего дня показать, как применять эту позу в самых различных случаях.

На следующее утро пристыженные ученики признались Мастеру в том, что ничего путного придумать не смогли. Тогда Мастер показал им много примеров поединков, когда злополучная поза помогала одержать победу над соперником.

Свой показ он сопровождал такими словами:

— Не бывает неудобных поз для тела, и если оно по своей природе способно находиться в каком-нибудь положении, то может и привыкнуть к нему, а привыкнув, будет использовать его тогда, когда это нужно его хозяину.

Поза и изменение положения тела человека содержат очень много информации. Частая перемена поз, ерзанье на стуле, суетливость выдают внутреннее беспокойство и напряженность. Сидение на кончике стула может означать либо желание уйти, либо готовность к действию, либо стремление унять возбуждение, либо привлечь к себе внимание и подключиться к разговору. Положение тела демонстрирует действительное отношение к происходящему. Наклон туловища к собеседнику показывает внимание и расположение. Человек, которому приятно общение чувствует себя спокойно и комфортно.

Особо стоит отметить открытые и закрытые позиции учеников, как показатель их эмоциональной вовлеченности.

Открытые позиции проявляются в нескрещенных и незамкнутых позициях рук и ног, открытых ладонях, наклоне корпуса тела к собеседнику. Они свидетельствуют о психологической открытости, искренности и желании продолжать общение.

Закрытые позиции проявляются в «барьерах» в виде скрещенных рук и ног, отстранении или отвороте корпуса от собеседника. Они говорят о психологической закрытости, стремлении отгородиться от ситуации. Сжатые в кулаки ладони усиливают позицию.

Крайняя неуверенность в себе	Агрессивная самоуверенность	Уверенность в себе
Стесняется, отворачивается, плечи подняты, голова набок; ступни прижаты друг к другу; сидит на краешке стула.	Важный вид, грудь вперед, туловище наклонено далеко вперед, голова и нос вверх; ноги широко расставлены.	Прямая спина, плечи расправлены, голова вверх; ступни на ширине плеч, спокойно стоит на обеих ногах; сидит на всем стуле.

Основная поза оратора

- Ноги на ширине плеч.
- Тянем себя за макушку медленно.
- Грудь расправляем колесом.
- Прямой позвоночник связан со здоровьем человека.
- Передняя нога на полступни вперед.
- Руки брошены вдоль корпуса.
- Голова в положении допустимой надменности.

Ассоциации на эту позу



Практика

! Упражнение для учащихся «Сиамские близнецы»

Цель: развитие навыков невербального общения, взаимодействия и умения понимать намерения других людей.

Ход выполнения: объедините участников в пары. Расскажите инструкцию: – Представьте, что вы сиамские близнецы. Встаньте рядом друг с другом, плечом к плечу, поставив ноги так, чтобы одной стопой ноги соприкоснуться со стопой партнера. Эти ноги должны быть сросшимися во время игры. Теперь вы должны прошагать как можно дальше (укажите траекторию). Вы можете договориться с партнером о совместных действиях, используя только невербальное общение. После первого выполнения упражнения попросите участников поменяться партнерами и повторите задание. В конце упражнения обсудите вопросы:

- Что было труднее всего?
- Как Вы смогли договориться?
- Что необходимо для сотрудничества?

Жесты

*Говори голосом, беседуй всем телом.
Публиций*

Притча "Желание общения."

В 1981 году странник прогуливался с женой по улицам Праги и увидел юношу, рисовавшего дома вокруг. Ему понравился один из рисунков, и он решил купить

его. И, протягивая деньги, заметил, что юноша – без перчаток, хотя на улице минус пять.

– Почему ты без перчаток? — спросил он художника.

– Чтобы можно было держать карандаш.

Они разговорились, и юноша предложил сделать портрет жены странника, причём – бесплатно. Ожидая, когда портрет будет готов, странник вдруг осознал: он почти пять минут разговаривал с юношей, хотя ни слова не знал на его языке.

Они объяснялись жестами, мимикой, улыбками — и желание общения было столь велико, что сумели обойтись без слов.

Данная притча демонстрирует, что без слов можно также эффективно общаться при наличии желания. Невербальный язык понимается всеми людьми почти всегда одинаково. Но в некоторых ситуациях это не так. Например, скрещенные на груди руки соответствуют защитной реакции и, в то же время, человек скрещивает руки и ноги в случаях, когда в помещении холодно. Другими словами невербальный язык понимается в контексте конкретной ситуации.

Жесты наиболее уместны, когда они служат подкреплением и усилением ваших слов. Достаточно сложно объяснить дорогу человеку, не используя жестов, показывающих направление. Руки – наиболее «общительная» часть тела после языка. Руки постоянно стремятся что-то добавить к сказанному.



Педагогу следует контролировать свои жесты и по возможности отказаться от засоряющих общение ненужных жестов.

К ним можно отнести:

- **Перебирание мелких предметов.** Часто можно заметить, как человек вертит в руках ручку, крутит кольцо или пуговицу. Подобные жесты могут расцениваться аудиторией как нервозность и неуверенность.
- **«Заламывание» рук.** Подобные жесты часто воспринимаются аудиторией как мольба о снисходительности.
- **Собирание с одежды ворсинок.** Это часто выдает неодобрение человеком происходящего.
- **Прихорашивание.** Постоянные прихорашивания могут вызвать раздражение.

Жесты и степень уверенности

Крайняя неуверенность в себе	Агрессивная сверхуверенность в себе	Уверенность в себе
никаких жестов, руки бессильно висят или судорожно сжаты; скованные движения; часто предмет в руках.	угрожающие жесты, направленные вперед или на других; бурное размахивание руками, движения с напряжением.	Подчеркивающие жесты, округлые движения; спокойное и сосредоточенное или оживленное поведение.

Язык тела не работает, как слова. Он работает по-другому. Движения тела передают не содержание, а информацию о процессе общения!

Ваша задача – научиться присоединиться к позе и характерным жестам собеседника, чтобы говорить на одном с ним языке и сделать процесс общения максимально эффективным.

Практика



Упражнение для учащихся «Крокодил»

Цель: развить навыки жестикуляции при коммуникации.

Ход выполнения: поставьте учеников в круг. Пусть каждый задумает какое-то понятие (договоритесь заранее: одушевленно-неодушевленное, из какой определенной сферы жизни). Для школьников старших классов можно усложнить задание, пусть задумают фразы, пословицы, афоризмы и т.д. Первый участник с помощью жестов изображает задуманное понятие, а остальные угадывают его. Кто отгадал – представляет свое понятие. Каждое представление заканчивайте аплодисментами.

