

# Основы эффективного общения



# Литература

Зимняя И.А. Педагогическая психология. -  
Ростов-на-Дону:Феникс,1997.-480с.

Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как?

ОБЩАТЬСЯ - ЭТО ПРОСТО!



# Общение



- это взаимодействие субъектов, в котором происходит обмен рациональной и эмоциональной информацией, деятельностью, опытом, знаниями, умениями, являющееся необходимым условием развития и формирования личностей и групп.

# Функции общения

- Удовлетворение потребности в общении (человек – существо социальное и он нуждается в социальных контактах)
- Поддержка представлений и усовершенствование себя (с помощью общения человек узнает что есть я, как относятся ко мне, как реагируют на наше поведение)
- Выполнение социальных обязательств (ролей)
- Выстраивание взаимоотношений (если отношения не выяснять они могут закончиться)
- Обмен информацией (мы получаем информацию опосредованно, через телевизор, книги..., или непосредственно от человека, и сами передаем большое количество информации)
- Воздействие на другого.
- Эмоциональная поддержка.

# Каналы общения

- Вербальный (с помощью слов)
- Невербальный (мимика, жесты)



# Средства общения

- Язык (знаковый механизм общения, система знаковых единиц конкретного национального языка)
- Интонация
- Мимика, жесты, поза
- Расстояние общения (межличностное общение, интимная зона – до 0,46 м; личная зона – 0,46 – 1,2; социальная зона 1,2 – 3,6; публичная зона больше 3,6).



# Виды общения

- **Функционально-ролевое и эмоционально-личностное.**
- **Специально организованное и стихийное.**
- **Непосредственное**, когда участники контакта имеют возможность непосредственно воспринимать друг друга (соблюдается принцип единства времени и места) и **опосредованное.**
- Общение может быть **вербальным**, т.е. с помощью слов и **невербальным** — с помощью жестов, мимики, позы. До 80% информации от человека к человеку поступает по невербальным каналам.
- Общение может идти **между двумя людьми**, **между одним человеком и группой** (публичное выступление), **между группой и одним человеком** (собеседование).

# Основные блоки общения

- Информационный блок
- Интерактивный блок
- Перцептивный блок

# Этапы общения

- Восприятие друг друга. Моделирование общения.
- Установка контакта.
- Один из партнеров начинает общение, берет на себя роль лидера.
- Управление общением. Побуждение партнеров к взаимодействию.
- Обмен информацией, действиями, настроениями.
- Свертывание контакта. Завершение общения.
- Рефлексия, анализ осуществленного общения.

## Качества личности необходимы человеку для эффективного общения

- **Доброжелательность** – способность не только чувствовать, но и показывать людям свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию, умение принимать людей их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать другого, принятие чувств другого, **эмпатия** – умение видеть мир глазами других, внимательность, уверенность в себе, **терпение, активность, инициативность, умение быть естественным, открытость** – готовность открыть другим свой внутренний мир, **конкретность** – отказ от общих рассуждений...

- Сформулируйте правила общения

# Педагогическое общение

- Специфическое межличностное взаимодействие педагога и обучающегося, опосредующее усвоение знаний, опыта и становление личности в учебно-воспитательном процессе.

# Особенности педагогического общения

- Всегда направлено на достижение **целей** обучения и воспитания

# Структура педагогического общения (В.А.Кан-калик)

- Моделирование общения педагогом (прогностический этап)
- Организация общения (начальный период общения)
- Управление общением
- Анализ осуществленного общения

# Оптимальное педагогическое общение (А.А.Леонтьев)

- Это общение, которое создает наилучшие условия для развития мотивации учащихся и творческого характера учебной деятельности, для правильного формирования личности школьника, обеспечивает благоприятный эмоциональный климат обучения (препятствует возникновению психологического барьера), обеспечивает управление социально-психологическими процессами в детском коллективе и позволяет максимально использовать в учебном процессе личностные особенности учителя.
- Для оптимального общения принципиальным является соблюдение оптимальной социальной дистанции.

