

Государственное учреждение образования
«Гимназия № 3 г.Витебска им. А.С.Пушкина»

**«ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ».
МЕРОПРИЯТИЕ ПО ОБУЧЕНИЮ ПЕДАГОГОВ ЭФФЕКТИВНОМУ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ, СЕМИНАР-ТРЕНИНГ**

Курчатова Анастасия Витальевна,
+375 (29) 5106339

Введение

«Умение общаться с людьми – это товар, и я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо другое на свете».

(Дж. Рокфеллер)

Эффективное общение - это единственная вещь, которая может быть действительно важна для всех людей, обитающих в обществе. Не думать об эффективном общении в то время, когда общаешься, это все равно, что переходить дорогу в оживленном месте, не смотря по сторонам.

Эффективное общение способствует взаимопониманию, направляет поток информации в нужное русло, помогает людям преодолеть барьеры для проведения открытой дискуссии, стимулирует собеседников предпринимать действия для достижения поставленных целей, передает информацию, поощряя сотрудников думать по-новому и действовать более эффективно.

Повышение значимости общения в современном мире требует умения общаться. Значит, общение нужно учить, общению нужно учиться, что предполагает необходимость глубокого знания этого явления, его закономерностей и особенностей, проявляющихся в деятельности людей.

Само общение как сложный социально-психологический процесс характеризуется тремя основными содержательными аспектами: коммуникативным, интерактивным и перцептивным. Каждый из них обладает относительной самостоятельностью и обеспечивает определенные цели субъектов общения:

- коммуникативный аспект отражает стремление партнеров по общению к обмену информацией;
- интерактивный аспект проявляется в необходимости соблюдения ими установленных норм общения, а также в стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении;

- перцептивным аспект выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии, сочувствовании, сопереживании.

Особое место в содержании технологий эффективного общения в конфликте занимают целевые установки конфликтантов. Прежде всего, это связано с существенным противоречием в самом процессе такого общения. С одной стороны, соперники особенно нуждаются в том, чтобы правильно понять друг друга. А с другой стороны, такому взаимопониманию мешает отсутствие должного доверия между ними, их «закрытость» по отношению друг к другу, обусловленная осознанной или неосознанной самозащитой в конфликте. Поэтому для обеспечения конструктивного общения в конфликте желательно (по возможности) создать атмосферу взаимного доверия в этом процессе, сформировать у себя целевую установку на сотрудничество.

Основное же содержание технологий эффективного общения в конечном итоге сводится к соблюдению определенных правил и норм общения.

Основные правила эффективного общения:

Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.

Уточняйте, правильно ли вы поняли, как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали.

Сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.

В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения.

Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям.

Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.

Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.

Для эффективного общения необходимо знать некоторые приемы, т.к. многие из них действуют на уровне подсознания.

Несколько приемов для эффективного общения:

" Правило трех двадцати ": 20 сек. вас оценивают, 20 сек. как и что вы начали говорить, 20 см улыбки и обаяния.

6 правил Глеба Жеглова:

Проявлять искренний интерес к собеседнику. Улыбаться.

Запомнить имя человека и не забывать время от времени повторять его в разговоре.

Уметь слушать.

Вести разговор в кругу интересов вашего собеседника.

Относиться к нему с уважением.

Как увеличить полезность контакта:

Быть наблюдательным;

Сделать комплимент;

Говорить о проблемах собеседника.

Правила эффективного общения по Блэку:

Всегда настаивать на правде. Строить сообщения просто и понятно.

Не приукрашивать, не набивать цену. Помнить, что 1/2 аудитории – женщины.

Делать общение увлекательным, не допускать скуки и обыденности.

Контролировать форму общения, не допускать экстравагантности.

Не жалеть времени на выяснение общего мнения.

Помнить о необходимости непрерывного общения и выяснения общего мнения.

Стараться быть убедительным на каждом этапе общения.

