УДК: 374.1

ББК: 74.3

**Иванычева Татьяна Алексеевна**

к.с.н., доцент, [ivanicheva\_ta@mail.ru](mailto:ivanicheva_ta@mail.ru)

Государственное автономное образовательное учреждение

Тюменской области

дополнительного профессионального образования

«ТЮМЕНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ

РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

Центр непрерывного повышения профессионального

мастерства педагогических работников

**КОММУНИКАЦИИ ПЕДАГОГА:**

**МОДЕЛИ ОБЩЕНИЯ, ЭТАПЫ и МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ И УМЕНИЙ**

Методические рекомендации для дополнительной профессиональной программы

повышения квалификации (*модуль «эксклюзивной» программы развития soft-компетенций)*

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | |  |
|  |  |  |
|  | РАЗДЕЛ 1. СОДЕРЖАНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ  1.1.Тема Практика применения моделей общения в образовательном процессе  1.2.Тема Этапы совершенствования коммуникативных навыков и умений   |  |  | | --- | --- | | РАЗДЕЛ 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА |  | | 2.1. Пояснительная записка |  | | 2.2. Цели и задачи, совершенствуемые компетенции и навыки |  |   2.3. Список основной и дополнительной литературы |  |

**РАЗДЕЛ 1. СОДЕРЖАНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ**

***ТЕМА 1:*** **Практика применения моделей общения в образовательном процессе** **[[1]](#footnote-1)**

**Цель:** совершенствование способности к самоорганизации и самообразованию на основе применения правил педагогической коммуникации в рамках разных моделей общения в образовательном процессе (ОК-6).

**Практическое занятие:** Определить цели педагогической коммуникации. Сформулировать правила педагогической коммуникации. Рассмотреть модели общения в образовательном процессе - информационная, убеждающая, экспрессивная, внушающая (суггестивная) и ритуальная.

**Практикум № 1.1. Цели педагогической коммуникации**

Цели педагогической коммуникации – это сознательно определенные ожидаемые результаты, которых стремится достичь педагог с помощью различных коммуникативных средств в настоящее время (в данной ситуации педагогического общения) и в ближайшем будущем.

Данные цели зависимы от различных условий:

1. от возраста воспитанников;
2. от уровня их развития и воспитанности;
3. от намерений, переживаний, установок, психических состояний воспитанников;
4. от роли, статуса, деловых и межличностных связей воспитанников и т. д.

При отборе целей педагогической коммуникации обычно учитываются как социальный запрос государства и общества, так и цели отдельного человека, его интересы, склонности и т. д.

Выделяют следующие цели педагогической коммуникации.

1. Информационная – обмен сообщениями, то есть прием-передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т. д.
2. Контактная – установление контакта как состояние обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержание взаимосвязи в форме постоянной взаимо-ориентированности.
3. Побудительная – стимуляция активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий.
4. Координационная – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности.
5. Понимание – не только адекватно восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т. д.).
6. Амотивная – побуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний.
7. Установление отношений – осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду.
8. Оказание влияния – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, активности и т. д.

**Практикум № 1.2. Правила педагогической коммуникации**

Успех педагогической коммуникации обеспечивается соблюдением ее правил.

**Формирование чувства Мы**. Это правило реализуется устранением ряда барьеров, которые могут возникать в процессе взаимодействия между педагогом и детьми. Педагог должен следить за тем, чтобы не вторгаться в личное пространство ребенка, не «давить» на него. Оптимальная физическая дистанция в общении, воспринимаемая, как правило, бессознательно, благоприятно влияет на самочувствие субъектов, взаимодействующих друг с другом. Социальный барьер возникает в том случае, когда моральные и индивидуальные представления человека о самом себе оказываются слабее, чем требования, предписываемые ему той или иной социальной ролью, которую он призван играть в рамках своей профессии и занимаемой должности, в данном случае – преподавателя.

**Обязательное установление личностного контакта** с детьми.

Одному ребенку будет приятно тактильное прикосновение педагога (дотронуться до руки, погладить по голове, прижать к себе), к другому нужно обратиться с какими-нибудь словами (назвать по имени, сказать что-либо в его адрес), а третьему, возможно, будет достаточно того, что мы смотрим на него и устанавливаем визуальный контакт.