# Барьеры общения



- Различие национальных языков
- Использование партнерами специальной, например, научной терминологии,
- Барьеры места (расстояние между говорящими, освещенность, положение выше – ниже, реальные барьеры (стол))
- Поверхностные суждения
- Стереотипы, установки
- Занятость собой
- «Сверхреакция» на эмоционально окрашенные слова
- Необоснованные перебивания
- Скрытая повестка дня, неискренность

# Публичное выступление

Если ты дважды подумаешь, прежде чем один раз сказать, ты скажешь вдвое лучше.

Пейн Т.

*(Томас Пейн, общественный и политический деятель США и Великобритании, представитель революционного крыла просветительства XVIII в.)*

# Публичное выступление

- Термин «**публика**» означает общество, социальная группа, сообщество, даже несколько лиц, иными словами, совокупность людей, являющихся объектом искусства, литературы, пропаганды, рекламы, просвещения и т.д.
- **Публичное выступление** – это любая речь, направленная на публику: на друзей, соседей, коллег, одноклассников, одноклассников, единомышленников, граждан, горожан и т.д.

# Подготовка выступления

- На этом этапе важно определить:
- **Тему выступления.** Она должна выражать главную мысль, которую вы хотите донести до своих слушателей.
- **Цель выступления.** Она должна выразить смысл и направленность действий выступающего. Например, вы хотите дать определенную информацию, способную привлечь внимание слушателей. Либо вы хотите настроить их на решение некоторой важной задачи.
- **Содержание выступления.** Вы накапливаете и преподнесите публике определенный материал, знания, сведения, которые обладают актуальностью (востребованы сегодня), не повторяют известное, а имеют признаки новизны. Ваш материал должен быть обоснован сильными доводами, опираться на факты. Разумеется, содержание вашего выступления должно соотноситься с интересами и профессиональными ориентирами слушателей.
- **Форму изложения материала.** Свое выступление вы можете преподнести в форме доклада, либо в виде презентации, рекламной акции, речи, деловой реплики. В любом случае избранная форма должна представлять собой организованный и сгруппированный материал, способный содействовать концентрации внимания слушателей на значимых в профессиональной среде вопросах.
- Важно учесть **особенности аудитории** перед которой вы собираетесь выступить.

# Сценарий выступления

- **Вступление**
- Если он исполнен правильно, тогда во многом предопределен успех публичного выступления.
- Задача **вступления** состоит в том, чтобы установить между автором выступления и слушателями доверительное дружелюбное поле общения. Разумеется, что на данном этапе выступающий стремится привлечь к себе внимание. Приемы для этого избираются разные. Надо только учитывать, что в профессиональной среде ценятся знатоки, которые собственными усилиями нашли решение определенных задач. Здесь ценится исследователь, но не ментор, поучающий публику свысока.
- Обычно хорошо принимают носителя субкультуры, укрепившейся в данном профессиональном сообществе. Имеет значение стиль одежды, профессиональный жаргон и некоторые иные тонкости. Не приветствуются в деловом сообществе рекламные трюки, самовосхваление.
- Не затягивайте вступление! Пусть оно займет не более 4-5 минут времени.

# Сценарий выступления

- **Основная часть выступления**
- Она включает обширную сеть действий. В том числе это речь выступающего, различные голосовые приемы. Здесь важна также логическая составляющая речи, связность и последовательность изложения предлагаемого слушателям материала. Не помешают и специальные приемы красноречия, привлечение ярких образов по ходу выступления. Специальные тренировки позволяют эффектно использовать мимику, жесты и телодвижения. Ваше выступление будет выигрывать, если применяются средства наглядности, рисунки, диаграммы, таблицы, демонстрационная техника, используются видеосюжеты.
- Старайтесь использовать микрофон. Менее всего рекомендуется применять доску и мел. В этом случае непроизводительно тратится драгоценное время выступления, бросается в глаза архаичность подобных подручных средств.

