

* Эффективная
коммуникация

* «Самая большая роскошь на свете — это роскошь человеческого общения». Антуан де Сент-Экзюпери



Что значит эффективное общение?

Что значит понятие «уметь общаться»?

Умею ли Я общаться?

Эффективное общение всегда ведет к поставленной цели и результату.

Уметь общаться значит:

- * уметь разбираться в людях(понимать и учитывать их индивидуальность);
- * уметь строить свою речь;
- * уметь слушать;
- * уметь выбирать эффективную стратегию взаимодействия.

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя: восприятие людьми друг другом, обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

Основные понятия

- **Коммуникация** (от латинского communico - делаю общим, связываю) - процесс обмена между людьми информацией интеллектуального или эмоционального характера
- **Деловое взаимодействие** - совместная деятельность по созданию продукта или услуги и по обмену ими
 - **Партнерское взаимодействие** - взаимодействие равных. Партнерство - отношение к другому, как к равному, имеющему право быть таким, как он есть
- **Эмоциональное напряжение** - состояние человека, сопровождаемое высоким уровнем эмоций, чувств, переживаний
- **Конфликт** - столкновение интересов сторон

* Структура общения:

1. ПЕРЦЕПТИВНАЯ сторона общения.
2. КОММУНИКАТИВНАЯ сторона общения
3. ИНТЕРАКТИВНАЯ сторона общения

Процесс общения всегда можно рассматривать как :

- * установление контакта
- * ориентация в ситуации
- * обсуждение проблемы
- * принятие решения
- * выход из контакта.

*** Общение как взаимодействие.**

Функции общения:

Функции общения	Характеристика
Информационная	Обмен сообщениями, т.е. приём-передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями.
Контактная	Установление контакта как состояния обоюдной готовности к приёму и передаче сообщения.
Побудительная	Стимуляция активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий.
Координационная	Взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности.
Понимания	Не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимания партнёрами друг друга.
Установление отношений	Осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, деловых, межличностных связей сообщества, в котором предстоит действовать педагогу.

Вербальное общение(речевое)
осуществляется с помощью речи.

Невербальное (неречевое)
осуществляется с помощью
невербальных средств общения
(жесты, мимика, позы, зрительный
контакт).

* **Виды общения**

Прямое общение осуществляется
через личный контакт
собеседников.

Косвенное общение осуществляется
через посредников (телефон,
компьютер, письмо).

* **Виды общения**

Формальное (деловое) - цель данного общения в общем деле, оно строго регламентировано по времени, нормам и правилам.

Неформальное общение(житейское) - цель данного вида общения в самом общении в удовлетворении потребности быть в группе, в понимании и поддержке.

*** Виды общения**

- * Позы
- * Жесты
- * Мимика
- * Походка
- * Взгляд
- * Рукопожатие
- * Дистанции
- * Громкость, тембр, пауза, плач, вздох, интонация

* **Невербальные средства
общения**

* Для осуществления процесса коммуникации необходимы четыре основных элемента:

- 1) отправитель информации;
- 2) сообщение — собственно информация;
- 3) канал — средство передачи информации;
- 4) получатель информации.

* Средства общения

* Вербальные (речевые, словесные)

* Невербальные (неречевые).

Передача информации происходит за счет вербальных средств на 7%, звуковых средств - на 38%, а за счет невербальных средств - на 55%.

По речевому каналу передается чистая информация, а по невербальному :

эмоциональное состояние партнера по общению;

отношение к партнеру по общению;

отношение к полученной информации;

* Установки в общении

- * «*Я хороший — ты хороший*». Это самая нравственная и продуктивная установка, поскольку в большинстве случаев нам причиняют зло не по умыслу, а по недомыслию, в силу своей нравственной незрелости. Люди с этой установкой знают себе цену и ожидают, что другие воздадут им должное.
- * «*Я хороший — ты плохой*». Эта установка характерна для тех, кто не способен к созидательному самоутверждению. Они спихивают ответственность за свои проблемы на других и пытаются в случае неудачи найти козла отпущения среди коллег или подчиненных, выместить на них свою досаду..
- * «*Я плохой — ты хороший*». Такая установка типична для людей с комплексом неполноценности, чувствующих себя бессильными по сравнению с другими.
- * «*Я плохой — ты плохой*». Эта установка ведет к саморазложению личности, порождает чувство безнадежности и потерю интереса к жизни. Люди с такой установкой легко раздражаются, подвержены тяжелым депрессиям и непредсказуемы.