**Демонстрация собственной расположенности**.

Проявляется в том, как мы улыбаемся (открыто, непринужденно или с ехидцей), с какой интонацией говорим (по-дружески, авторитарно и т. д.), как экспрессивно окрашиваются наши движения (сдержанно, пренебрежительно, суетливо и т. д.).

**Показ ярких целей совместной деятельности**.

Значимость этого правила убедительно обоснована А. С. Макаренко в его учении о перспективе: близкой, средней и дальней.

**Постоянное проявление интереса к собеседнику**.

Педагог должен уметь слушать и при этом слышать, сопереживать, не обделяя вниманием никого из ребят.

**Оказание и просьба помощи**. Созидательную деятельность, в которую включается ребенок, педагогу необходимо инструментировать так, чтобы у него все получилось, чтобы ему сопутствовал успех. В любой деятельности ребят важно создать положительный психологический фон, атмосферу радости и одобрения с помощью различных средств: авансирования, подчеркивания индивидуальной исключительности, снятия страха, оказания скрытой помощи, мобилизации активности, усиления мотивации.

**Практикум № 1.3. МОДЕЛИ ОБЩЕНИЯ**

Помимо владения функциями общения каждому человеку для эффективного взаимодействия необходимо оперировать всем многообразием существующих моделей общения.

В коммуникации общения выделяют информационную, убеждающую, экспрессивную, внушающую (суггестивную) и ритуальную модели общения.

**Информационная модель общения**.

Она обычно применяется для передачи и получения информации, ее анализа, интерпретации и комментирования. Передаваемая информация расширяет информационный фонд участников общения, сообщает инновационные сведения, разъясняет обстоятельства сложившейся ситуации, предоставляет конкретные факты и цифры, поясните задание, позволяющие получить новые знания или принять эффективное решение. Во время передачи информации, которая рассчитана не на одного человека, а обращена одновременно к группе людей (например: на уроке, лекции, семинаре), срабатывают общепринятые правила. Большинству участников не приходит в голову изменить ход сценария, публично перебить оратора до конца его сообщения. Поэтому выступающий должен быть уверен как в том содержании информации, которое он собирается озвучивать, так и в той форме, в которой он это собирается делать; необходимо также продумать — захотят ли собравшиеся его слушать и будут ли способны адекватно воспринимать сообщение.

Для достижения информационных целей обычно используют доклад, сообщение, лекцию или урок, конференцию, семинар, консультацию, а также письменные работы: рефераты, курсовые, проектные работы, эссе, позволяющие оценить степень освоения теории вопроса, просмотр видео- и телевизионных обучающих передач, а также вопросы и ответы для обмена информацией.

Однако для того чтобы коммуникация в информационной модели общения была эффективной, необходимы следующие условия:

учет познавательных возможностей конкретных собеседников, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для ее переработки, понимания и восприятия.

**Убеждающая модель общения.**

Эта модель позволяет сделать участников общения своими единомышленниками, выйти из той или иной ситуации с наибольшей продуктивностью. Однако убеждение — это сложный коммуникативный процесс, и не каждому удается пользоваться этой моделью общения с максимальной эффективностью. Известно, что убеждение было формализовано как определенная концепция более двух тысяч лет назад греками, которые сделали риторику (от гр. rhetorikos — красивая, напыщенная, но малосодержательная речь) — искусство использовать речь эффективно и убедительно — частью своей системы образования. Аристотель первым ввел понятия «этос», «логос» и «пафос», которые в приблизительном переводе означают «надежность источников», «логичные доводы» и «эмоциональный призыв». Все это — необходимые составляющие убеждающей модели общения. Убеждение — это коммуникативный процесс, в котором коммуникатор пытается вызвать изменение в убеждениях, отношении или поведении другого индивидуума или группы индивидуумов через передачу сообщения в таком контексте, где убеждаемый имеет некоторую степень свободы выбора. В литературе описаны базовые принципы, влияющие на убеждение. Среди них предпочтительны устные, позитивные сообщения, сдержанно эмоциональные обращения, логические выводы, опирающиеся на факты и веские аргументы, удовлетворение альтруистических потребностей человека, ораторское мастерство.