Как результат вы получите:

Формальный контакт перерастает в нормальное человеческое общение.

Вы завоюете собеседника. Вы повысите вашу самооценку.

Рассмотрим некоторые из приемов эффективного общения и важность их применения более подробно.

Первое впечатление (первые 20 сек.)

Первое впечатление о человеке на 38% зависит от звучания голоса, на 55% от визуальных ощущений (от языка жестов) и только на 7% от вербального компонента. Конечно, первое впечатление – не всегда окончательный приговор, но важно, что с самого начала именно на его основе строится общение. Поэтому важно уметь произвести хорошее впечатление на окружающих.

Чтобы благополучно пройти через «минное поле» первых 20 секунд, необходимо использовать **«Правило трех «плюсов»»**.

Специалистами замечено: чтобы с самого начала знакомства или беседы расположить к себе собеседника, нужно дать ему, как минимум три психологических «плюса», иными словами, трижды сделать приятные «подарки» его Ребенку (То же касается и окончания беседы или встречи).

Существует, конечно, множество **возможных «плюсов»**, но наиболее универсальные из них:

комплимент,

улыбка,

имя собеседника и поднятие его значимости.

Комплимент

На первый взгляд, комплимент – самое простое в общении. Но сделать его мастерски - высшее искусство.

Комплименты бывают трех типов:

1. Косвенный комплимент. Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику – ружье, «помешанному» на собаках – его любимца, родителю – ребенка и т.д. Достаточно, зайдя к женщине-начальнице в кабинет, между делом заметить, с каким вкусом подобрана обстановка и как уютно себя здесь чувствуешь, чтобы заработать этим некоторое расположение к себе.

2. Комплимент «минус-плюс». Мы даем собеседнику сначала маленький «минус». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист!» После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится весьма для него лестное. Психологическое состояние напоминает ощущения человека, балансирующего на краю пропасти: сначала – ужас от мысли о смерти, а потом – неопишуемая радость: «Жив!» Психологи считают такой комплимент наиболее эмоциональным и запоминающимся, но, как и все сильнодействующее, он рискован. Если "минус" окажется сильнее "плюса" последствия могут быть для нас плачевными.

3. Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для того, кто делает комплимент. «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как Вы!» Этот комплимент самый тонкий и наиболее приятен для собеседника. Но рамки его применения ограничены:

Чтобы не выглядел искусственным, необходимо существование близких и доверительных отношений между собеседниками.

Партнер должен знать, сколь важно для нас то, с чем мы сравниваем.

Самое трудное в комплименте – **это достойно на него ответить.** Это невозможно сделать тут же, иначе человек, если и не обидится, то уже не захочет в другой раз нам сделать комплимент. Общая схема может быть следующей: «Это благодаря Вам!» Все искусство состоит в умении изящно ее варьировать. Иными словами, необходимо вернуть психологический «плюс» тому человеку, который дал его нам. При этом важно похвалить собеседника за его положительные качества, а не за то, что он такой хороший: похвалил нас, заметил хорошее в нас.

Улыбка

Улыбка – это выражение хорошего отношения к собеседнику, психологический «плюс», ответ на который – расположение собеседника к нам.

Искренняя, доброжелательная улыбка не может испортить ни одно лицо, а подавляющее большинство их делает более привлекательными.

Желательно приучить себя к тому, чтобы обычным выражением Вашего лица стала теплая, доброжелательная улыбка или хотя бы готовность к ней. Именно такой должна быть Ваша улыбка – открытой и искренней.

Помнить имя собеседника

Само звучание имени оказывает большое воздействие на человека. Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имена своих собеседников. Часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу.

Имя человека – это самый важный для него звук на любом языке.

Поднятие значимости собеседника

Нам всем хочется чувствовать себя значительными, чтобы хоть в чем-то хоть где-то от нас что-то зависело.

Потребность чувствовать свою значимость – одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных всем людям в той или иной степени. И иногда достаточно дать человеку возможность осознать собственную значительность, чтобы он с радостью согласился сделать то, что мы просим.

