СТРАНА ПОНИМАНИЯ

(просветительское занятие с элементами тренинга)

А.А. Чижан,

педагог-психолог ФГБОУ ВДЦ «Орленок», Краснодарский край

Цель: создание условий для повышения эффективности педагогического общения.

Залачи:

- 1. Проинформировать участников о приемах активного слушания.
- 2. Создать условия для освоения умения адекватной коммуникации.
- 3. Отработать эффективные средства педагогического общения.

Предполагаемый результат: умение применить на практике навыки эффективного педагогического общения.

Время проведения: 1,5 часа.

Оборудование: стулья, листы формата А4, фломастеры - по количеству участников, стол, маркеры - 5 шт., флип-чарт, стикеры - по 8 шт на каждого участника, отрезки шерстяной нитки длиной не более 1 м каждая - 20 шт., карточки для упражнения «Удачный разговор» (приложение 1), видеопроектор, нетбук.

Категория участников: педагоги.

План занятия:

- 1. Приветствие
- 2. Упражнение «Мое имя»
- 3. Представление целей занятия
- 4. Упражнение «Восточный базар»
- 5. Информировании о понятии «Активное слушание»
- 6. Упражнение «Удачный разговор»
- 7. Подведение итогов занятия.

Ход занятия

1. Приветствие, согласование правил поведения на занятии.

- ▲ Уважительно относиться к мнению всех участников.
- ▲ Не критиковать выводы и решения других участников.
- ▲ Быть готовыми выслушать конструктивное мнение других участников по результатам своей работы на занятии.

2. Упражнение «Мое имя»

Каждый участник на листе формата A4 пишет свое имя и придумывает характеристики, которые проявляются у него в общении, которые начинаются на каждую букву его имени (например — Настя: настойчивая, активная, спонтанная, терпеливая, яркая). После этого каждый зачитает то, что у него получилось.

Обсуждение:

1. Сложно было подобрать и описать характеристики, которые

проявляются в общении?

- 2. Какая из названых характеристик свойственна Вам больше других?
- 3. Согласны ли другие участники с назваными характеристиками человека и хотят ли они что-то добавить?

3. Представление цели занятия.

На нашем занятии мы поговорим с вами об аспектах педагогического общения и приёмах, позволяющих сделать его более эффективным.

4.Упражнение «Восточный базар»

- Какие ассоциации возникают у вас при упоминании такого словосочетания как «восточный рынок»? (крики, торг, запах еды и пряностей, буйство красок, воришки...).
- Сейчас каждый из Вас получит восемь стикеров. На каждом из стикеров разборчиво напишите свое имя и каждый стикер сложите текстом внутрь несколько раз, чтобы не было видно Вашего имени и сложите подготовленные записки на стол.
- Теперь мы с Вами отправимся на восточный рынок. Каждый по очереди должен подойте к горке и вытянуть 8 бумажек. В течение следующих 5 минут Вам необходимо найти и вернуть себе все восемь стикеров с Вашим именем при помощи известных Вам приемов общения.

На флип-чарте фиксирется имя участников, которые досрочно справились с заданием. По окончанию 5 минут подводятся итоги. Каждый учаснтик называет количестово своих стикеров, которые он вернул (на флип чарте фиксирется данная информация) и те способы, которые он использовал, чтобы выполнить упражнение (все способы также фиксируются на флип-чате)

Участникам предлагается оценить зафиксированные на флип-чате способы с точки зрения корректности и эффективности. После этого предлагается общим открытым голосованием выбрать того участника, который действовал максимально эффективными и корректными способами и это позволило ему справиться с заданием быстрее остальных — он становится победителем. Победителю ручается приз (информационные листовки, повышающие базовую психологическую компетентность).

Обсуждение:

- Что было самым легким?
- Что было самым сложным?
- Что вызывало дискомфорт во время выполнения задания?

5. Информировании о понятии «Активное слушание» с демонстрацией слайд-презентации

Слушанье – активный процесс, в котором мы делим с говорящим ответственность за общение.

Аспекты активного слушанья:

1.Внимание – устойчивое, направленное, сконцентрированное на

говорящем и предмете разговора.

