

**Смоленское областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение**

«Козловский многопрофильный аграрный колледж»

**Диагностический инструментарий для наставников и
наставляемых**

Разработала: социальный педагог Рассказова А.И.

Козловка

2023

В ходе данного занятия мы познакомимся с техниками эффективного общения, сформулируем правила общения и на себе обыграем некоторые ситуации.

Теоретическая часть

1. «Общение и его этапы»

Каждый педагог должен знать, что человек начинает участвовать в общении задолго до того, как произносится первое слово. Оно начинается с установления психологического контакта и заканчивается его разрывом. В акте общения, охватывающем не менее двух человек, можно выделить четыре этапа.

1 этап. Переключение от общения с самим собой на общение с партнером.

Прерываются, заканчиваются все предыдущие дела. Обычно переключение на партнера занимает доли секунд, однако, если этого не происходит, расплачивается потерями на следующих этапах.

2 этап. Контакт установлен тогда, когда оба партнера уверены в обоюдном участии в общении. Контакт чаще всего устанавливается невербальными средствами (направление взгляда, поворот головы, выражение лица, уменьшение дистанции и т.д.) Когда это не действует включается слово («Алексей Иванович!»).

3 этап. Выбирается правильный язык и стиль речи, складываются конкретные формулировки аргументов. По времени обмен словесными текстами занимает обычно основную долю акта общения.

4 этап. Разрыв контакта требует ряда подготовительных действий, занимающих секунды и минуты. Подготовка к разрыву идет на двух уровнях одновременно - на словесном (исчерпывание темы разговора или насильственное его прерывание фразой типа «Извините, через 10 минут у меня назначена встреча») и на невербальном уровне (поворот туловища, понижение интонации, фиксирование взгляда на постороннем предмете).

По времени этапы общения могут частично перекрываться.

Наиболее распространенная ошибка при общении - сосредоточить внимание на словесном, третьем этапе, недооценивая остальные.

2. Техники эффективного общения

➤ Техника «Согласие»

Смысл техники состоит в том, чтобы найти в словах партнёра что-то, с чем можно согласиться, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, а согласием, при этом, не отступая от своей позиции. Большинство конфликтов разумнее мягко гасить, а не обострять. И нервы целее будут, и хорошие отношения с людьми сохранятся.

Например:

1. “Ты совсем с ума сошла!” - “Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди”;

2. “Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!” - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”;

3. “Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!” - “Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника”;

4. “На нашей работе по – настоящему работаю только я!” - Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу”.

Упражнение выполняется в парах. Сначала один участник нападает, а второй пытается перевести диалог в мирное русло, затем они меняются местами.

➤ **Техника «Бесконечного уточнения»**

Это способ защиты от конфликтов, при котором человек, не переходя на разговор по существу, раз за разом задает уточняющие вопросы по поводу тех претензий, с которыми к нему обращается собеседник.

Рассерженному человеку нужно дать выговориться. Для этого полезно задавать ему уточняющие вопросы.

Когда тебя обвиняют – не начинай сразу же оправдываться или обвинять в ответ, а уточни, в чем конкретно состоят претензии.

3. Правила эффективного общения.

Правило 1. «Слышать себя».

Нельзя сообщать собеседнику мысль, которую вы сами не до конца поняли и сформировали в голове. Это приведет к недопониманию и в целом к нарушению контакта. Заранее сформулируйте смысл своего обращения. Убедитесь, что будущее высказывание содержательно.

Правило 2. «Слышать собеседника».

Настройтесь на то, чтобы воспринять и принять к сведению мысли и чувства собеседника. Не важно, кто он и как вы к нему относитесь.

Правило 3. «30 секунд»

В течение первых 30 секунд общения с человеком скажите ему что-то приятное, ободряющее. Очень важна улыбка.

Правило 4. «Мимика и жесты»

Педагогу недостаточно контролировать свою речь и смысл высказываний. Ему также нужно следить за мимикой, жестами, интонацией, позой. Агрессия и пренебрежение, которое вы невербально продемонстрируете собеседнику, могут привести к конфликту.