К сильным аргументам специалисты относят те, которые не вызывают критики, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание, например:

1. ■ точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, которые вытекают из них;
2. ■ законы, уставы, руководящие документы;
3. ■ экспериментально проверенные выводы и заключения экспертов;
4. ■ цитаты из публичных заявлений, книг, признанных в этой сфере авторитетов;
5. ■ показания свидетелей и очевидцев событий;
6. ■ статистическая информация, сообщаемая профессионалами статистиками;
7. ■ результаты социологических опросов, проведенных специализированными организациями.

Несостоятельные аргументы, как правило, связаны с подтасованными фактами, имеют ссылки на сомнительные источники; связаны с догадками, предположениями и измышлениями; представляют выводы на основе фиктивных документов, используют доводы, рассчитанные на невежество и т.д. Наиболее трудная задача убеждения — это превратить противоположные мнения по поводу тех или иных действий, решений в совпадающие. Люди делают обобщение на основе личного опыта и того, что говорят им члены их группы. Убеждение происходит гораздо легче, если сообщение совместимо с общей позицией по отношению к тому или иному предмету, ситуации, проблеме. Самая легкая форма убеждения — это коммуникация, усиливающая благоприятные мнения и позиции. Каждому участнику общения необходимо осуществлять непрерывные усилия по поддержанию запаса доброжелательности и таким образом превентивно создавать условия для эффективной совместной деятельности.

В процессе убеждения могут быть использованы разнообразные психологические возможности.

1. Ознакомление партнера с характером проблемы и убеждение его в том, что она разрешима.
2. Обсуждение отношения партнера к проблеме с целью преодоления его тревожности, негативизма и пр.
3. Выяснение условий жизни и работы, анализ психотравмирующих моментов (для перестройки системы отношений партнера).
4. Мобилизация партнера на решение проблемы, обучение соответствующим действиям.

Убеждение — это также метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Чтобы убедить в чем-либо профессиональных партнеров, коллег, чей интеллект, как правило, высоко развит, участникам общения необходимо использовать специальные коммуникативные техники.

Результат убеждения считается успешным тогда, когда собеседник в состоянии самостоятельно обосновать принятое им решение или мнение, оценить положительные и отрицательные его стороны, а также возможности и последствия других вариантов и решений.

В процессе общения следует помнить, что убеждение как коммуникативная техника более убедительно и действенно в следующих ситуациях:

1. ■ в рамках одной потребности;
2. ■ при малой интенсивности эмоций;
3. ■ с интеллектуально развитым партнером.

**Экспрессивная модель общения.**

Цель такой модели общения — сформировать у участников взаимодействия психо-эмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию, вовлечь в конкретные акции. Для использования такого вида коммуникации необходимо, например, в своем публичном выступлении (лекция, речь) использовать разнообразные не только вербальные и невербальные коммуникативные техники, но и аудио-, видео- и другие иллюстративные средства. Вместе с тем именно на уроке или учебной лекции, на совещании или на конференции нельзя увлекаться этой моделью. Необходимо постоянно управлять эмоциональным накалом занятия, чтобы споры и высказывание разных точек зрения не переросли в неприязнь и отторжение. Столкновение мнений, конфронтация участников взаимодействия могут привести к такому виду эмоционального спора, когда собеседников вынуждают принять чью-то субъективную точку зрения в качестве истинной. В таком споре зачастую прибегают к аргументам («ad hominem» — к толпе, к человеку), апеллируя к эмоциям слушателя. Естественно, никаких истин в таком споре родиться не может, просто каждый активно высказывает свою версию, субъективную точку зрения и пытается навязать ее как самую правильную другим собеседникам. В общении, особенно в деловом, такой спор имеет широкое распространение и зачастую оказывает негативное влияние на деловое взаимодействие. Это происходит не только в беседах или на совещаниях, но и на конференциях, переговорах, собраниях, и прежде всего потому, что можно любую версию очень долго доказывать и в конце концов доказать все что угодно. Про такой спор обычно говорят: «Споры погубили Рим». Действительно, если мнение участников по той или иной проблеме не совпадает, и собрались вместе люди, умеющие вести свою линию и владеющие приемами эристики (от гр. eristikos — спорящий, искусство побеждать в спорах, даже будучи неправым, по существу), то спор, как правило, перерастает в конфликт мнений.