- 2. Слушанье молчание, ограничение числа общих вопросов или преобладание более предметных вопросов.
- 3. Невербальное общение мимика, взгляд, поза и жесты, визуальный контакт.
 - 4. Поддержка в виде подтверждений «да», угу» и так далее.
- 5. Прояснение «Не повторишь ли ты еще раз», «Правильно ли я тебя понимаю»
- 6.Отражение чувств «Мне кажется, что ты чувствуешь…», «Я вижу (чувствую) что ты расстроен».
 - 7. Резюмирование основных идей и чувств говорящего.

6.Упражнение «Удачный разговор»

Ведущий держит в руке нарезанные отрезки шерстяной нити длинной не более 1 метра. Участники выбирает по одному концу нити, те кто взял нить с обеих сторон образуют пару. Пары садятся друг напротив друга.

Первый участник в течение 5 минут рассказывает информацию о педагогическом общении (приложение 1), второй участник должен поддержать рассказ первого, используя приёмы эффективного слушания. Потом участники меняются ролями.

Обсуждение:

- 1. Какие сложности возникали у рассказчика?
- 2. Насколько рассказчику удалось почувствовать, что его слушали?
- 3. Какие сложности возникали у слушателя?
- 4. Насколько приёмы активного слушания помогли поддерживать разговор?

7. Подведение итогов занятия.

Каждому участнику по очереди предлагается ответить на следующие вопросы:

- 1. Какие эмоции Вы испытываете сейчас?
- 2. Что нового Вы для себя узнали?
- 3. Что из услышанного Вы отметили для себя как полезное?
- 4. В какой области полученные знания могли бы быть применены?

Литература.

- 1. Батракова С Л. Основы профессионально-педагогического общения. Ярославль, 1986.
 - 2. Джеймс У. Беседы с учителем о психологии. М., 1998.
 - 3. Ерастов Н. П. Психология общения. Ярославль, 1979.
- 4. Кашапов ММ. Психология педагогического мышления. Монография. СПб., 2000.

Приложение «Карточки с рассказами»

- 1. Функия общения «открытие» призвана, с одной стороны, создать комфортные условия. В состоянии психологической раскрепощенности дети активнее развиваются, смелее проявляют себя, не боятся показаться смешными. С другой стороны, без реализации этой функции не удается выявить отношение ребенка, и педагог вынужден довольствоваться лишь его поведенческими реакциями, которые, как известно, могут определяться и диктоваться скрытыми мотивами. Например, внешне благополучные взаимоотношения педагога и подростка могут иметь в своей основе заискивание и желание понравиться co стороны последнего, НО ΜΟΓΥΤ определяться действительным уважением личности и авторитетом педагога. Знание истинного отношения ребенка помогает воспитателю планировать по освоению дальнейшую совместную работу с ним культурных ценностей.
- 2. Функция общения «Соучастие» обнаруживается в результате анализа процесса взаимодействия педагога с подростком. В соответствии с образовательной программой лагеря подросток участвует в деятельности, которую предлагает педагог. Он как бы "навязывает" ребенку общение, которое время от времени ставит ребёнка в затруднительное положение потому, что оно оказывается нехарактерным, несвойственным ему. Реализуя соучастие в адрес ребенка, педагог помогает ему справиться с теми трудностями, которые встречаются на его пути восхождения к культуре человечества.
- 3. Выбор пластической позы в общении поза, которую принимает человек, содержит в себе большое количество информации, не требующей специальной расшифровки, она легко «прочитывается» даже ребенком. Учеными установлено, что невербальным языком (языком пластики, мимики, жеста) передается от 55 до 80% информации, в то время как вербальными средствами от 20 до 40%, причем большая часть здесь принадлежит тону, интонации, экспрессии. Трансляция информации с помощью пластического образа влияет на настроение и самочувствие, поэтому поза учителя на уроке создает для учеников либо комфорт, либо дискомфорт и тем самым способствует или препятствует их "открытию" на общение.
- **4. Физический барьер в общении** возникает при нарушении границы личного пространства, размеры которого составляют примерно 60 сантиметров. Каждый человек избирательно регулирует присутствие в этом пространстве других людей и осуществляет это на основе личных симпатий и привязанностей (за исключением тех случаев, когда у него нет выбора или когда этот вопрос заранее решен и закреплен как норма, например, расположение учеников за одной партой, "притертость" пассажиров в транспорте в часы "пик" и т.п.). В противном же случае

чрезмерная физическая близость воспринимается как вызов, как посягательство на личные интересы и действует либо раздражающе, либо подавляюще.