Взгляд

Глаз должен выучиться видеть, как язык — говорить.

Д. Дидро

Зрительный контакт – важный элемент коммуникации. Если Вы смотрите в глаза человеку и при этом что-то говорите, то человек воспринимает эту информацию, как адресованную именно ему. Если Вы задаете вопрос и при этом смотрите в сторону, то человек воспринимает Ваш вопрос, как обращенный в сторону и может проигнорировать его. Постоянно ускользающий взгляд педагога воспринимается учениками как недостаток доверия. В то же время неоправданно продолжительный взгляд может восприниматься как вызов.



Учитель должен постоянно поддерживать визуальный контакт с учениками.

Не рекомендуется поворачиваться к ним спиной (кроме случаев, когда необходимо что-то написать на доске). Чтобы управлять контактом глаз, надо смотреть туда, куда развернуты оба ваших плеча.

Практика



Упражнение для учащихся «Есть контакт!»

Цель: развивает умение устанавливать контакт с помощью взгляда.

Ход выполнения: педагог обращается к ученикам: «Давайте встанем в круг. Внимательно посмотрите друг на друга. Наша задача – объединиться в пары без слов. Нельзя разговаривать и издавать звуки. Вы будете искать себе пару и приглашать объединиться в пары только с помощью глаз, с помощью взгляда! Сначала опустите глаза. Смотрите в пол, чтобы уравнивать шансы каждого. На счет «Раз!» поднимаем глаза и смотрим друг на друга. На счет «Два!» взглядом находим себе пару. На счет «Три!» объединяемся в пары. Объединиться – значит, взяться за руки. Итак, начали!»

Упражнение проводится несколько раз, так, чтобы каждый смог хотя бы раз найти себе пару. Важно, чтобы каждый раз участники объединялись в пары с новыми участниками. После разминки можно провести краткое обсуждение упражнения и задать группе вопросы: кто всегда находил себе пару? Кто ни разу не нашел себе пары? Кто нашел себе пару только один раз? Что мешало объединиться в пары? А что помогало? Что вы чувствовали, когда не могли найти себе пару? А что чувствовали, когда получалось найти пару?

Мимика

*Кто не знает, как нужно улыбаться, не может открывать магазин.
Китайская пословица*

Мимика – это те изменения, которые происходят с человеческим лицом. В интерпретации мимических сигналов особое значение необходимо уделять согласованности. Важно правильно прочувствовать момент, когда выражение лица перестает согласовываться с тем, что и как говорит человек. Основное правило для всех выступающих – необходимо оставаться открытым для своих слушателей. Это можно сделать только при помощи одного универсального, древнего, но очень действенного способа – улыбки.

Примеры мимических сигналов

- На лбу появились горизонтальные складки, глаза широко открыты – выжидательное внимание к фактам.
- Горизонтальные складки на лбу в сочетании с полужакрытыми глазами – попытка расслышать вашу информацию.
- Вертикальные складки на лбу – повышенное внимание.
- Вертикальные складки на лбу в сочетании со сжатыми бантиком губами – шутливо-радостная реакция.
- Прищуренные глаза – защита от окружающей среды.

Крайняя неуверенность в себе	Агрессивная самоуверенность	Уверенность в себе
уклончивый взгляд, раболепный взгляд снизу вверх; напряженное выражение лица; смущенная улыбка.	пристальный, агрессивно-надменный сверху вниз; нахмуренные брови и наморщенный лоб.	частые зрительные контакты с классом; меняющееся, соответствующее ситуации, выражение лица.

Практика

! Упражнение для учащихся «Моя мечта»

Цель: донести информацию с помощью мимики и жестов.

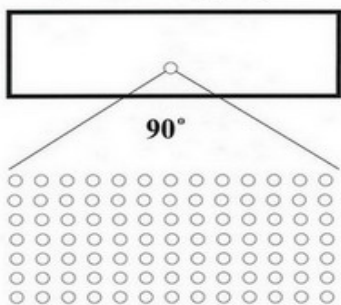
Ход выполнения: предложите участникам встать в круг, расслабиться и рассказать о своей мечте. Это может быть все, что угодно: иметь свою фирму, стать моделью, совершить кругосветное путешествие... Желательно представить ее результат, что в итоге можно ощутить от реализации мечты. Пусть каждый ученик расскажет о своей мечте с помощью мимики и жестов, то есть без слов. Задача педагога и других учащихся – угадать, что это за мечта.

Дистанция

Для достижения эффективной коммуникации большое значение имеет дистанция между говорящими людьми.

Крайняя неуверенность в себе	Агрессивная самоуверенность	Уверенность в себе
увеличенная дистанция, отклоняется назад; довольствуется самым маленьким пространством.	дистанция ограничена, «насекает» на других, теснит.	дистанция «гибкая», соответствует ситуации; претендует на пространство.

Правило 90 градусов



Для того, чтобы Вас хорошо видели и слышали, используйте правило 90 градусов, занимая центральное место в классной комнате при объяснении главного материала:

Практика

! Упражнение для учащихся «Моя дистанция»

Цель: формирование навыка определения комфортной дистанции в общении.

Ход выполнения: участники встают в две шеренги напротив друг друга на расстоянии примерно 3 метра таким образом, чтобы каждый нашел свою пару в противоположной шеренге. По сигналу педагога одна шеренга начинает медленно подходить к другой. Участники, стоящие в противоположной шеренге, ждут, пока напарник приблизится к ним на такое расстояние, что дальнейшее сближение начнет вызывать дискомфорт, желание отойти назад. Когда это происходит, они жестом своей руки останавливают напарников. После этого участники встают на свои места, и роли стоящих в шеренгах меняются – двигаться начинают те участники, которые до этого были неподвижны.

Далее шеренги смещаются относительно друг друга на одного человека (крайние участники при этом переходят в другую шеренгу), и цикл повторяется.

В обсуждении выясняется, какая дистанция наиболее удобна для общения.

Тест на усвоение знаний

Инструкция к выполнению теста: прочитайте вопрос, выберите правильный на Ваш взгляд один вариант ответа.

1. Что относится к невербальным средствам коммуникации?

- а) Поза, положение тела, жесты, взгляд, мимика, дистанция.
- б) Жесты и мимика.
- в) Поза, мимика, жесты, дистанция.

2. Какая часть тела после языка является самой «общительной»?

- а) Глаза.
- б) Руки.
- в) Ноги.

3. Какое правило необходимо использовать, чтобы Вас хорошо видели и слышали в аудитории?

- а) 45 градусов.
- б) 180 градусов.
- в) 90 градусов.