КАЛЕЙДОСКОП ЭМОЦИЙ





КАЛЕЙДОСКОП ЭМОЦИЙ



ГРУСТЬ



РАДОСТЬ



СТРАХ



СТЫД



ГНЕВ



СКУКА



ИНТЕРЕС



ОТВРАЩЕНИЕ



ВОСХИЩЕНИЕ



ОБИДА



УДИВЛЕНИЕ



УДОВОЛЬСТВИЕ

* Модели поведения

название моделей	характеристика	следствие
1. Модель дикторская ("Монблан").	Педагогические функции сведены к информационному общению при отсутствии личностного взаимодействия.	отсутствие психологического контакта, безынициативность и пассивность обучаемых.
2. Модель неконтактная ("Китайская стена").	Между педагогом и обучаемым существует слабая обратная связь ввиду барьеров общения: отсутствие желания к сотрудничеству, информационный, а не диалоговый характер занятия.	слабое взаимодействие с обучаемыми, а с их стороны - равнодушное отношение к педагогу.
3. Модель дифференцированного внимания ("Локатор").	Основана на избирательных отношениях с обучаемыми. Педагоги ориентированы не на весь состав аудитории, а лишь на часть, допустим на талантливых, слабых, лидеров .	нарушается целостность взаимодействия в системе "педагог-коллектив", она подменяется фрагментарностью ситуативных контактов.
4. Модель гипорефлексивная ("Тетерев").	Педагог в общении как бы замкнут в себе: его речь большей частью монологична. Такой педагог проявляет эмоциональную глухоту к окружающим.	практически отсутствует взаимодействие между обучаемым и обучающим(поле психологического вакуума).
5. Модель гиперрефлексивная ("Гамлет").	Педагог озабочен не столько содержательной стороной взаимодействия, сколько тем, как он воспринимается окружающими. Межличностные отношения принимают для него доминирующее значение.	обостренная социально-психологическая чувствительность педагога, приводящая его к неадекватным реакциям на реплики и действия аудитории; бразды правления могут оказаться в руках обучаемых.

название моделей	характеристика	следствие
<p>6. Модель негибкого реагирования ("Робот").</p>	<p>Взаимоотношения педагога с обучаемыми строятся по жесткой программе, но педагог не обладает чувством постоянно меняющейся ситуации общения. Им не учитываются состав и психологическое состояние обучаемых, их возрастные и этнические особенности.</p>	<p>низкий эффект социального взаимодействия.</p>
<p>7. Модель авторитарная ("Я - сам").</p>	<p>Учебный процесс целиком фокусируется на педагоге. Он - главное и единственное действующее лицо. От него исходят вопросы и ответы, суждения и аргументы.</p>	<p>воспитывается безынициативность, теряется творческий характер обучения, искажается мотивационная сфера познавательной активности.</p>
<p>8. Модель активного взаимодействия ("Союз").</p>	<p>Педагог постоянно находится в диалоге с обучаемыми, держит их в мажорном настроении, поощряет инициативу, легко схватывает изменения в психологическом климате коллектива и гибко реагирует на них. Преобладает стиль дружеского взаимодействия с сохранением ролевой дистанции.</p>	<p>Следствие: возникающие учебные, организационные, этические и др. проблемы творчески решаются совместными усилиями. Такая модель наиболее продуктивна.</p>

ПЛОХОЙ УЧИТЕЛЬ ОПИСЫВАЕТ,
ХОРОШИЙ - ОБЪЯСНЯЕТ,
ОТЛИЧНЫЙ - ПОКАЗЫВАЕТ,
А ВЕЛИКИЙ - ВДОХНОВАЕТ.



Темпераменты и стили общения

Аналитик – точность

взвешенность

медлительность

надежность

педантизм

концентрация

упрямство

Движущий – результат

энергия

импульсивность

результат

бестактность

четкая цель

конфликтность

Поддерживающий – комфорт

интуиция

выжидательная
позиция

понимание

излишняя
эмоциональность

Экспрессивный – аплодисменты

позитив

поверхностность

дипломатия

эгоцентризм

Техники регуляции эмоционального напряжения в деловом взаимодействии

Эмоциональное напряжение - состояние человека, сопровождаемое высоким уровнем эмоций, чувств, переживаний

Снижают напряжение:

1. Подчеркивание общности с партнером
2. Вербализация эмоционального состояния (своего и партнера)
3. Проявление интереса к проблемам партнера
4. Предоставление партнеру возможности выговориться
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в Ваших глазах
6. В случае Вашей неправоты – немедленное признание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
8. Обращение к фактам
9. Спокойный уверенный темп речи
10. Поддерживание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела, контакта глаз

Повышают напряжение:

1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Игнорирование эмоционального состояния (своего и партнера)
3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
4. Перебивание партнера
5. Принижение партнера, негативная оценка его личности и его вклада в общее дело
6. Оттягивание момента признания своей неправоты или ее отрицание
7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Переход на «личности»
9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Избегание пространственной близости к контакта глаз