5. Установление личного контакта в общении -

<u>Вербальный</u> контакт осуществляется посредством слов. Это может быть обращение к человеку по имени, безличное обращение ("Пожалуйста...", "Будь любезен..."), просьба и т.п.

Визуальный контакт — это контакт глаз: человек взглядом передает свое настроение, свою симпатию и свое требование.

<u>Тактильный</u> контакт производится через прикосновение. С профессиональной точки зрения, педагогу необходимо владеть всеми видами установления личного контакта, так как среди детей одного класса обязательно будут и визуалы, и аудиалы, и кинестетики, и с каждым из них он должен суметь выйти на личное общение, чтобы ребенок смог "открыться".

- **6.Демонстрация расположенности** пластико-мимическое выражение симпатии собеседнику с целью создания для него благоприятной атмосферы и комфортного психологического климата. Только в таких условиях психологической, социальной и этической защищенности подростки способны раскрыть свои возможности, проявить творчество и находчивость в новом, нехарактерном для них виде деятельности и добиться достаточно высокого результата. По собственным эмоциональным затратам человека эта операция необычайно экономична, и даже более того: ее реализация улучшает самочувствие того, кто ее производит.
- **7. Проявление интереса.** В непосредственном общении эта операция проявляется в двух умениях умении слышать и умении задавать вопросы.

Задавать вопросы — не означает спрашивать материал параграфа или домашнее задание, так как это будут вопросы репродуктивного характера, предполагающие в качестве ответа достаточно конкретное и определенное содержание. Умение задавать вопросы выявляется в процессе свободного, ненормированного, импровизированного общения, когда собеседники, обмениваясь информацией по избранной теме разговора и демонстрируя свой интерес, обращаются друг к другу, надеясь услышать что-то новое по обсуждаемой проблеме.

8. Оказание помощи. Данная операция напрямую реализует функцию, к которой относится. Действительно, принимая участие в судьбе человека, мы помогаем ему, оказывая разнообразные услуги. Мера нашего участия определяется различными факторами, такими, как степень родства, формальность или душевность отношений, продолжительность знакомства, самочувствие и т.д. Окончательно решить, принять или отвергнуть помощь, должен всегда тот человек, которому она предлагается. Исходя из этого, момент обращения и фраза в ее лексическом, содержательном и

интонационном аспектах должны быть тщательно продуманы.

- **9. Принятие ребенка как данности.** Безусловно, большую помощь в реализации этой операции могут оказать разнообразные психологические методики исследования личности, хотя отрядному педагогу для получения информации об ученике достаточно будет педагогических методик. Создав в своем воображении реальную "картинку" подростка, педагог, как и врач, устанавливает диагноз, но только не болезни, а уровня развития и воспитанности. "Диагноз" имеет колоссальное значение, так как характеризует данность, с которой педагог вступает в общение. Он же определяет характер и ход взаимодействия с ребенком, как диагноз врача процесс лечения.
- 10. Просьба о помощи. В целях создания положительной репутации подростка, повышения его самооценки, чтобы ребенок поверил в себя, свои силы, свои способности, педагог обращается к нему за помощью и тем самым действительно "возвышает" его. Непременными условиями здесь выступают три положения: во-первых, помощь, о которой просят ребенка, должна быть посильной для него; во-вторых, эта помощь должна реально осуществляться; в-третьих, форма обращения должна быть этически выдержанной. Для этого могут быть использованы следующие фразы: "Помоги..."; "Помоги, пожалуйста..."; "Не мог бы ты мне помочь..."; "Я был бы счастлив, если бы у меня тоже было..."

После того, как помощь оказана, следует выразить благодарность школьнику за участие, которое он принял в судьбе другого человека, за то облегчение, которое он доставил своими усилиями.

11. Общение как средство решения задач, как система социальнопедагогического обеспечения учебно-воспитательного процесса, которой присущ ряд функций:

Познание личности. Изучение педагогом индивидуально-психологических особенностей каждого подростка в процессе взаимодействия; выявление интересов и способностей. Данные сведения помогут педагогу составить верное представление о каждом подростке и на основе этого осуществлять к нему в процессе общения индивидуальный подход.

<u>Обмен информацией.</u> Обеспечивает процесс обмена информацией и духовными ценностями, создает условия для развития положительной мотивации воспитательного процесса.