Техники завоевания внимания

Умение слышать другого человека – не просто вежливость—это ум.

А. Коллонтай

Активное слушание

Еврейская притча

В давние времена отправил некий царь гонца к царю соседних земель. Гонец запоздал и, поспешно вбежав в тронный зал, задыхаясь от быстрой езды, начал излагать поручение своего владыки:

— Мой господин... повелел вам сказать, чтобы вы дали ему... голубую лошадь с чёрным хвостом... а если вы не дадите такой лошади, то...

— Не желаю больше слушать! — перебил царь запыхавшегося гонца. — Доложи своему царю, что нет у меня такой лошади, а если бы была, то...

Тут он запнулся, а гонец, услышав эти слова от царя, который был другом его владыки, испугался, выбежал из дворца, вскочил на коня и помчался назад докладывать своему царю о дерзком ответе. Когда выслушал царь такое донесение, он страшно рассердился и объявил соседскому царю войну. Долго длилась она — много крови было пролито, много земель опустошено — и дорого обошлась обеим сторонам.

Наконец оба царя, истощив казну и изнулив войска, согласились на перемирие, чтобы обсудить свои претензии друг к другу.

Когда они приступили к переговорам, второй царь спросил первого:

— Что ты хотел сказать своей фразой: «Дай мне голубую лошадь с чёрным хвостом, а если не дашь, то...»?

— «...пошли лошадь другой масти». Вот и всё. А ты что хотел сказать своим ответом: «Нет у меня такой лошади, а если бы была, то...»?

— «...неприменно послал бы её в подарок моему доброму соседу».

Вот и всё.

! Успешность беседы во многом зависит не только от умения говорить ученикам, но и от умения слушать их.

Когда мы заинтересовано кого-то слушаем, то самопроизвольно поворачиваемся лицом к говорящему или чуть наклоняемся в его сторону, устанавливаем с ним визуальный контакт и др. Умение слушать «всем телом» демонстрирует собеседнику заинтересованность в нём.



Что значит активно слушать:

- смотрите на собеседника;
- реагируйте;
- задавайте вопросы на понимание;
- перефразируйте;
- замечайте чувства.

Смотрите на собеседника

Если Вы смотрите в глаза собеседнику, тем самым Вы показываете, что вам важно и интересно то, что он говорит.

Если Вы рассматриваете собеседника «с ног до головы», тем самым Вы сообщаете ему, что для Вас важен в первую очередь сам собеседник, а то, что он говорит, - вторично.

Если в то время, когда собеседник что-то говорит, Вы рассматриваете предметы в комнате, тем самым Вы сообщаете, что Вам не важен ни собеседник, ни то, что он говорит, по крайней мере, в этот момент.

Реагируйте

Главный элемент активного восприятия – умение дать понять человеку, что Вы его внимательно слушаете. Это можно сделать киванием головы, произнесением

слов типа «да», «я слушаю» и т.д. Следует помнить, что гротескное реагирование может создать напряжение.

Задавайте вопросы на понимание

Если Вы что-то не поняли – спрашивайте. Обращение к говорящему за уточнением, стремление получить дополнительную информацию, прояснить позицию собеседника – одни из показателей активного слушания. Если ученик затрудняется высказать мысль – помогите ему вопросом.

Перефразируйте

Перефразирование – это возможность уточнить смысл высказывания собеседника посредством повторения его же сообщения, но своими словами. Кроме проверки правильности понимания, перефразирование дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают. В большинстве случаев можно перефразировать идею и выразить то же самое одним предложением. Стремитесь уловить суть сообщения говорящего, а не все детали. Достаточно часто можете начать парафраз определенными вводными словами, которые подсказывают собеседнику, что Вы хотите проверить, насколько хорошо все поняли. Обычно используют одну из следующих фраз.

- Вы говорите, что... (и далее идет перефразирование)
- Другими словами...
- Вы имеете в виду...
- Вы хотите мне сказать, что...
- Если я правильно понял Вашу точку зрения...
- Как я вижу, Вы стремитесь...
- Кажется, Вы хотите сказать...

Замечайте чувства

Фразы педагога «не волнуйся», «я понимаю, как сложно говорить об этом» и другие подобные – показывают собеседнику, что его состояние понимают, ему сопереживают. При этом акцент делается на отражении чувств говорящего, его эмоциональном состоянии. Если Вы заметили, что ученик волнуется, лучше всего похвалить, ободрить его. Вот лишь несколько примеров в которых не только похвала за прошлое, но и помощь – ученикам в будущем:

- Молодец, что написал аккуратно. Такой текст приятно читать!
- Я вижу, что ты тщательно готовился к контрольной работе!
- Ты замечательно прочитал стихотворение!
- Я рад, что вы не стали ссориться!

Практика



Упражнение для учащихся "Диспут"

Цель: развитие умений и навыков активного слушания и выступления.

Ход выполнения: упражнение проводится в форме диспута. Участники объединяются в две равные по численности команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники "активного образа жизни", "ответственного поведения" и т.д. Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для

играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, "да, именно это я и имел в виду").

Педагог следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, "Да, Вы меня поняли правильно" легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостереечь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения учитель комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников "диспута".

Приемы по управлению вниманием

Истинно красноречив тот, кто обыкновенные предметы выражает просто, великие – возвышенно, а средние – с умеренностью.

Цицерон

! Педагогу необходимо владеть приемами активизации и управления вниманием учеников. Под активизацией внимания понимается пробуждение активности восприятия человека, усиление его мыслительной деятельности и чувств за счет возбуждения ассоциаций.

Этого можно достичь используя:

- обращение по имени;
- неожиданный поворот;
- обращение к актуальным проблемам и событиям;
- обращение к авторитетным источникам;
- юмор.

Обращение по имени

Это самый простой прием активизации внимания. Вниманию любого человека активизируется в момент, когда он слышит свое имя. Обращайтесь к Вашим ученикам по имени! Но обратиться по имени, это не только назвать его, а направить взгляд и слова. Интенсивность активизации внимания таким способом очень высока, но без дополнительного подкрепления не очень долговременна.

Неожиданный поворот

Суть приема заключается в неожиданном изменении раздражителя, или смене деятельности. Вы можете изменить параметры Вашего голоса, увеличив или

уменьшив его громкость. Можно изменить характер действия, например, задать несколько адресных вопросов. Когда ученики не знают, кому следующий и какой вопрос будет задан, хорошо активизирует внимание.

Обращение к актуальным проблемам и событиям

У Ваших учеников, одинаковых по возрасту, есть общие проблемы и события, к которым они безразличны. Обращение к ним активизирует внимание всего класса. Источник внимания – значимость информации в данный момент.