**Суггестивная модель общения.**

Суггестивная, т. е. внушающая, модель общения, искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике взаимодействия, например на деловых совещаниях, или в воспитательных беседах с людьми, нуждающимися в мотивационной коррекции. Эта модель общения используется также на презентациях, где для демонстрации тех или иных возможностей используется, наряду с рассказом о них и показом преимуществ, реклама, цель которой, помимо информационной, сформировать определенные установки, осуществить внушение. Внушение, или суггестия (от лат. suggestio — внушение), — это такое психологическое воздействие одного человека (или группы) на другого, при котором оказывается определенное влияние на убеждения, установки, решения последнего Подверженность внушению называется суггестивностью. Находясь под влиянием внушения, человек действует без собственной мотивации, не может контролировать направленное на него воздействие. Психологами установлено, что если человек находится в спокойном состоянии, то при прочих равных условиях гораздо результативнее воздействовать на него убеждением, а в случае возбужденного состояния или повышенной тревожности — кратким внушением. Поскольку для успешного взаимодействия необходимо владеть всеми моделями общения, постольку нужно знать, что разные люди обладают разной степенью внушаемости, уровнем восприимчивости к внушению, субъективной готовностью испытать внушающее воздействие и подчиниться ему.

К факторам, способствующим внушаемости, относят следующие человеческие характеристики

1. неуверенность в себе;
2. тревожность, беспокойство;
3. робость, низкая самооценка;
4. чувство собственной неполноценности;
5. повышенная эмоциональность, впечатлительность;
6. слабое владение логическим анализом;
7. вера в авторитеты.

На силу внушения оказывают влияние также ситуативные факторы, например:

1. некоторые психические состояния (сильное эмоциональное возбуждение, стресс, заболевания, утомление или, наоборот, покой, расслабление);
2. низкий уровень компетентности, отсутствие реально существующей информации;
3. высокая степень значимости проблемы, вопроса, существа дела;
4. неопределенность, неясность ситуации, положения;
5. дефицит времени.

Суть внушения состоит в воздействии на чувства человека, а через них на его разум и волю. Поэтому необходимо не просто владеть разными моделями общения, но и очень хорошо понимать: когда, для достижения каких целей, по отношению к кому из собеседников какую модель взаимодействия использовать. В то же время очевидно, что разнообразные модели во многих ситуациях используются одновременно.

Например, при передаче важной информации могут быть использованы все перечисленные модели: информационная, убеждающая, экспрессивная, внушающая.

***ТЕМА 2:* *Этапы совершенствования коммуникативных навыков и умений***

**Цель:** способность проектировать траектории своего профессионального роста и личностного развития, готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса на основе знаний этапов совершенствования коммуникативных навыков/умений педагога, и процесса принятия решений в практических ситуациях педагогического общения (ПК-6, ПК-10).

**Практическое занятие:**Рассмотреть краткую характеристику этапов совершенствования коммуникативных умений педагогом у обучающихся. Определить особенности совершенствования навыков, приёмов и методов эффективной коммуникации в жизни педагога.

**Практикум № 2.1: Этапы развития коммуникативных умений**

Необходимый уровень коммуникативных умений может быть обеспечен в ходе осуществления их поэтапного формирования, которое заключается в следующем: – раскрытие значения коммуникативных умений в процессе организации коммуникативной деятельности; – ознакомление с содержанием и структурой умений; – включение в выполнение заданий по овладению коммуникативными умениями; – совершенствование усвоенных коммуникативных умений в творческой деятельности.

Названные этапы формирования коммуникативных умений соотносятся с обще-дидактическими этапами формирования учебных умений. Педагогу необходимо знать содержание каждого из этапов и соблюдать логическую последовательность при формировании коммуникативных умений. В таблице 2. представлены структура и логика этапов формирования сложных коммуникативных умений