Любой работник хочет, чтобы другие ценили его труд, признавали его занятость, полезность и незаменимость. Поэтому нам никогда не повредит, обращаясь к нему, извиниться за «причиненное беспокойство», хотя выполнение нашей просьбы и входит в круг его «служебных обязанностей».

Средств поднятия значимости собеседника, конечно, существует тысячи, каждый выбирает сам наиболее подходящее для данной ситуации.

Но есть и универсальные средства, которые могут быть названы воистину волшебными словами.

Например, фраза **«Я хотел бы с Вами посоветоваться!»**. Люди читают их так: **«Со мной хотят посоветоваться. Я нужен! Я значителен! Что ж, почему бы не помочь этому человеку?»** Конечно, эта фраза – общая формула, все искусство состоит в умении ее варьировать, искать наиболее подходящие по ситуации слова.

Главное – искренне попросить у человека той или иной помощи.

Поднятие значительности собеседника может стать универсальным ключом к его душе, только если это делается искренне.

Умение слушать

Правило 1: «Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать».

Правило 2: «Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их».

Достаточно дать собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности к его словам, чтобы благодарный за это собеседник с радостью и вниманием выслушал все, что расскажем ему мы. Беседа доставит взаимное удовольствие.

Итак, если мы хотим, чтобы нас выслушали, мы должны сначала выслушать собеседника.

Существуют специальные приемы понимающего слушания, которым может научиться каждый человек:

Нерефлексивное слушание – это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать. Все, что нужно делать – поддерживать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился.

Выяснение – это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие»

вопросы. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание, что называется, «на корню». Выяснение полезно в случаях, когда нам необходимо точно понять позицию собеседника, когда малейшая неточность может привести к негативным последствиям; когда человек говорит путано, не делает необходимых пояснений, перепрыгивает с одного на другое, ведь выяснение помогает в этом случае понять суть рассказа. Выяснение помогает и говорящему. «Выясняющие» вопросы показывают говорящему, что его слушают (что, естественно, придает уверенности), и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

Перефразировать – значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно. Перефразирование – практически универсальный прием. Его можно использовать и в деловой беседе, и в личном общении.

Резюмирование – это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза – это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея. Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

Отражение чувств – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет наши эмоции и переживания, не обращая внимания на содержание речи, существо которой подчас не имеет особого значения и для нас самих.

Понимание невербальных сообщений

Невербальное общение – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и

передающая образное и эмоциональное содержание. Наблюдения показали, что в процессах общения 60%-95% информации передается с помощью невербального общения.

Дружеский взгляд: даже когда вы просто поддерживаете необязательный разговор, расположенный к вам человек будет часто смотреть на вас, особенно когда вы говорите. Психологи используют обозначение «поедать глазами» – значит, неотрывно смотреть на другого человека, **особенно ему в лицо, но не всегда встречаться глазами**.

Стоит учесть, что, женщины не только склонны сами больше «поедать глазами» своего собеседника, но и более положительно относятся к тому, что и на них много смотрят. Мужчины в целом относительно менее склонны к тому, чтобы позволять часто на себя смотреть, даже в знак теплых и дружеских отношений.

Теплые интонации: мы всегда следим за тембром и интонациями голоса как средствами выражения эмоционального содержания слов, которые мы слышим, и в разговоре можем отличить их от смысла самих слов. Голос лучше выражает положительные, чем отрицательные эмоции, и вам, вероятно, приходилось на основании одних только интонаций обнаружить, что вы нравитесь собеседнику. Именно таким путем проще определить, пытаются ли вас ввести в заблуждение, или говорят прямо и откровенно.