Обращение к авторитетным источникам

Способ заключается в обращении к авторитетным источникам, цитатам и афоризмам известных людей. Успех приема зависит от новизны информации, глубины высказанной мысли и авторитетности источника.

Использование юмора

Юмор бесценен с точки зрения внимания публики, потому что он:

- повышает интерес;
- помогает сблизиться с аудиторией;
- производит хорошее впечатление;
- говорит о том, что Вы относитесь к себе с чрезмерной серьезностью.

Юмор должен иметь какую-то связь с темой урока и с аудиторией, иначе Вы провалите все попытки успешного вступления.



12 эффективных приемов работы с аудиторией⁸:

1. комплимент аудитории создаст положительный настрой;
2. необычное начало привлечет внимание аудитории;
3. апелляция к выгодам и мотивам повысит заинтересованность аудитории;
4. ссылки на известных и авторитетных лиц вызовут доверие к вашим словам;
5. яркие статистические примеры повысят достоверность;
6. шокирующий эффект повысит внимание аудитории к материалу;
7. вопрос к аудитории способствует ее вовлеченности в происходящее;
8. использование наглядных средств повысит запоминаемость и убедительность;
9. зрительный контакт привлекает;
10. жесты усиливают образность и управляют вниманием;
11. призыв к конкретным действиям повышает результативность;
12. благодарность и уважение к аудитории подчеркивает ваш профессионализм.


Например, перед началом контрольной работы можно обратиться к ученикам с улыбкой: «Какие вы сегодня красивые, подтянутые, любая задача вам по плечу!». Объясняя сложную тему, предоставьте статистику, которую распишите на доске разноцветными мелками или в качестве диаграмм расположите на слайдах. В

⁸ С. Ребрик «Презентация: 10 уроков», 2006 год.

конце урока обязательно поблагодарите учеников за эффективную совместную работу.

Практика использования вопросов

Использование вопросов позволяет или организовать эффективную коммуникацию или разрушить доверительные отношения. Что именно Вы сделаете, во многом зависит от того, какой вопрос, когда и как именно Вы зададите. Вопросы ведут к ответам, а ответы вызывают соответствующие чувства.

 **Если Вы хотите получить нужный ответ, Вы должны сначала задать правильный вопрос.**

Дэвид Ли в книге «Практика группового тренинга» выделяет следующие типы вопросов:

- закрытые
- открытые
- наводящие
- возвратные
- контрольные

Закрытые вопросы

К закрытым относятся вопросы, предполагающие однозначные ответы: «да» или «нет». Они направлены на получение или проверку конкретной информации.

Открытые вопросы

Открытые – предполагают развернутый ответ. Они более направлены на поддержание коммуникации и дают возможность для обсуждения. Открытые вопросы предоставляют собеседнику свободу при ответе.

Наводящие вопросы

Служат для того, чтобы подвести отвечающего к нужному ответу. Использование наводящих вопросов может быть средством помощи ученику найти правильный ответ.

Возвратные вопросы

Могут быть направлены как на уточнение правильности Вашего понимания, так и на присоединение к тому, что говорил человек, демонстрацию понимания и включенности в беседу.

Контрольные вопросы

Помогают управлять внимание класса, позволяют обратиться или присоединиться к предыдущим этапам работы, а также позволяют проверить понимание. Следует упомянуть, что:

- вопросы «кто?», «что?» более ориентированы на факты;
- вопрос «как?» в большей мере ориентирован на человека, его поведение и внутренний мир;
- вопрос «почему?» нередко провоцирует защитные реакции человека,

поскольку воспринимается как осуждение.

Практика



Упражнение для учащихся «Адам и Ева»

Цель: показывает важность использования открытых вопросов и бесполезность, неэффективность закрытых при проведении интервью.

Ход выполнения: педагог обращается к группе и рассказывает историю: «Недавно английские археологи, занимаясь научными изысканиями на горе Эверест, обнаружили хорошо сохранившиеся останки Адама и Евы. Подумайте и ответьте на вопрос: «По каким признакам археологи совершенно ответственно заявили, что найденные останки принадлежат Адаму и Еве?» Я могу вам подсказывать, отвечая на ваши вопросы. Однако вопросы вы можете задавать только такие, на которые я смогу отвечать «да» или «нет». Педагог отвечает на закрытые вопросы. После того, как правильный ответ прозвучал учитель, делает следующие выводы: «Обратите внимание, сколько времени нам понадобилось, чтобы докопаться до истины, сколько гипотез выдвинуто и опровергнуто, сколько прозвучало вопросов. А как можно было поступить по-другому? Верно, для того, чтобы получить ответ на вопрос, что же позволило археологам сделать такой вывод, достаточно было бы задать встречный вопрос: «Что убедило археологов в том, что перед ними Адам и Ева?» Все, этого достаточно. Закрытые вопросы в этой ситуации бесперспективны, достаточно одного, открытого и исчерпывающий ответ получен.

Если группа «буксует», педагог подводит итог, отмечая все то, что группа не угадала, выстраивая это в единую картинку. Затягивать упражнение не нужно. Максимально время проведения – 10 минут. Если за это время группа так и не нашла правильного ответа, учитель открывает секрет: «На хорошо сохранившихся останках Адама и Евы не было пупков».



Тест на усвоение знаний

Инструкция к выполнению теста: прочитайте вопрос, выберите правильный на Ваш взгляд один вариант ответа.

1. От чего зависит успешность беседы?

- а) От умения говорить.
- б) От умения говорить и слушать собеседника.
- в) От умения слушать собеседника.

2. Что такое активизация внимания?

- а) Под активизацией внимания понимается пробуждение активности восприятия человека, усиление его мыслительной деятельности и чувств за счет возбуждения ассоциаций.
- б) Под активизацией внимания понимается пробуждение активности восприятия человека.
- в) Под активизацией внимания понимается усиление мыслительной деятельности.

3. Что создаст аудитории положительный настрой перед выступлением?


- а) Цитата известной личности.
- б) Свежие статистические данные.
- в) Комплемент.

Способы разрешение конфликтов

От одного слова да навек ссора.

Русская пословица

Общение с людьми – неотъемлемая часть, необходимое условие полноценной жизни каждого человека. В процессе общения неизбежно возникают противоречия и различия во взглядах, действиях. Так же как и общение, конфликты являются частью нашей повседневной жизни.

 **Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, сопровождаемое эмоциональными переживаниями⁹.**

Разрешение конфликта – это совместные усилия и действия участников конфликта для прекращения противодействия и поиска решения проблемы-причины столкновения. Разрешение конфликта предполагает активность всех участников для анализа ситуации и поиска конструктивного решения, которое включает в себя изменение поведения, эмоциональных реакций и отношения к противоборствующей стороне.