# Сценарий выступления

- **Выводы и заключение**
- Наши выводы должны проистекать из обозначенных ранее условий решения поставленных задач, из гипотез и предположений, уточняющих условия решения проблем. Выводы - это серия утверждений, которые мы считаем доказанными. Логика здесь простая: некогда было "**так**", теперь стало "**иначе**". А в заключении можно сообщить о перспективности всего выбранного направления работ, исследований, организационных мер.

# Сценарий выступления

## *Искусство ответов на вопросы*

Опытные люди в сфере делового общения отмечают:

- Не торопитесь отвечая на вопрос, сделайте паузу.
- Сложный вопрос разделяйте на составляющие части.
- В случае затруднения с ответом просите повторить вопрос, либо уточнить его смысловые аспекты. Можно сообщить оппоненту, что его вопрос вы поняли так-то.
- Если вам задают вопрос открытого типа, уточните, какая конкретно информация интересует партнера.
- В случае непредвиденного вопроса можно просить время на поиск ответа.
- Если вы обнаружили, что вас неправильно поняли, тогда исправляйте ситуацию и переформулируйте свою мысль.
- Постарайтесь не отвечать на вопрос сразу и немедленно. Попробуйте вначале определить подоплеку вопроса, выявить лежащее в его основе намерение.

- **Особенность начала** - впечатление о вас
- **Заключительная часть** - подведение итогов, все основные идеи.
- **Краткость — сестра таланта**
- 15-20 минут
- **Благоприятная скорость для восприятия** — около 100 слов в минуту.

## СТРУКТУРА ВЫСТУПЛЕНИЯ. Заключение

	ЦЕЛЬ	Что делать ?	Как?
Напоминание	Закрепить мысль	Повторить основной тезис	Возвратится к проблеме
Обобщение	Убедить в достижимости цели	Подвести к заключению	Подытожить сказанное
Пожелание	Направить деятельность	Поставить задачи	Обрисовать перспективу (вместе победим)

# СТРУКТУРА ВЫСТУПЛЕНИЯ. Главная часть

	ЦЕЛЬ	Что делать ?	Как?
Вопрос	Представить предмет	Раскрыть основное понятие	Определить понятие, дать трактовку (сегодня наша встреча связана с ...)
Вопрос	Донести сущность до понимания	Обосновать решение. (надо сделать ...)	привести мнения профессионалов, аргументировать
Вопрос	Дать установку на деятельность (надо)	Связать теорию с практикой	Привести данные, примеры

# Этика публичного выступления

- **Дружелюбие.** Выступающий ориентирован на установление дружеского расположения к аудитории. Он предпринимает попытку установить дружеские контакты со своими слушателями: а) актуально, сейчас и сегодня; б) потенциально, на перспективу и в будущем. Поэтому знатоки советуют быть в процессе выступления достаточно открытым, сообщать деловые адреса, обозначать осуществленные проекты, приглашать заинтересованных к сотрудничеству.
- **Терпимость.** Мы будем адекватны реальной ситуации общения с другими людьми, если начнем осознавать, что не удастся разом и вдруг сломить другого человека, изменить его привычки, стереотипы мышления, его убеждения. Наша терпимость к иному способна привлекать соратников, сотрудников, партнеров в делах. На такой почве мы можем избегать многих неэффективных конфликтов.
- **Содействие.** Оно предполагает единство каких-то наших целей, устремлений и дел. Покажите слушателям, что вам понятны и близки многие из планов и проектов, которые интересуют их. Попробуйте убедить людей, что и в этой конкретной среде вы - носитель некоторой пользы и выгоды для них, ваши знания и опыт в чем-то могут обогатить слушателей. Мы вместе способны двигаться к успеху, к решению существующих проблем.
- **Тактичность.** Она предполагает выбор деликатных форм общения, с учетом особенностей конкретной ситуации. Мы обязаны щадить самолюбие людей, прислушиваться к их психическому состоянию. В любой ситуации недопустимо пренебрежительное отношение к другому человеку, какое-либо унижение его достоинства. Наша вежливость и внимательность к нуждам иного всегда поможет найти тактичный подход и реализовать действия на объединение людей, а не на разъединение. Наша искренность и корректность также способны продвинуть нас в этом направлении. Добавим, что тактичное поведение выступающего перед людьми не приемлет хвастовства, выпячивания положения, авторитета. Тактичность несет в основе уважение к людям, внимание и заботу.