Тепло прикосновения. Прикосновения к другому человеку, лишённые сексуальной окраски, скажем, к руке или плечу, являются сильнейшим средством передачи теплого отношения и симпатии. Когда нет оснований, что это будет негативно воспринято, не стесняйтесь прикосновений, если у вас это выходит естественно. Те, кто умеют в разговоре дотронуться до собеседника, обычно воспринимаются как милые и привлекательные, однако нужно быть очень внимательным к возможной реакции другого человека.

Зеркальное отражение – это еще один признак, по которому с уверенностью можно сказать, что двое отлично ладят друг с другом.

Понаблюдав за тем, как люди стоят, сидят, двигаются, можно заметить у них тенденцию настолько подражать друг другу, что кажется, будто это один человек, отражающийся в зеркале. Этот процесс идет на уровне подсознания, в его основе лежит несловесное сообщение: «Посмотри, я совсем такой же, как и ты». Ненавязчиво копируя некоторые жесты человека, его легче расположить к себе, успокоить и расслабить.

Жесты и позы: человеку очень важно правильно владеть своим телом и передавать с помощью мимики и жестов именно ту информацию, которая требуется в той или иной ситуации. Поза при беседе значит очень многое: заинтересованность в беседе, субординацию, стремление к совместной деятельности и т.п.

Табл. 1. Значение некоторых жестов и поз

№	Жесты, позы	Состояние собеседника
1	Раскрытые руки ладонями вверх	Искренность, открытость
2	Расстегнут пиджак (или снимается)	Открытость, дружеское расположение
3	Руки спрятаны (за спину, в карманы)	Чувство собственной вины или напряженное восприятие ситуации
4	Руки скрещены на груди	Защита, оборона
5	Кулаки сжаты (или пальцы вцепились в какой-нибудь предмет)	Защита, оборона
6	Кисти рук расслаблены	Спокойствие
7	Человек сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку	Заинтересованность
8	Голова слегка наклонена набок	Внимательное слушание

9	Человек опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта	Критическая оценка
10	Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз)	Обдумывание решения
11	Ладонь захватывает подбородок	Обдумывание решения
12	Человек медленно снимает очки, тщательно протирает стекла	Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
13	Человек расхаживает по комнате	Обдумывание трудного решения
14	Пощипывание переносицы	Напряженное сопротивление
15	Человек прикрывает рот рукой во время своего высказывания	Обман
16	Человек прикрывает рот рукой во время слушания	Сомнение, недоверие к говорящему
17	Человек старается на вас не смотреть	Скрытность, утаивание своей позиции
18	Взгляд в сторону от вас	Подозрение, сомнение
19	Говорящий слегка касается носа или века (обычно указательным пальцем)	Обман
20	Слушающие слегка касаются века, носа или уха	Недоверие к говорящему
21	При рукопожатии человек держит свою руку сверху	Превосходство, уверенность

22	При рукопожатии человек держит свою руку снизу	Подчинение
23	Хозяин кабинета начинает собирать бумаги на столе	Разговор окончен
24	Ноги или все тело человека обращены к выходу	Желание уйти
25	Рука человека находится в кармане, большой палец снаружи	Превосходство, уверенность
26	Говорящий жестикулирует сжатым кулаком	Демонстрация власти, угроза
27	Пиджак застегнут на все пуговицы	Официальность, подчеркивание дистанции
28	Человек сидит верхом на стуле	Агрессивное состояние
29	Зрачки расширены	Заинтересованность или возбуждение
30	Зрачки сузились	Скрытность, утаивание позиции

Язык жестов во многих случаях можно назвать языком дружеского расположения. Однако в нашей жизни бывают ситуации, когда жесты людей начинают обозначать прямо противоположное. Но многие из нас не настолько отважны, чтобы заявить прямо в глаза другому человеку, что мы не рады встрече и хотим, чтобы нас оставили в покое. Поэтому стоит научиться распознавать отрицательные сигналы.

Вывод

Что же мы понимаем под словом «эффективное общение»? Эффективное общение – это не просто передача информации.

Для того чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник.