Таблица 2.- Этапы формирования коммуникативных умений у обучающихся

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Этапы формирования коммуникативных умений | Содержание и структура этапов формирования коммуникативных умений |
| 1. | Раскрытие значения коммуникативных умений в процессе организации коммуникативной деятельности | Выявление учителем имеющегося опыта общения у детей, мотивирование их на овладение коммуникативными умениями; развитие у школьников интереса и потребности в общении; целесообразное использование разного рода информационных карт, описывающих основные пути и средства общения, примеры ситуаций общения, сферы деятельности, где возникает необходимость общения людей |
| 2. | Ознакомление с содержанием и структурой умений | Усвоение учащимися знаний и базирующихся на них практических действий; включение детей в общение, накопление знаний о способах действий и их воспроизведения |
| 3. | Включение в выполнение заданий по овладению коммуникативными умениями | Выполнение учащимися **разных видов игровых заданий** (имитационные задания, которыми полностью управляет учитель;  имитационные задания, которые корректируются учителем;  неимитационные задания, которые лишь направляются учителем), при которых достигается точное воспроизведение ролей, обеспечивается четкое осознание правил и понятий;  осуществление постепенного **перехода от воспроизведения практических действий к самостоятельному применению** их в изменяющихся заданиях неимитационного характера;  **оценка учащимися своих коммуникативных умений** |
| 4. | Совершенствование усвоенных коммуникативных умений в творческой деятельности | Проведение творческих уроков и работы художественно-образного характера; совместное создание и написание детьми различных проектов, задач; выбор и комбинирование учащимися ролей, создание своей ситуации общения |

Приведем пример алгоритма поэтапного формирования такого сложного коммуникативного умения у обучающегося как внимательно слушать собеседника.

1. Объяснить необходимость овладения данным умением. Важно, например, показать значимость умения внимательно слушать собеседника, и, вежливо отвечать на вопросы.

2. Четко и ясно сформулировать правила, которым надо следовать ученику. Например: «Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет внимательно слушать»; «Люди будут слушать тебя только после того, как ты выслушал их».

3. Показать на примере, как выполняются действия по овладению данным умением.

*Например:*

1) во время разговора собеседника не думать о чем-то своем, иначе пропустишь что-либо из рассказа;

2) старайся вникнуть в суть разговора, а не услышать только то, что тебе хочется;

3) не старайся казаться умнее своего партнера по общению, выслушай все, что он хочет сказать;

4) наибольшее внимание проявляй при разговоре с близкими тебе людьми, так как раскрепощенность в общении с близкими влечет за собой невнимательность по отношению к ним;

5) учись не только слушать, но и слышать.

4. Не формировать сразу несколько качеств личности или умений. Определить, какие качества органично сочетаются между собой. Например, такие умения, как внимательно слушать собеседника, вежливо реагировать на вопросы; соотносить свои действия, мнения, привычки с интересами партнеров по общению; выражать согласие (несогласие), одобрение (неодобрение).

5. Проводить постоянный контроль формирования умения. Контроль должен сочетаться с самоконтролем.

**Практикум № 2.2. Навыки, приёмы и методы эффектиной коммуникации**

[Коммуникативные навыки](https://buro-akzent.ru/audience/managers/biznes-kommunikatsii-rukovodstvo-podchinenny-mi.html) используются нами на автоматическом уровне ежедневно, например: умение говорить и слушать, умение поддержать разговор. Однако во многих ситуациях оказывается, что наше умение коммуницировать недостаточно для достижения поставленных целей.

Открытия в области гуманистической психологии, сделанные во второй половине XX века, позволили сформулировать ряд приёмов, научившись которым вы сможете достичь значительных успехов в повышении эффективности коммуникации. В дальнейшем будем называть активного участника коммуникации (того, кто в данный момент говорит) «отправителем», а того, кто в данный момент слушает – «адресатом» или «получателем». То, как отправитель строит коммуникацию зависит в первую очередь от его отношения к самому себе и к адресату.

[Успешная коммуникация](https://buro-akzent.ru/theme/communications.html) подразумевает уважение к обоим участникам процесса. Следует помнить, что эффективная коммуникация – не манипулирование партнёром с целью извлечения односторонней выгоды, а доверительное, взаимовыгодное общение.

**Список навыков для эффективной коммуникации**

Ниже приведём список некоторых *навыков*, необходимых для эффективной коммуникации:

1. **Умение слушать** – не только способность сконцентрироваться и воспринять информацию, но и умение поощрить рассказчика, отправителя, задать уточняющий вопрос, использовать приёмы перефразирования («т.е. Вы имели в виду...»), непонимания, отражения, резюмирования.
2. **Гибкость и способность искать компромиссы**.
3. **Эмпатия** – способность почувствовать эмоциональное состояние партнера и учитывать его при построении коммуникации.
4. **Контроль над эмоциональным напряжением**, способность разрядить напряжение.