12. Оптимальное педагогическое общение – это такое общение педагога с подростками, которое создает наилучшие условия для развития мотивации и творческого характера воспитательно деятельности, для правильного формирования личности подростка. Такое общение обеспечивает благоприятный эмоциональный климат, управление социальнопсихологическими процессами в детском коллективе и позволяет педагогу максимально использовать собственные личностные особенности. В этом случае инструментом личность педагога становится основным

осуществления педагогической деятельности.

- 13. «Зондирование» обращение к говорящему за уточнениями. Педагог с помощью уточняющих вопросов, наблюдения и других доступных ему диагностических процедур стремится получить информацию, нужную для успешного разрешения возникшего затруднения. Задавая вопрос: «что вы хотите этим сказать?» педагог фокусирует говорящего на самом процессе говорения, а не на его личности. Такое выяснение помогает сделать сообщение понятным и способствует более точному его восприятию слушающим. Прежде чем сделать что-то, важно выяснить для себя, что именно я хочу сообщить или узнать: какой цели послужит данная информация («Поправьте меня, если я не прав»). Если оппонент не поправил, значит, он воспринял наше описание и видение ситуации.
- **14.** «Пошатывание», «раскачивание» педагог делает пробные шаги по определению степени прочности позиции, занятой подростком конкретной «Покажите, объясните ситуации: мне, почему справедливо?». Одним из средств проверки на прочность позиции подростка является пересказ педагогом услышанного. Педагог выделяет и сохраняет то, что казалось главным для него как слушающего. Если же он неверно определил то, что является главным для говорящего, возникает возможность что-то скорректировать. Слушающий исходит только из мыслей говорящего, но может в пересказе учитывать и невысказанные мысли и намерения говорящего. А самое главное, говорящий, слушая как бы со стороны свой рассказ, может усомниться в правомерности занятой им позиции.
- 15. «Эмоциональное отзеркаливание» происходит по формуле: «отражение чувств говорящего + отображение своих чувств». Отражение чувств это описание эмоциональных переживаний говорящего, которое помогает ему полнее осознать свое состояние. А отображение педагогом своих чувств способствует выражению своего отношения к собеседнику: «Мне кажется, что вы чувствуете... и мне близки ваши чувства». Освобождение от бремени невыраженных чувств способствует увеличению конструктивных усилий по решению проблемы.
- 16. Структурирование педагогом собственных знаний ситуации мысленное соотнесение новой c ранее встречавшейся. Суммирование знаний с последующим использованием их при решении новой ситуации. Для того чтобы знания о ситуации были достоверными, целесообразно стимулировать подростка к высказыванию: «Да? Это как так?..» Важно задавать вопросы говорящему так, чтобы у него возникло желание отвечать, т. е. вступить в контакт и в открытой, конструктивной форме выразить свою позицию. Оптимальным средством стимулирования служит проблематизация высказываний учащегося: «В чем же расходятся наши взгляды на данную ситуацию?..». Структурирование знаний, а значит, как своих, так и собеседника, позволяет предотвращать мыслей,

беспредметность, расплывчатость последующего разговора.

- 17. Взвешивание» возможных способов воздействия на учащихся и определение среди них наиболее эффективного. Одним из универсальных способов педагогического, т. е. развивающего воздействия является одобрение, а в некоторых случаях авансированная похвала: «Я уверен, что у тебя это получится хорошо». Одобрение это дальнейшее развитие мыслей собеседника в позитивном направлении, но только в тех рамках, которые тот задавал. В противном случае это переходит в игнорирование. Одобрение должно быть уместным и своевременным.
- **18.** «Компенсация» замещение недостаточного распознавания личности учащегося посредством установления причинно-следственных связей в его поведении. Педагог старается найти основную причину возникновения проблемы, выделить ее и иметь дело именно с ней, а не с личностью, ибо нет плохих людей, а есть неадекватные поступки. Важно избегать оценочных отношений к учащемуся.
- 19. Переформулирование высказывания оппонента в целях достижения более четкого понимания его смысловой позиции, соединения фрагментов разговора в смысловое целое. Основная цель перефразирования собственная формулировка сообщения говорящего как средство проверки его точности: «Как мне показалось, вы сказали, что.». Важно выбрать главное и выразить это своими словами.
- **Успешное** предконфликтных решение ситуаций рассматривать как средство сохранения и развития педагогического общения, которое постоянно реализуется на фоне определенных эмоциональных реакций. Эмоциональное отношение педагога к учащемуся «пронизывает» весь процесс разрешения противоречия, возникшего в ходе взаимодействия. педагогического В процессе разрешения предконфликтной ситуации мыслительная деятельность педагога может либо полностью блокироваться сильным мотивом, либо рассуждения будут непосредственно направлены на поддержку более сильного мотива. Следовательно, формулирование педагогом именно у положительной профессиональной ориентации нередко предопределяет успешность преодоления затруднений в деятельности.
- **21. Разрешение предконфликтной ситуации** административными мерами приводит к прекращению педагогического процесса. В данном случае выход из создавшегося положения может быть найден в пресечении проявлений авторитаризма, в отказе от репрессивных мер. Следовательно, педагогической задачей в разрешении предконфликтной ситуации выступает организация оптимального взаимодействия, а педагогической целью формирование социально значимых качеств личности учащегося.
- **22. Обращение к фактам** (обоснование своей позиции с помощью фактов) заключается в последовательном и постепенном движении от простейших фактов, суждений и утверждений к более сложным и богатым. Самое