К сожалению, наверняка никто нас не учил искусству общения. Да, несомненно, нам объясняли, как следует писать и читать, однако не учили тому, как необходимо слушать и говорить. Эти способности каждый развивает в себе самостоятельно, учась у людей, которые нас окружают (прежде всего, родителей).

Вполне возможно, что вы переняли в детстве манеру общения ваших родителей, но не всегда эта манера или форма общения может быть эффективной.

Как же улучшить ваше общение с другими?

Контакт

Для того чтобы общение было эффективным, между нами и нашим собеседником нужно установить контакт. В ходе общения каждый из нас желает, чтобы его услышали и поняли, по этой причине в ходе разговора проявляйте уважение к точке зрения говорящего. Для эффективного общения рекомендуется также говорить в том же темпе и в том же объеме, а также используя аналогичную позу (стоя либо сидя) что и ваш собеседник. Помните, что люди любят, когда им подражают.

Невербальное общение

Невербальное общение – это очень важная составляющая общения. Лишь небольшую часть общения составляют непосредственно слова. Это означает, в основном общение состоит из мимики и жестов. Невербальное общение мы используем и для того, чтобы показать нашу ответную реакцию на то, что нам сообщают.

Убедитесь в том, что вас поняли правильно

После того как вы закончили разговор, сообщили определенную информацию, обязательно убедитесь в том, что вас поняли правильно. Для этого просто задайте несколько вопросов типа «Понимаешь ли ты то, о чем я собственно хотел/хотела сказать?» либо аналогичный вопрос.

Реагировать на информацию собеседника

Не стоит пассивно воспринимать информацию собеседника. В ходе беседы рекомендуется давать понять жестами, мимикой словами то, что вы слушаете и слышите собеседника, вы понимаете то, о чем он сообщает. Если вам что-то не совсем понятно, обязательно переспрашивайте «А правильно ли я тебя понял/поняла?».

Это, пожалуй, самые основные правила, которые помогут сделать общение с совершенно разными людьми и в различных сферах жизни более эффективным, а значит и более гармоничным и продуктивным. Общение – это неотъемлемая часть нашей жизни. Мы общаемся постоянно, даже когда молчим (через наши жесты, движения, мимику). Так пусть общение станет еще эффективнее!

Практическая часть семинара-тренинга для педагогов:

«Эффективное общение и взаимодействие»

(примерные упражнения, которые могут быть использованы
в работе с группой педагогов):

Цель: дать участникам возможность испытать специфические переживания, связанные с применением изучаемого навыка.

Упражнения на овладение навыком несут основную смысловую нагрузку в первом занятии по теме. Их выполнение дает участникам возможность на опыте собственных переживаний понять психологический смысл изучаемого навыка. На данном этапе работы алгоритм поведения задан и навык выделен из контекста ситуации, он «работает» сам по себе.

Рольное разыгрывание дает возможность участникам:

«побыть в шкуре другого человека», испытать чувства, которые возникают у ребенка при различных стилях поведения со стороны взрослого; увидеть реальную возможность применения навыка в профессиональной практике; ощутить самому результат выбора и использования изучаемого навыка в жизни.

Упражнение «Паровозик»

Всё становятся друг за другом, положив руки на талию впереди стоящему, и закрывают глаза. Только ведущий — «паровозик» — движется с открытыми глазами. Его задача — провести свой «состав» с приключениями, но заботясь о безопасности каждого. Никто из присутствующих не должен открывать глаза и говорить. В конце упражнения участники обмениваются чувствами.

Упражнение «Слепой и поводырь»

Участники группы делятся на пары, в каждой паре распределяются роли «слепого» и «поводыря». «Слепому» плотно завязывают глаза повязкой. «Поводырь» берет ведомого под руку и на ближайшие пять минут становится единственным способом связи «слепого» с миром. «Поводырь» может вести «слепого» куда угодно и делать с ним все, чтобы ему открылся новый мир, чтобы ему не было скучно. Запрещается говорить что-либо друг другу. (На время выполнения упражнения можно включить медитативную музыку.)