При анализе проблемы необходимо выделить главные стороны возникшего противоречия, постараться понять интересы, цели противоположной стороны и найти компромиссное решение. Каждый конфликт имеет неповторимые, индивидуальные особенности. Поэтому понимание причины конфликта помогает в поиске способов его разрешения.

Правила разрешения конфликта:

- выявить предмет, источник причину конфликта;
- не заменять предмет конфликта (не переходить на личности);
- надо знать, как развивается конфликт (стадии);
- необходимо внимательное отношение к обеим сторонам конфликта. Надо выяснить, чего добивается инициатор конфликта, какова его цель – деловые самоутверждение, амбиции и т. д.;
- нужна правильная оценка стиля поведения обеих сторон. В конфликте не должно быть победителей, чтобы он не развился дальше;
- нельзя переоценивать или недооценивать заслуги и личность участников, чтобы не ущемить одну из сторон.

⁹ Вайнер Э.Н., Кастюнин С.А. Краткий энциклопедический словарь: Адаптивная физическая культура, 2003 год.



С конфликтом, как с явлением неизбежным, не надо бороться. Ими надо управлять. Правильно организованное взаимодействие в ходе конфликта – это верный, хотя и нелегкий путь к согласию.

Притча «Делегация из Сирии»

Делегация из Сирии, состоящая из иудеев, христиан, мусульманских дервишей, а также тех, чьё вероисповедание было неизвестным, совершила опасное путешествие через Ирак в Туркестан, где они посетили королевский дворец Ахмада Яссави, суфийского Учителя Века.

Они были встречены Мастером у ворот города и почтены всевозможными дарами и всяческими знаками уважения. В отведённых им апартаментах были меха и ковры, большие и малые диковины. И для их обслуживания были выделены люди.

Во вторник вечером, когда подошло время специальных упражнений, гости сгорали от желания быть приглашёнными в теккию мастера Яссави. Но когда прибывших призвали оставить свои дела и войти в теккию, только четверым из восьмидесяти двух паломников было дозволено войти. Их старшие были в гневе и потребовали объяснить причины такого предпочтения, заявив представителю Яссави:

– Мастером нам были пожалованы одеяния почёта, нас угостили и приняли по-царски. Как же мы можем теперь быть не допущены, ведь мы ждали этого всю свою жизнь?

Представитель сказал:

– Вы не чувствовали себя ущемлёнными, когда принимали дары, вы ощущаете это только тогда, когда убеждены, что вам в чём-то отказано. Это поведение ребенка. Теккия – сокровищница богатств Иных Миров. Лишь ребёнок требует всего сразу, забежав в лавку, полную сладостей. Зрелые же люди довольны, когда их представителей допускают забрать и принести часть для каждого из них.

Основные формы речевого воздействия в ситуации побуждения

- обосновать просьбу, указать причину ее возникновения, подчеркнуть необходимость и значимость ее выполнения («Мне это нужно, чтобы...», «Вы меня очень выручите, если сделаете...», «Это необходимо, потому что...» и т.п.);
 - подчеркнуть важность, значительность выполняющего просьбу («Только Вы можете мне помочь!», «Я так на Вас надеюсь!», «Что бы я без Вас делала!» и т.п.) и отметить его любезность, отзывчивость, доброжелательность («Вы всегда мне помогаете!», «Умница, молодец, никогда не отказываетесь выполнить просьбу!»);
 - выразить предварительную благодарность за согласие исполнить просьбу («Спасибо за то, что согласились мне помочь!», «Буду Вам благодарна!», «Заранее спасибо!»);
 - косвенное, непрямо, скрытое выражение просьбы в форме вопроса («Могли бы Вы мне помочь?», «Почему бы нам не сделать это вместе?» и т.п.).
- Существуют слова, которые поддерживают ребенка, и слова, которые разрушают веру в себя.

Например:

Слова поддержки	Слова разочарования
Зная тебя, я уверен, что ты все сделаешь хорошо.	Зная тебя и твои способности, я думаю, ты смог бы сделать гораздо лучше.
Ты делаешь это очень хорошо.	Ты мог бы сделать гораздо лучше.
У тебя есть идеи по этому поводу. Готов ли ты начать?	Эта идея никогда не может быть реализована.
Это серьезный вызов, но я уверен, то ты готов к нему.	Это для тебя слишком трудно, поэтому я сам это сделаю.

Как вежливо отказать?

- Отказ должен произноситься спокойным, ровным, доброжелательным тоном, что позволяет избежать обиды или грубости собеседника.
- Необходимо объяснять причину отказа («Я не могу это сделать, потому что...», «Не могу выполнить просьбу по причине...»).
- Использование дополнительных смягчающих этикетных формул: извинения, сожаления, обещания выполнить просьбу в другое время, в других условиях и т.п. («Извините, пожалуйста, но я никак не могу», «К сожаления, я не могу», «Мне очень жаль, но...», «Сожалею, но...», «Завтра обязательно помогу!», «С радость сделаю это, если...»).

Практика

Упражнение "Умение дурачиться"

Цель: формирование навыка вежливого отказа.

Ход выполнения: педагог предлагает в общении с приятелями испытать свое умение чуть-чуть дурачиться. Например, вам предлагают: «Пойдем в кино?», а вы, напустив на себя важный вид, отвечаете: «Это надо всесторонне обдумать. Зайдите завтра». Если собеседник выразит вам свое негодование, то перестаньте паясничать и ответьте всерьез. Это маленькое актерство приучает вас владеть ситуацией. Так вы выигрываете небольшую паузу перед своим ответом в трудном диалоге. За время паузы собеседник проверяет себя: так ли уж ему требуется то, о чем он просит; у вас же за эти секунды складывается в голове наилучшая формулировка отказа, он прозвучит не обидно - приветливо и спокойно. (Людей обижает не столько отказ, сколько раздраженный, враждебный тон отказа). Если эта проба у вас не получается, вы, скорее всего, не умеете ответить «нет», не обижая, а значит, вынуждены идти на поводу у других (в частности, у манипуляторов).

С участниками проигрываются различные диалоги, в которых один побуждает к выполнению какого-либо действия, а другой – отказывается.

Как извиниться

Из всех видов разрушительного оружия, которые способен придумать человек, самое ужасное и самое сильное – слово.

! Извиниться – значит признать собственную неправоту, попросить прощения у собеседника, выразить сожаление о своем неправильном суждении, грубом высказывании в его адрес и тем самым вернуть расположение адресата, не допустить развития конфликта.