Эффективная коммуникация невозможна без установления так называемой «психологической стыковки» между отправителем и адресатом. Это то, что на разговорном языке называется «нахождением на одной волне».

**Приёмы эффективной коммуникации в жизни педагога**

Исследователи рекомендуют ряд *приёмов*, которые помогут достичь эффективной коммуникации в образовательном процессе:

1. Создайте приятную и спокойную обстановку.
2. Предоставьте первое слово Вашему собеседнику.
3. При несогласии с ним, ни в коем случае не перебивайте его. Дайте ему полностью высказаться.
4. Повторяйте его фразы, слегка их перефразируя. Это позволит продемонстрировать, что Вы внимательно его слушаете, а также поможет вам удостовериться, правильно ли вы его поняли.
5. Если вы не согласны с предложением собеседника, предложите альтернативное решение, подкрепляя свою речь ясными и весомыми аргументами. Приведите примеры подхода, аналогичного вашему, подтверждающие его результативность.
6. Перед тем, как закончить встречу, подытожьте её. Выделите самое главное.
7. Независимо от результата встречи, выскажите намерение продолжать сотрудничество и поблагодарите собеседника за участие в обсуждении.

Чтобы достичь максимального результата, следует обратить внимание на с**редства невербальной коммуникации**

1. **Поза:** Примите открытую позу. Открытая поза, когда руки и ноги не скрещены, говорит об открытости и доброжелательности. Слушая собеседника следуют слегка наклонить голову в его сторону. Вы можете изредка кивать, что означает не только согласие, сколько внимание и принятие.
2. **Темп и громкость речи, дикция**: Не забывайте делать паузы. Обратите внимание, хорошо ли вас слышит собеседник. Оптимальный темп речи – около 120 слов в минуту.
3. **Внешний вид** (неаккуратный, или, наоборот, неадекватно формальный внешний вид может быть воспринят как проявление неуважения к собеседнику)
4. **Жестикуляция и мимика**: копирование жестов и мимики собеседника способствуют установлению доверительных отношений. Такое копирование создаёт ощущение зеркала, и ваш собеседник будет чувствовать себя максимально комфортно. Но копирование должно производиться **осторожно,** чтобы собеседник не почувствовал, что его пародируют.

  Влияние невербального общения на эффективную коммуникацию

Невербальные знаки подсознание человека воспринимает как более искреннее. Больше половины информации человек воспринимает из невербальных источников. Поэтому важно научиться владеть невербальными методами эффективной коммуникации.

1. **Повторение жестов собеседника** помогает быстрее установить контакт и вызвать доверие.
2. **Держать дистанцию** как минимум полметра, чтобы не нарушать личное пространство человека. Если вы видитесь не в первый раз и контакт уже налажен. То можно прикоснуться к человеку или похлопать по плечу.
3. Во время разговора **не трогайте свой нос и губы**. Люди воспринимают эти жесты, как признаки лжи.
4. **Позы и жесты во время беседы должны быть открытыми**. Это демонстрирует вашу доброжелательность и искренность.
5. **Постарайтесь говорить не быстро и не медленно**, не говорить слишком громко и четко произносить слова.
6. **Не употребляйте частицу «не»**, это настраивает собеседника против вас. Скажите лучше: «Я с вами согласна, но…», чем «Я не согласна или вы не правы».
7. Когда слушаете собеседника, **наклонитесь немного вперед и периодически кивайте**. Это знак, что вы согласны с собеседником и готовы к сотрудничеству.

Используя вышеописанные приёмы, вы сможете постепенно научиться эффективной коммуникации, что благоприятно скажется на вашем личностном и профессиональном росте.