Правило 5. «Чужое мнение»

Принимайте чужую точку зрения. Всегда допускайте, что ваша личная точка зрения может быть неправильной. Будьте готовы пересмотреть собственное мнение под влиянием новых обстоятельств. Принимайте и учитывайте точку зрения собеседника.

Правило 6. «Берегите время»

Не затягивайте разговор, не повторяйте одно и то же несколько раз.

Правило 7. «101 процент».

Отыщите хотя бы 1% того, в чем вы согласны с собеседником, и направьте на это 100% своих усилий.

Правило 8. «Конкретика высказываний»

Избегайте неопределенных, двусмысленных выражений и слов. Без необходимости не пользуйтесь незнакомыми или сложными терминами, которые понятны лишь вам.

Правило 9. «Встать на место оппонента»

Не пытайтесь ставить человека на место, а попробуйте сами встать на его место.

Правило 10. «Ценность отношений»

Не допускайте, чтобы ситуация была вам дороже, чем взаимоотношения. Избегайте оценочных суждений и критики.

Правило 11. «Правило лифта»

Общение подобно лифту: оно может поднять человека, а может опустить его. Чтобы перейти в общении на уровень выше, «поднимайте» собеседника, а не опускайтесь сами. Давайте вдохновение, поддержку, признавайте его важность и уникальность, настраивайте на положительный результат.

Правило 12. «Обратная связь»

Держите обратную связь. В конце беседы спросите, как собеседник относится к тому, что услышал от вас, хочет ли он что-то добавить или узнать, есть ли у него пожелания к вам. Дайте понять, что вам важно его мнение и вы готовы на дальнейший контакт.

Правило 13. Правило Васи.

Если у Васи проблемы в общении со всеми людьми, то проблема не в людях, а в Васе.

Практическая часть

Упражнение 1. «Мозговой штурм»

Список качеств, важных для общения.

Инструкция: Представьте себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения. Называем качества человека для эффективного общения человека.

- Умение слушать;
- Тактичность;
- Умение убеждать;
- Интуиция;
- Наблюдательность;
- Душевность;
- Энергичность;
- Открытость.
- Умение слышать
- Интонация

Затем каждый из участников по 10-бальной шкале оценивает наличие у себя, перечисленных качеств"

Упражнение 2. «Передать, одним словом»

Сейчас мы и узнаем, какую роль играют невербальные формы общения, такие как интонация и эмоции.

Материалы: карточки с названиями эмоций.

Ход упражнения.

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

Упражнение 3. «Перифраз»

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями, ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные.

Например, «Ты должен принести мне книгу». (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

“Он должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы он заботился обо мне”);

“Ты не должна была ходить на ту вечеринку”. (“Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку”);

“Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!” (“Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны”);

“Ты должна была предвидеть возможные трудности”. (“Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности”); “Меня обидели!” (“Я предпочла обидеться”);

“Меня заставили”. (“Я не сумела отказаться”);

“Он – упрямый осёл”. (“Я не смог убедить его”);

“Он меня унизил”. (“Мне было неприятно”);

“Прекрати меня злить!” (“Я начинаю злиться”);

“Ты должна мне дать программу, книгу” (“Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу”).

Упражнение 4. *«Рукопожатие по кругу»*

Вы все очень хорошо поработали, поиграли. И каждый из вас заслужил маленького объятия, рукопожатия или просто добрых слов. А сейчас предлагаю вам посмотреть поочередно в глаза друг другу, и подарить друг другу объятия, улыбку или какое ни будь доброе слово.

Заключение

Спасибо всем за участие, искренность. Желаю вам всегда понимать себя и других. Удачи!

1. Следите за культурой своей речи. Речь учителя должна быть эталоном. Трудно добиться взаимопонимания с учеником, допуская ошибку за ошибкой.

2. Контролируйте проявление своих эмоциональных состояний (можно искренне возмущаться, негодовать, радоваться, но не терять при этом чувства меры и никогда не кричать).

3. Поощряйте учеников высказывать мысли, делиться догадками. Каждый ребенок должен чувствовать себя нужным на уроке. Внушайте детям мысль, что лучше ошибаться, чем бездействовать.

4. Учитесь слушать и понимать собеседника. Учите детей не перебивать говорящего.