Глаголы «извините» и «простите» очень близки по смыслу, однако их употребление определяется серьезностью совершенного проступка. Так, «извините» говорят в ситуациях, когда речь идет о незначительном проступке (например, вы кого-то задели в транспорте). «Простите» используется в случаях, когда речь идет о существенном проступке (например, вы оскорбили, публично осмеяли человека).

Как справиться с агрессией на тебя

Притча «Как не обижаться на оскорбления? Совет мудреца»

Один человек стал публично оскорблять мудреца:

– Ты безбожник! Ты пьяница! Чуть ли не вор!

В ответ на это мудрец лишь улыбнулся.

Наблюдавший эту сцену разодетый юноша в шелковых шароварах спросил мудреца:

– Как же ты можешь терпеть подобные оскорбления? Неужели тебе не обидно?

Мудрец опять улыбнулся. И сказал:

– Идем со мной.

Юноша проследовал за ним в запыленный чулан. Мудрец зажег лучину и стал рыться в сундуке, в котором нашел совершенно никчемный дырявый халат. Бросил его юноше и сказал:

– Примерь, это тебе под стать.

Юноша поймал халат, осмотрел его и возмущился:

– Зачем мне эти грязные обноски? Я, вроде, прилично одет, а вот ты, наверное, спятил! – и бросил халат обратно.

– Вот видишь, – сказал мудрец, – ты не захотел примерять лохмотья. Точно так же и я не стал примерять те грязные слова, которые мне швырнул тот человек.

Не стоит обижаться на оскорбления – это то же самое, что и примерять лохмотья, которые нам швыряют.

Основными причинами проявлений детской агрессивности являются:

- стремление привлечь к себе внимание;
- стремление получить желанный результат;
- стремление быть главным;
- защита и месть;
- желание ущемить достоинство другого, с целью подчеркнуть свое превосходство.

Среди психологических особенностей, провоцирующих агрессивное поведение детей, обычно выделяют:

- недостаточное развитие интеллекта и коммуникативных навыков;
- сниженный уровень саморегуляции;
- неразвитость игровой деятельности;
- сниженную самооценку;
- нарушения в отношениях со сверстниками.

Практика

Упражнение для учащихся «Агрессия или комплемент?»

Цель: формирование умения владеть эмоциями и отвечать комплиментом на агрессию.

Ход выполнения: учащиеся становятся в две шеренги лицом к друг другу. Педагог дает инструкцию: сейчас каждый из первой шеренги будет бросать мяч (комоч бумаги) в партнера напротив. Попасть нужно в тело (не в голову или в ноги). Каждый из второй шеренги (ваш партнер) должен продемонстрировать «нулевую реакцию» (не ловить, не смеяться, не ойкать). Далее он должен ответить «агрессору» комплиментом.

Пример: «Вы очень меткий человек», «Вы хорошо прицелились», «Вы очень точны». Далее партнеры меняются ролями: из второй шеренги бросают комоч бумаги. Каждый из первой шеренги демонстрирует «нулевую реакцию» и отвечает комплиментом.

Далее можно сдвинуться в шеренге на одного человека, последний переходит на первое место. Идет повторение упражнения.

Упражнение для учащихся «Бумажный бум»

Цель: выплеснуть агрессию, напряжение с помощью неагрессивных форм двигательной активности.

Ход выполнения: участники объединяются в две команды. Классная комната делится на 3 части, на полу соответственно прочерчиваются две линии. Одна команда оказывается на левой части комнаты, другая – на правой. Ученикам передаются листы газет или бумаги поровну и сминаются в мячики. Задача каждой из команд все те мячики, которые оказались на ее территории, перебросить на территорию другой команды. Педагогу важно контролировать эмоции всех участников, чтобы с одной стороны выплеснуть их, а с другой – чтобы не создавалось какой-либо проблемой ситуации.

Управление гневом

*Умеющий гнев сдерживать позорных дел никогда не совершит.
Менандр*

Притча

Жил-был один очень вспыльчивый и несдержанный молодой человек. И вот однажды его отец дал ему мешочек с гвоздями и наказал каждый раз, когда он не сдержит своего гнева, вбить один гвоздь в столб забора.

В первый день в столбе было несколько десятков гвоздей. На другой неделе он научился сдерживать свой гнев, и с каждым днём число забиваемых в столб гвоздей стало уменьшаться. Юноша понял, что легче контролировать свой темперамент, чем вбивать гвозди.

Наконец пришёл день, когда он ни разу не потерял самообладания. Он рассказал об этом своему отцу и тот сказал, что на сей раз каждый день, когда сыну удастся сдержаться, он может вытащить из столба по одному гвоздю.

Шло время, и пришёл день, когда он мог сообщить отцу о том, что в столбе не осталось ни одного гвоздя. Тогда отец взял сына за руку и подвёл к забору:

— Ты неплохо справился, но ты видишь, сколько в столбе дыр? Он уже никогда не будет таким как прежде. Когда говоришь человеку что-нибудь злое, у него остаётся такой же шрам, как и эти дыры. И неважно, сколько раз после этого ты извинишься — шрам останется.

Одним из самых больших препятствий на пути личностного и карьерного успеха является гнев. Когда мы не в состоянии контролировать свой гнев, мы страдаем от него:


- Гнев мешает нашей способности быть счастливым, так как гнев и счастье несовместимы.
- Гнев сокращает наши социальные навыки, наносит ущерб для других отношений.
- Гнев приводит к увеличению напряжения (иронично, так как стресс часто увеличивает гнев).
- Мы делаем ошибки, когда мы злимся, потому что гнев затрудняет обработку информации.

Люди начинают понимать опасность гнева и необходимость управления гневом. Многие считают, что гнев легко контролировать. Другие считают, что гневом легче управлять. Все больше людей понимают необходимость развития навыков управления гневом. Развивайте свои навыки управления гневом.

Тем, у кого недостаточно времени, чтобы контролировать наступление гнева, план управления гневом может помочь.

Простые советы для управления гневом

1. Задайте себе этот вопрос: "Будет ли объект гнева для Вас проблемой через несколько лет?" Скорее всего, Вы будете смотреть на эту ситуацию более спокойно.
2. Задайте себе этот вопрос: "Этот человек поступил так со мной специально?" Во многих случаях, Вы увидите, что это была просто небрежность или спешка. И на самом деле, Вам не причинили никакого вреда.
3. Попробуйте посчитать до десяти, прежде чем что-то сказать. Это не может погасить гнев, но это даст время продумать словесное сообщение.
4. Попробуйте "новый и улучшенный" вариант, считать до десяти. Например, попробуйте считать до десяти с глубоким медленным вдыханием между числами. Глубокое дыхание – от диафрагмы – помогает людям расслабиться.
5. Или попробуйте изобрести Ваш номер, какое-либо словосочетание. Например: «один розовый фламинго, два розовых фламинго и так далее» или использовать что-то другое, что Вы найдете приятным или с чувством юмора.
6. Визуализируйте, представляйте. Закройте глаза и путешествуйте там, в Вашем уме. Нарисуйте в уме картинку без стресса, с чем-либо очень приятным.