**Методы эффективного общения от Д.Карнеги**

Дейл Карнеги известен на весь мир, как автор книги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей». Рекомендованные психолог приемы эффективного общения пользуются огромной популярностью, так как актуальны и полезны для всех. Рассмотрим основные десять методов эффективного общения:

1. **Быть хорошим слушателем.** Прежде, чем высказать или навязать свое мнение, лучше услышать мнение собеседника на определенную тему. Это поможет не только расположить человека к себе, но и заранее предвидеть его реакцию на ту или иную тему.
2. **Проявляйте искренний интерес к собеседнику**, задавайте ему вопросы. В этом случае он выскажет максимум информации о себе. Так вы вызовете к себе доверие и сможете перенаправить разговор в нужное вам русло.
3. **Ведите себя дипломатично**, не увлекайтесь критикой. Больше говорите о том, что согласны с собеседником, но в некоторых нюансах думаете немного иначе. Высказывайтесь мягко и не заостряйте внимание на недостатках человека. Задавайте вопросы так, чтобы собеседник отвечал на них утвердительно. Так вы добьетесь согласия в ходе дальнейшего разговора.
4. **Никогда не спорьте.** Выслушайте чужое мнение и проявите уважение. Возможно, вы что-то действительно не учли или упустили из виду. В споре никогда нет победителей. Каждый остается при своем мнении, но услышать противоположное мнение стоит.
5. Если вы хотите, чтобы человек что-то сделал, то нужно заставить его захотеть этого. **Пробудите в человеке интерес и желание достичь того, что вам нужно**.

*На рыбалке, не думая о своих собственных пристрастиях, я насаживаю на крючок не клубнику со сливками, а червяка. ( Дейл Карнеги)*

1. **Не пытайтесь доносить свою идею до конца**. Ненавязчиво скажите о своей идее, а человек пусть сам загорится ею и развивает эту идею. Пусть думает, что она принадлежит ему. Тогда он самоотверженно будет хотеть воплотить ее в жизнь.
2. **Слушая проблему человека, поставьте себя на его место**. Это поможет быстрее понять и вникнуть в ее суть.
3. **Никогда не отдавайте приказы**, это ущемляет самолюбие человека. Лучше задавайте ему вопросы, и пусть он сам принимает решение, как справиться с той или иной задачей. Это развивает творческое мышление, а вас избавляет от обиды со стороны подчиненных.
4. **Говорите человеку, как он ценен и важен**. Самолюбие и чувство значимости – это отличные стимулы в работе.
5. **Чтобы привлечь внимание к своим идеям, подавайте их ярко** и наглядно. К примеру, как в рекламе. Скучная подача с графиками и цифрами оставит всех равнодушными. Яркое представление привлечет внимание к вашей идее.

Методы эффективного общения от Дейла Карнеги помогают людям стать более успешными и влиятельными в сфере коммуникации, избегать конфликтов и споров, а также обрести уверенность в своих словах и действиях.

**Некоторые методы, которые применяются для эффективной коммуникации**

Необходимо создать спокойную обстановку, перестать нервничать, так как ваше состояние моментально передается собеседнику или аудитории, перед которой вам нужно выступить. Также нужно создать условия, в которых бы вас ничего не отвлекало от беседы или привлечь к себе внимание аудитории.

1. Для начала донесите собеседнику **свою ситуацию и дайте возможность человеку высказать свое мнение** по поводу его отношения к ней. Исходя из этой информации, теперь можно высказать свое мнение собеседнику или оппоненту. Заранее узнав отношение человека к той или иной теме, намного легче влиять на человека.
2. Еще один из эффективных методов коммуникации является **включение в ситуацию.** Расскажите человеку историю из своей жизни с похожим финалом.
3. Очень важно научиться **не осуждать человека**, не вешать на него ярлык. Постарайтесь понять то, что он говорит без искажения и интерпретации информации на свой лад. Для этого не стесняйтесь задавать вопросы: «Правильно ли я тебя понял? Что ты этим хотел сказать? и т.д»
4. При необходимости переубедить человека, расскажите ему несколько историй из жизни с нужным вам финалом. В речи ссылайтесь **на авторитетные источники** информации.
5. Помогите человеку сделать **правильные выводы и расскажите все преимущества решения определенной проблемы новым методом**. Прямо говорите о своих намерениях и озвучьте свое предложение.
6. **После окончания** переговоров или выступления, скажите, что вам **приятно было общаться, и вы намерены продолжать сотрудничество**. Вне зависимости от исхода беседы, вы готовы в любой момент оказать помощь или услугу.

**Эффективное общение с точки зрения психологии**

Человек учится общаться с раннего детства. Общение помогает человеку выжить. Но, знание сути психологии общения помогает каждому человеку лучше понимать себя и окружающих, получать радость от общения, от получения новой информации и пользы от дружеского и делового общения. Нужно уметь общаться с любыми людьми, даже с наглыми и агрессивно настроенными. Рассмотрим основные аспекты в психологии, которые помогают сделать общение эффективным.