5. Запомните сами и прививайте детям: можно не соглашаться с чьим-то мнением, но недопустимо высказывать оценки в отношении других людей лишь на основе изложенных ими мыслей.

6. Внушайте учащимся, что к любому их вопросу отнесутся с должным уважением и на любой из них они получат ответ в рамках учебной программы.

7. Говорите и слушайте.

Секрет успешного общения заключается в следующем утверждении: то, *как* вы говорите, намного важнее того, *что* вы говорите. Это значит, что наибольшего эффекта можно добиться с помощью всевозможных выразительных средств, имеющихся в вашем распоряжении, – жестов, интонации и лексики. Исследования показывают, что голос, интонация и внешний вид более чем на 90% создают мнение окружающих о человеке.

8. Развивайте пять основных навыков межличностного общения, которые могут помочь преподавателю облегчить установление контакта между собой и классом и между всеми участниками дискуссии. К навыкам, о которых идет речь относятся: умение слушать, воспроизведение

сказанного, умение разъяснять, задавать вопросы и подыскивать подходящие примеры.

Есть такая притча. Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ из человека. Он задувал ему под ворот, у рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съжился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И, действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

Так солнце, победило, действуя по-доброму, с любовью.

Спасибо за работу, всего хорошего!

Как выйти из конфликтной ситуации?

1. Определить предмет конфликта. Попросить оппонента четко и ясно сформулировать свою позицию, а затем изложить ему свое мнение. Это поможет лучше разобраться в предмете спора и ускорит поиск решения.

2. Не переходить на личности. Во время спора не следует переходить на личности. Разговор должен касаться только предмета конфликта и не затрагивать личные качества его участников. Взаимные оскорбления не помогут уладить разногласия, а только еще больше обострят их.

3. Не вовлекаться в конфликт эмоционально. Разговор лучше всего вести в спокойном тоне, без лишних эмоций. Если соперник эмоционально возбужден, то нужно подождать пока он успокоится, поскольку в порыве эмоций человек не может адекватно оценивать происходящее.

4. Найти наиболее приемлемый способ выйти из конфликта. Не стоит заикливаться на каком-то одном способе решения. Можно предложить сопернику поискать другие возможности выхода из возникшей

ситуации. Психологи выделяют пять способов выйти из конфликта, и в зависимости от ситуации можно использовать наиболее подходящий.

14. 4.Памятка «Двенадцать способов убеждать в своей точке зрения»

1) Единственный способ добиться лучшего результата в споре – это уклониться от спора.

2) Проявляйте уважение к мнению другого, никогда не говорите человеку, что он не прав.

3) Если Вы не правы, признайте это сразу и чистосердечно.

4) Вначале покажите своё дружеское отношение.

5) Пусть Ваш собеседник с самого начала будет вынужден отвечать Вам: «Да-да»

6) Дайте собеседнику возможность выговориться.

7) Пусть Ваш собеседник почувствует, что идея принадлежит ему.

8) Честно попытайтесь увидеть вещи с точки зрения другого.

9) Проявляйте сочувствие к мысли и желаниям других людей.

10) Взывайте к благородным побуждениям!

11) Придайте своим идеям наглядность, инсценируйте их.

12) Бросайте вызов!

15. Разыгрывается эта же ситуация, но без конфликта

16. Вывод. Специальная технология общения от американского учёного - психолога Д. Карнеги.

Какими бы путями не решались конфликтные ситуации, какими бы благородными целями ни руководствовались их участники, они никогда не должны противоречить нормам педагогической этики и требованиям общественной морали.

Существует специальная технология общения, приёмы которой убедительно демонстрирует американский учёный-психолог Д.Карнеги:

1. **УЛЫБАЙТЕСЬ!** Улыбка обогащает тех, кто её получает, и не обедняет тех, кто её даёт!

2. Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком в человеческой речи. Как можно чаще обращайтесь к другому человеку по имени.

3. Давайте чётко и искренне признавать хорошее в других.

4. Будьте сердечными в своём одобрении и щедры на похвалы, и люди будут дорожить вашими словами, помнить их в течении всей жизни.

5. Желание понимать другого человека порождает сотрудничество.

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