После выполнения задания спросите у участников, что они чувствовали во время упражнения, как развивались их безмолвные отношения, когда возникало или не возникало взаимопонимание. Этот обмен опытом может высветить стиль педагогической деятельности разных ведущих — попустительский или, наоборот, директивный.

При желании можно повторить упражнение, образовав новые пары.

Упражнение «Провокация»

Ведущий говорит, обращаясь к участникам: «Сейчас я хлопну в ладоши и после этого начну что-то делать. Когда закончу Действия — снова хлопну. Опишите «сильным» языком то, что произойдет между двумя хлопками». Далее ведущий делает что-нибудь провокационное. Можно собрать вещи и пойти к выходу со словами: «Вы мне не нравитесь, я не хочу больше работать с вами». Можно выглянуть за дверь и сообщить группе: «За дверью сидит большая белая собака», потом после паузы сказать: «Впрочем, там нет собаки». Можно спросить: «Кстати, вы знаете, что зарплату в этом месяце не дадут? Нет денег!».

Короче это должна быть провокация, рассчитанная на данную аудиторию (задача ведущего — вызвать недоумение, обиду или возмущение).

После того как провокация совершена, участники по очереди или в режиме «мозгового штурма» начинают формулировать ответы на вопрос «Что произошло между хлопками?». Трудности в выполнении начинаются, когда доходит до интерпретации слов ведущего. Некоторые участники вообще игнорируют слова, говоря, что они «не являются реальностью». На это можно возразить, что реальность со словами и без слов — разная реальность. Часто именно слова являются причиной переживаний и проблем, а учителя — это люди, которые зарабатывают на хлеб горлом (нелегким трудом), то есть произнося слова. Порассуждав, участники рано или поздно приходят к правильному решению: физические действия («Ведущий встал, взял свою сумку, подошел к двери...») продолжает прямая речь («...и сказал следующий текст: «За дверью сидит большая собака»). Это и будет «сильное» описание. Описание «слабое»: «Ведущий обманул нас (пытался надуть, разыграл, вел себя возмутительно, чем-то обидел и т.п.)».

Скажите следующее: Видите ли вы теперь границу между реальностью и «рассказом» о ней? Человека, который видит это, невозможно обмануть, если он сам не принимает решения обмануться. В реальности нет обмана. Человека, который видит эту границу, невозможно оскорбить. Он сам может приписать статус оскорбления какой-то прямой речи, сотрясению воздуха, именуемому говорением. В реальности нет агрессивности. Мир не агрессивен. Но и не добр. Реальность — это то, что мы о ней думаем!

Рекомендации ведущему

Спросите, что чувствовали участники упражнения во время его выполнения? Недоумение, неприятное чувство, неловкость, — вот типичные ответы. Спросите тех, кто «знал правильный ответ» или догадался, к чему клонит ведущий, что чувствовали они. Их ответы другие: азарт, радостное ожидание, удивление. Совсем другие чувства! Главная особенность «рассказов

о реальности» состоит в том, что они порождают чувства, переживания, а переживания не только движут поступками людей, но и порождают новые рассказы, концепции и новые переживания по поводу этих концепций. И так может продолжаться до бесконечности, пока человек не научится видеть границу между тем, что действительно происходит, и тем, как он это воспринимает.

Упражнение «Сотрясение воздуха»

Ведущий говорит участникам: «Опишите "сильным" языком то, что сейчас произойдет...» Далее, обращаясь к кому-либо из участников группы (тем, кто понял суть предыдущего упражнения), говорит примерно следующее: «Татьяна Николаевна (Екатерина Александровна), вы глупый человек (плохой учитель, плохая мать, неряшливая женщина)», — любую глупость, которую в другой обстановке можно принять за оскорбление.