 **Несколько быстрых ударов в подушку может заставить Вас чувствовать себя лучше (лучше, по крайней мере, чем те же удары в дверь), но исследования показывают, что эти действия только увеличивают гнев.**

Если эти советы не помогают, и Вы все еще чувствуете, что не имеете достаточных навыков управления гневом, Вам может понадобиться профессиональная помощь психотерапевта, который специализируется на управлении гневом.

Практика

Упражнение «Улыбка Будды»

Цель: обретение душевного равновесия.

Ход выполнения: успокойтесь и ни о чем не думайте. Полностью расслабьте мышцы лица и представьте, как они наливаются тяжестью и теплом, а затем, потеряв упругость, как бы "стекают" вниз в приятной истоме. Сосредоточьтесь на уголках ваших губ. Представьте, как губы начинают слегка раздвигаться в стороны, образуя легкую улыбку. Не прилагайте мышечных усилий. Вы почувствуете, как ваши губы сами растягиваются в едва уловимую улыбку, а во всем теле появится ощущение зарождающейся радости. Старайтесь выполнять это упражнение каждый день, пока состояние "улыбки Будды" не станет для вас привычным.

Упражнение «Шаг вперед – зверь, шаг назад – человек»

Цель: научиться управлять своим гневом.

Ход выполнения: это упражнение особенно полезно застенчивым людям, стесняющимся своего гнева и стыдящимся его проявления. Сделайте шаг вперед, вызывая в себе дикую ярость, ощутите готовность крушить все на своем пути. Затем сделайте шаг назад, выполняя "улыбку Будды" и возвращаясь к состоянию абсолютного спокойствия.

Снова сделайте шаг вперед, перевоплощаясь в разъяренного зверя, и шаг назад, возвращаясь в состояние человека. Шагая вперед, подкрепляйте свою ярость криками, сжимая челюсти и кулаки. При шаге назад очень важно поймать момент расслабления, уделяя внимание мышцам.

Это упражнение требует больших эмоциональных затрат. Остановитесь, как только почувствуете усталость. Выполняя его регулярно, Вы увидите, что Ваши шаги будут все быстрее, и Вы научитесь легко переходить от ярости к полному спокойствию, взяв эмоции под контроль и овладев управлением гневом.

Упражнение «Гнев – в корзину!»

Цель: научиться управлять гневом.

Ход выполнения: нарисуйте на бумаге свой гнев в виде злой рожицы или страшного человечка. Затем помните лист бумаги, представляя, как Вы вымещаете гнев на ком-либо. Порвите изображение и выбросьте в корзину.

"Я - ты" сообщения

*Не говорите мне, что мне делать, и я не скажу, куда вам идти.
Расхожая шутка*

Часто непонимание и конфликты происходят из-за того, что люди обвиняют друг друга в нежелании слушать и слышать, в агрессии и отрицательных эмоциях. Мы требуем от других понимания и позитива, не замечая, что сами заставляем наших собеседников защищаться. Нам следует научиться строить фразы таким образом, чтобы собеседник понимал смысл наших слов так же, как его понимаем мы. То есть, следует стремиться, чтобы наш собеседник воспринимал наши слова с тем же значением, которое мы в них вложили.

Очень важно знать, как строить фразы, чтобы смысл слов не искажался. Так, например, когда мы строим наши фразы по типу "Я-сообщения", то мы, прежде всего, описываем то, что происходит с нами в ответ на поведение или слова другого человека, а не указываем ему, как действовать, что бы нам стало лучше. «Ты-сообщения» содержат обвинение, критику, приказ/указание или рекомендацию другому человеку, как ему поступать. Они не передают никакой информации о том, почему именно мы считаем, он должен это делать.


Простой пример из смс-переписки:

Сообщение "Ты где?" всем нам хорошо знакомо – возможно мы сами не раз посылали и получали подобные сообщения. А какое чувство вызывает такое сообщение у получателя? Ему нужно отчитаться, дать объяснения, возможно даже оправдаться?

Этого ли хотел посылающий сообщение? Может быть, он/она хотел сказать "Я жду тебя!", "Я соскучилась (соскучился)!" или "У меня больше нет времени ждать, давайте перенесем нашу встречу на другой день"?

Чувствуете разницу? Это и есть примеры "Ты-сообщения" и "Я-сообщения". И хотя на первый взгляд разница между "Я" и "Ты-сообщениями" может показаться незначительной, тот посыл, который получает собеседник, отличается в сообщениях кардинально!

Таким образом, «Ты-сообщение» ставит блок для дальнейшего общения, поскольку вызывает у человека чувство обиды, протеста, несправедливости и отрицательные эмоции.

 **Несомненно, "Ты-сообщение" более привычно. Однако "Я-сообщение" таит в себе столько приятных бонусов, что все "трудности перевода" быстро улетучиваются, стоит только начать общаться по-новому!**

Хитрость (и сложность одновременно) применения "Я-сообщений" состоит в том, что, прежде всего нам придется задуматься и понять, что же с нами на самом деле происходит – что мы чувствуем, как себя ощущаем, чего хотим и почему, в ответ на что у нас возникла эта эмоция, почему мы приняли это решение или вошли в это состояние. Как бы ни казалось это странным, но мы зачастую так заняты тем, чтобы указывать другим, как поступать, что попросту отучаемся внимательно наблюдать за собой – мы сами перестаем себя понимать – как же мы можем ожидать того, чтобы другие люди правильно нас понимали?

Использование «я-сообщений» помогает избежать непонимания и конфликтов, поскольку мы описываем свои чувства, отношение и пожелания. Мы не нападаем, а поэтому нашему собеседнику нет необходимости защищаться. В тоже время его реакция на наши слова поможет нам понять его истинное отношение к нам: важно ли для него наше мнение, старается ли он сохранить теплые отношения с нами, беспокоят ли его наши чувства. Если же мы получим не тот ответ, который ожидали, «я-сообщения» помогают нам в поиске новых более конструктивных решений. «Я-сообщения» передают истинный смысл, а не оценивают поведение нашего собеседника. Высказывая свои чувства и мысли в формате "Я-сообщения" мы даем право собеседнику самому принять решение и почувствовать себя свободным в своем выборе. В подавляющем же большинстве случаев замена «Ты-сообщений» на «Я-сообщения» приводит к умиротворению, улучшению взаимопонимания, нормализует отношения и повышает общий уровень общения – оно становится более позитивным, более уважительным и взаимно приятным!