главное — уметь выделять наиболее простые, очевидные, конструктивные моменты взаимодействия: «В чем совпадают (а не различаются!) наши взгляды, позиции?». Для того чтобы уметь это делать, надо приобрести навык систематического обдумывания мельчайших деталей решаемой ситуации. В общении, особенно педагогическом, нет мелочей!

- **23.** Подчеркивание тех моментов, с которыми педагог согласен. Преодолевая возникшие затруднения, важно попытаться найти хотя бы один пункт, в котором можно достичь согласия, пойти, если не на сотрудничество, то хотя бы на компромисс. Необходимо идти на согласие с теми аргументами, которые способствуют достижению педагогической цели в условиях конфликтного взаимодействия. Этому способствует такая особенность педагогического мышления, как децентризм: стремление смотреть на проблему и с точки зрения оппонента.
- **24.** Создание общей благоприятной эмоциональной атмосферы. Здесь необходимо умение учитывать состояние, настроение оппонента, ход его мыслей. Условно данный прием можно назвать «мы». Реализуется указанный прием в форме следующих высказываний: «Как нам с вами поступить?», «Что нам делать дальше?». Используя данное местоимение в качестве психологической связки, учитель может достичь эмоциональной общности с учащимися. В этом случае отношения строятся на основе взаимного принятия, что приводит к формированию важного для педагогической деятельности чувства взаимной соответственности, причастности к общему делу.
- 25. Ненавязывание своего мнения, стремление, чтобы к этому пришел оппонент сам. Важно вести переговоры с целью убедить собеседника, не задавить его и не принуждать. Учащиеся высоко ценят сосредоточенность педагога на поиске справедливости, а не на нажиме. Чтобы вовлечь в процесс творческого решения проблемы другую сторону, необходимо об этом позаботиться как можно раньше (обратиться к учащемуся за советом). 26. Оценочные действия педагога в процессе разрешения предконфликтной ситуации в случае их успешности многому могут научить и самого педагога. Основной прием «вытяжка» как способ подытоживания основных идей и чувств говорящего. Она помогает соединить фрагменты разговора в смысловое единство («Итак, если подвести итог нашему разговору, то получается следующее.»).
- **27.Принцип** диалога педагогического взаимодействия. Он связан с преобразованием позиций взрослого и ребенка в личностно-равноправные, в позиции со-воспитывающихся, со-трудничающих людей. Свойство диалогического реагирования атрибут коммуникативной ситуации.
- **28.** Индивидуализация педагогического взаимодействия означает выявление и культивирование в каждом ребенке индивидуально-специфического и особенного. Реализация данного принципа означает построение такого общения, которое было бы адекватным возрастным (по

уровню развития) и индивидуальным (личностным) особенностям и возможностям, способностям и склонностям всех учащихся.

- **29.** Педагог, общаясь с подростками, решает разнообразные педагогические задачи. В процессе обучения перед ним стоит задача организовать отряд, управлять его воспитательной деятельностью. В такой работе пока еще нет проблемной ситуации. Она возникает, когда в деятельности педагога появляется рассогласование, и он испытывает потребность его устранения.
- **30.** Первые 3-4 дня смены время адаптации. Задача педагога помочь ребенку раскрыться, показать свои лучшие качества, установить адекватные среде лагеря отношения, спланировать деятельность, наладить отношения. Этот период характеризуется:
 - неустойчивым общественным мнением;
 - адаптацией детей к специфике временного детского коллектива;
 - демонстрацией взрослыми стандартных норм поведения.