Участник, к которому обращается ведущий, должен сказать, что произошло на самом деле, что он чувствовал. Ведущий отмечает момент выбора объяснения и анализирует связь выбранного «рассказа» с переживанием от происходящего. Важно поздравить участников упражнения и сказать примерно следующее:

«В эти тридцать секунд вы были внутренне свободным человеком. Я вам завидую! Как вам это понравилось?» Можно написать на доске: «Словесное оскорбление — это всего лишь сотрясение воздуха».

Рекомендации ведущему

Вы можете провести свободную дискуссию по данной теме, если хорошо владеете предметом, в частности, вам придется отстаивать свою точку зрения в споре с представителями традиционно культурологического подхода: «В культуре ЭТО принято считать оскорблением, я культурный человек, следовательно, я оскорблен».

Выберите какого-нибудь ученика и опишите его «плохое» поведение «сильным» языком, избегая «рассказов».

Упражнение «Бип»

Вся группа, за исключением водящего, сидит на стульях в кругу. Водящий с завязанными глазами ходит внутри круга, периодически садясь к сидящим на колени. Его задача — угадать, к кому он сел. Ощупывать руками не разрешается. Садиться надо спиной к сидящему, как будто садишься на стул. Сидящий имеет право произнести только одно слово — «Бип!», причем желательно «не своим голосом», чтобы его не узнали. Если водящий угадал, на чьих коленях он сидит, то этот член группы начинает водить, а водящий садится на место.

Скажите следующее: Все мы нуждаемся во внимании: и взрослые, и дети, и мужчины, и женщины. Для человека нет ничего хуже, чем чувствовать себя «пустым местом». Зрелый человек знает об этом, поэтому не стесняется просить внимания, когда нуждается в нем. Чаще, однако, мы наблюдаем, как люди вместо открытой просьбы о внимании используют нарочито «плохое» поведение и драматические выходки. «Я уйду от тебя к маме!» — кричит женщина мужчине не потому, что она хочет жить без него, а потому, что ей необходимы его поддержка, его внимание. Дети тоже часто используют подобное «инфантильное» поведение.

Мы, педагоги, можем сделать так, чтобы неконструктивные способы получения особого внимания сменились конструктивными. Для этого прежде всего нужно отказаться от неконструктивных способов, то есть перестать подкреплять своим вниманием попытки получения его «недозволенными» приемами.

Дискуссия на тему занятия

В ходе дискуссии должны быть затронуты следующие вопросы:

Как отличить поведение, направленное на привлечение внимания, от властолюбивого поведения? Приведите примеры того, что будет, если поведение, привлекающее внимание, принять за властолюбивое. Как вы понимаете словосочетание «позитивное внимание»? Может ли внимание

учителя вредить ученику?

Упражнение «Я-высказывание»

Это упражнение направлено на отработку навыка «Я-высказывания». Попросите каждого участника группы сформулировать по три «Я-высказывания», обращаясь при этом к другим членам группы. Это может быть один и тот же участник, а могут быть и разные люди. Обращаться можно и к ведущему. Одно «Я-высказывание» должно быть позитивным (выражать положительные чувства), другое — негативным, третье — любое, по желанию.

Примеры выражения отрицательных эмоций:

Когда ты сегодня стал спорить из-за меня с завучем, я испугалась. Наверное, это потому, что я не хочу быть причиной чьих-то неприятностей.

Когда ты неделю назад отказалась от моей помощи, я очень рассердилась, потому что тогда я думала, что ты без меня не справишься.

Упражнение

Придумайте «Я-высказывания», обращенные к ученикам, привлекающим внимание на уроках. Пять «Я-высказываний» должны выражать отрицательные эмоции и пять — положительные (они уместны при использовании техники «Обращение внимания класса на примеры хорошего поведения»).

Упражнение «Просьба».

Пусть каждый участник группы выскажет просьбу или требование. Остальные должны определить, что это было — просьба или требование, и составить список признаков искренней просьбы.