Фраза в «я-сообщении» состоит из четырех основных частей:

1. Описание факта, который не устраивает вас в поведении другого человека, без эмоций и оценки личности человека. Например, «Когда ты опаздываешь...».
2. Описание своих ощущений: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».
3. Объяснение воздействия на вас. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что нас ждут» и т.д.
4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Например, «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

Полная фраза: «я волнуюсь, когда ты опаздываешь, потому, что не знаю причину. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

Упражнение «Замена «Ты-сообщений» на «Я-сообщения»

Цель: формирование навыков эффективного общения

Ход выполнения: педагог вывешивает на доске заранее написанные «Ты-сообщения» и предлагает учащимся заманить их на «Я-сообщения»

Примеры

Ты-сообщение	Я-сообщение
Ты опять опоздал(а)	Я волнуюсь, когда ты опаздываешь, потому, что не знаю причину. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонил (а) мне, если не можешь прийти вовремя».
Выключи музыку, сколько можно говорить!	Музыка мешает мне работать, потому что я не могу сосредоточиться. Мне бы хотелось, чтобы музыка звучала немного тише.
Ты всегда делаешь все по-своему	Мне не нравится, когда ты принимаешь решения, не посоветовавшись со мной. Мне бы хотелось, чтобы мы были настоящими друзьями и вместе решали, что делать и куда пойти.



Тест на усвоение знаний

Инструкция к выполнению теста: прочитайте вопрос, выберите правильный на

Ваш взгляд один вариант ответа.

1. Что такое конфликт?

- а) Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов.
- б) Конфликт – противопоставление идей и мировоззрений.
- в) Конфликт – ссора, громкое выяснение отношений.

2. Каким тоном нужно высказывать отказ?

- а) Отказ должен произноситься категоричным тоном.
- б) Отказ должен произноситься спокойным, ровным, доброжелательным тоном.
- в) Отказ должен произноситься равнодушным тоном.

3. Какой путь к согласию в ходе конфликта самый верный?

- а) Окончательное выяснение отношений.
- б) Временное перемирие.
- в) Правильно организованное взаимодействие.



Итоговый тест на усвоение знаний

Инструкция к выполнению теста: прочитайте вопрос, выберите правильный на Ваш взгляд один вариант ответа.

- 1. От чего зависит оптимальность педагогического общения?**
 - а) От педагога, от уровня его педагогического мастерства и коммуникативной культуры.
 - б) От коммуникативной культуры педагога.
 - в) От педагогического стажа.
- 1. Что составляет содержание общения?**
 - а) Интересный факт.
 - б) Обмен информацией.
 - в) Мнение коллеги.
- 2. От кого можно требовать быстрого решения задач в процессе обучения?**
 - а) Аудиала.
 - б) Кинестетика.
 - в) Визуала.
- 3. Что включает в себя быстроту речи в целом, длительность звучания отдельных слов и длительность пауз?**
 - а) Темп речи.
 - б) Интонации.
 - в) Высота голоса.
- 4. Смысловые ударения можно делать, в том числе, и при помощи...**
 - а) Монотонного произношения.
 - б) Паузы.
 - в) Продолжительного молчания.
- 5. Что в основном передают невербальные методы взаимодействия?**
 - а) Слова.
 - б) Слова и эмоции.
 - в) Чувства и эмоции.
- 6. Какие вопросы в общении являются наименее эффективными?**
 - а) Закрытие.
 - б) Открытые.
 - в) Наводящие.
- 7. Что значит правильное обращение по имени?**
 - а) Назвать имя.
 - б) Назвать имя, направив взгляд и слова.
 - в) Направить взгляд.
- 9. Активизировать внимание аудитории можно с помощью...**
 - а) Неожиданного поворота.
 - б) Монотонного темпа речи.
 - в) Затяжного молчания.

10. С чего необходимо начинать разрешение конфликта?

- а) Определить стадии развития.
- б) Оценить стиль поведения обеих сторон.
- в) Выявить предмет, источник причину конфликта.

СПАСИБО!

Список использованной литературы и интернет-ресурсов:

1. Педагогика и психология высшей школы: Учебное пособие.(ред. М. В. Буланова-Топоркова)
2. Н.П. Фетискин, В.В.Козлов, Г.М.Мануйлов Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп.
3. О. Евтихов Практика психологического тренинга, Речь, 2007
4. С. Василенко Эффектная и эффективная презентация, Москва, 2011
5. С. Ребрик «Презентация: 10 уроков»
6. Дэвид Ли «Практика группового тренинга»

Интернет ресурсы

7. <http://lektsiopedia.org>
8. <http://www.gumer.info>
9. <http://lib.druzya.org>
10. <http://lib.druzya.org>
11. <http://www.bibliotekar.ru>
12. <http://educationalpsychology.narod.ru>
13. <http://www.km.ru>
14. <http://www.lambre-online.com>
15. <http://www.ds4-nowch.edu.cap.ru>
16. <http://www.inter362.com>
17. <http://dupelbiz.com>
18. <http://azps.ru>
19. <http://manprogress.com>
20. <http://dlearning.ru>
21. <http://www.yourfreedom.ru>
22. <http://www.margashov.com>
23. <http://www.school22-tmn.ru>
24. <http://www.nkozlov.ru>
25. <http://adalin.mospsy.ru>
26. <http://www.center-nlp.ru/>

Ссылки на рисунки:

27. Стр 5. <http://markonmedia.com/news/107-1-september.html>
28. Стр 14. <http://allforchildren.ru/pictures/showimg/school3/school03002jpg.htm>
29. Стр 17. <http://academy4baby.ru/roditelskoe-masterstvo/stili-obucheniya-v-zavisimosti-ot-sposoba-vospriyatiya-informatsii>
30. Стр 20. <http://terepec48.ru/razrab.htm>
31. Стр 22. <http://www.baby.ru/community/view/126569/forum/post/135203902/>
32. Стр 25. <http://www.za-partoi.ru/article.89.html>
33. Стр 26. <http://belca.islu.ru/mod/forum/discuss.php?d=4013>
34. Стр 36. <http://kirolq.ru/peremenka>
35. Стр 39.
http://segalega.ucoz.ru/news/animirovannye_otkrytki_s_1_sentjabrja_shkolnye_otkrytki/2012-08-29-286