# 10 ошибок начинающего оратора

## **1. Извинения.**

Начинающие ораторы любят извиняться, предлагая снять с них вину за плохое качество доклада. Публика не простит все равно, поэтому не извиняйтесь, а соперники, оппоненты и тайные завистники обязательно воспользуются тем, что вы о себе наговорили. Но если даже у вас есть причина – за что хотите извиниться, то это надо сделать как лидер. Например, «я сегодня себя чувствую неважно, видимо вчера немного простудился, поэтому я прошу вас сесть по ближе, потому что я буду говорить тихо, коротко»

## **2. Глаза.**

Избегать смотреть в глаза является показателем, что вы далеки от этикета и протокольной культуры. Глаза – зеркало души. Все пристально смотрят в глаза, поэтому научитесь смотреть в глаза слушателей, делать выразительный взгляд и менять выражение глаза в зависимости от риторического стиля. Тренируйте свой взгляд каждый день перед зеркалом.

## **3. Суетливость.**

Торопливая речь, суетливые движения рук, поправка одежды, постоянное верчение предметов в руке (ручки, блокнота) раздражает слушателей и отвлекает от содержания речи. Не делайте резких движений, динамичных поворотов тела.

## **4. Монотонность.**

Монотонно бубнящие ораторы сильно утомляют слушателей. Скудная речь формирует образ плохого оратора. Людям покажется, что вы плохо образованы. Слушатели начнут зевать, чувствовать свою усталость.

## **5. Отсутствие пауз.**

Новички в ораторском ремесле панически боятся пауз, неизбежно возникающих во время публичного выступления. Паузы помогают слушателям вдумываться, осознавать смысл ваших слов.

# 10 ошибок начинающего оратора

- **6. Несоответствие риторического стиля и содержания речи.**  
Если говорить о трагедии с улыбкой или о счастье с каменным лицом, то это может привести слушателей в замешательство. Они начнут судорожно друг у друга переспрашивать, о чем он (оратор) говорит. Поэтому, когда говорите «Я рад...», то радуйтесь в мимике, в интонации, в жестах, а когда «Я печален...» – печальтесь.
- **7. Не оправдывайтесь.**  
Не оправдывайтесь перед слушателями, почему вы не могли сделать, получить хороший результат. Вы формируете о себе перед слушателями отрицательный образ: безответственного, неорганизованного и т.д.
- **8. Высокомерие.**  
Высокомерных люди не любят больше всего. Вальяжные, напыщенные, подчёркивающие собственную важность, всезнайки не смогут завоевать любовь аудитории и достигать цели от своего выступления.
- **9. Плохое понимание значения слов.**  
Некоторые ораторы используют слова, значение которых сами искаженно представляют. Это приводит к путанице понимания. Знакомиться со словами – должно быть вашей привычкой. Пользуйтесь терминами и фразами, они усилят и украсят вашу речь, но имея полное понимание их смысла.
- **10. И самая главная ошибка- не готовить речь.**  
Слушатели будут больше уважать, если увидят, что вы готовились к выступлению. Также появится чувство благодарности. И наоборот, неподготовленность покажется проявлением неуважения к аудитории.

# Домашнее задание

- разбиваемся на группы
- Определяем тему, время выступления ( не более 5 минут)
  - Мое хобби
  - Моя мечта
  - Речь - поздравление директора школы с зимними каникулами и.т.д...

Слова подобны листьям:

дерево, производящее их очень много,  
приносит очень мало плодов.

Поуп А.

*(Александр Поуп, английский поэт XVIII века)*

- **Спасибо за внимание!**