Подсказка: искренняя просьба самой своей формой (с помощью вопросительной интонации) оставляет человеку, к которому обращаются, право выбора. Наличие слов «пожалуйста», «не будете ли вы так любезны» не является существенным признаком искренней просьбы.

Упражнение «Просьбы "сверху" и "снизу"».

Некоторые люди предпочитают «давить» в разговоре на собеседников, как бы ставя себя выше их, другим свойственно скорее «прогибаться».

Разделитесь на пары и попробуйте оба попросить что-то сначала с позиции «сверху», затем с позиции «снизу». Лучшего игрока пара выдвигает в следующий тур соревнования. Затем определяется лучший просящий из двух пар (по категориям «сверху» и «снизу») и так далее до того, пока не останутся два абсолютных лидера, демонстрирующих свое мастерство.

Закончите это увлекательное соревнование демонстрацией искренней просьбы. Поаплодируйте победителям.

Разыгрывание ситуации

Ведущий говорит: «Представьте ситуацию: "Вы стоите в автобусе или метро. Свободных мест нет. Рядом с вами стоит пожилой человек, на сиденье сидит юноша 14 лет". Предложите свой вариант того, как попросить юношу встать, позволяя ему при этом "сохранить лицо". Кто будет играть роль юноши?»

Участник, исполняющий роль юноши, садится на стул в центре круга. Каждый участник по очереди подходит к нему и просит. «Юноша» волен встать только тогда, когда ему действительно этого захочется. В конце упражнения все участники обмениваются чувствами.

Желательно снять это упражнение на видеопленку и проанализировать видеоматериал еще раз. В итоге группа и каждый Участник подбирают свои формы искренней просьбы (Подсказка: в такой просьбе не должно быть указаний на долженствование, не может быть скрытых упреков и указаний на социальный статус того, к кому обращаются.)

Скажите следующее: Сейчас вы выбирали наиболее приемлемые и эффективные способы просить. Вы видели, что лучше других действуют искренность, мягкость (не давящий стиль), интимность (разговор не для свидетелей). Эти же принципы помогают успешно просить и получать внимание в те минуты, когда оно нам необходимо.

Что делать, если вы получите отказ? Уважать это решение. Спокойное отношение к отказу часто воспитывает лучше любых нотаций.

Упражнение «А я не обижусь»

Ведущий говорит: «Вы, наверное, знакомы с техникой активного слушания. Примените уточняющие вопросы и парафраз для снижения напряженности ситуации в диалоге с человеком, который стремится вас «задеть». Пусть один участник будет «склочником», его задача — придумать какое-нибудь утверждение, которое может вас «задеть» (например: «Все блондинки туповаты», «Те, кто в наше время держит дома собак, — лицемеры, ведь в стране полно голодных детей», и т.п.). Другой участник должен, не оправдываясь, повести разговор на эту тему, начав с уточняющего вопроса или парафраза. Например: «Вы имеете в виду натуральных блондинок или крашенных?»

В конце упражнения обратите внимание участников на тот факт, что известный прием активного слушания, как правило, не годится для снижения напряженности на уроке, это прием только для индивидуальной беседы.

Сыграйте в любую детскую игру с правилами: «Гуси-гуси», «Третий лишний», «Море волнуется» (обратите внимание участников на то, как трепетно дети относятся к правилам). После игры позвольте участникам поделиться своими детскими воспоминаниями об играх, в которые они играли в их дворе или классе. Очень хорошо, если свои чувства выразят люди разных поколений. Поговорите о воспитывающем и развивающем значении игр с правилами.

Список использованной литературы

1. Е.И. Рогов «Психология общения», М: «Владос», 2001.
2. Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков «Грамматика общения», М: «Смысл» 1999.
3. Граудина Л.К., Ширяев Е.Н. «Культура русской речи и эффективность общения», М: Наука, 1996.
4. Тренин Н.Н. Управление конфликтами. М.: ПРИОР, 1999.