1. **Человек должен быть самодостаточным, понимать свою ценность и ценность своего личного мнения.** В свою очередь, также понимать ценность мнения собеседника. Уважать его взгляд на жизнь.
2. **Когда интересы и желания собеседников совпадают, то общение проходит гладко.**
3. **При общении человек должен чувствовать себя комфортно.**
4. **Не бояться выражать свои чувства и эмоции.** Стеснительность, скованность и неуверенность делает общение скучным и неинтересным.
5. **В общении важно проявлять заботу и уважение как к себе, так и собеседнику.**
6. **Интерес к разговору и Ваше любопытство даёт возможность собеседнику больше рассказать о себе.** Всегда нужно стараться находить в людях положительные качества, тогда и интерес к человеку проявится сам собой.
7. **Открытость и искренность в общении с близкими людьми просто необходимы.** Иначе любой разговор теряет смысл.
8. **Нужно научиться принимать себя и другого человека таким, какой он есть.** В этом случае Вы сможете не бояться оставаться самим собой и не подстраиваться под мнение другого человека. И Вы, и он имеете право на свою точку зрения. Если Вы слишком эмоциональны, то не поддерживайте разговоры о политике, религии или других идеологических темах.
9. **Работайте с эмоциями**. Это необходимо, что бы Вы могли сохранять внутреннее спокойствие и личное пространство.
10. **Держите дистанцию, в зависимости от того, насколько Вы знакомы с человеком**. Не нарушайте ни своё, ни чужое личное пространство.
11. **Общение – не только приятные дружеские разговоры, но и возможность вести дела, решать вопросы**. Поэтому, должны учитывать особенности характера и профессию собеседника.

**РАЗДЕЛ 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА**

**2.1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Методические рекомендации «Коммуникации педагога – модели общения, этапы и методы совершенствования коммуникативных навыков и умений» необходимы для успешного освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (м*одуль «эксклюзивной» программы развития soft-компетенций)* «Эффективные коммуникации в жизни педагога» (далее Программа), которая посвящена вопросу совершенствования имеющихся профессиональных компетенций педагога, т.е. способности применять знания, умения и навыки в соответствии с задачами профессиональной деятельности, в частности, с видами профессиональной деятельности:

в рамках педагогической деятельности: организация взаимодействия с детскими коллективами, родителями (законными представителями) обучающихся; формирование образовательной среды для обеспечения качества образования;

в рамках проектной деятельности: моделирование индивидуальных маршрутов воспитания и развития обучающихся, а также собственного образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Данные методические рекомендации включают цель и задачи, требования к результатам (совершенствуемые компетенции), содержание и список основной и дополнительной литературы; составлена в соответствии с приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 февраля 2016 г. № 91 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) и от 4 декабря 2015 г. № 1426 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование», и, учитывает требования профессионального стандарта (ПС), утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.10.2013 № 544н «Профессиональный стандарт «Педагог (воспитатель, учитель)».

Освоение дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (модуль «эксклюзивной» программы развития soft-компетенций) «Эффективные коммуникации в жизни педагога» предполагает применение следующих методов: выполнение практических работ (заданий, упражнений), ориентированных на моделирование образовательных ситуаций в общеобразовательных и средних профессиональных организациях Тюменской области; непосредственное включение участников (слушателей) в процесс обсуждения педагогических и организационно-управленческих проблем, педагогических ситуаций, анализ собственных затруднений руководителей образовательных организаций, заместителей директоров, педагогов общеобразовательных организаций (далее ОО) и профессиональных образовательных организаций (далее ПОО); выполнение практических заданий изучаемых по темам модуля, и, представленные методические рекомендации значительно облегчат освоение материала.

В данных методических рекомендациях встречается следующие сокращения:

Модуль – часть образовательной программы, имеющая определенную логическую завершенность по отношению к установленным целям и результатам воспитания, обучения.

ОК – общекультурные компетенции;

ОПК – общепрофессиональные компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;

Компетенция - способность применять знания, умения, личностные качества и практический опыт для успешной деятельности в определенной области.

Вид профессиональной деятельности – методы, способы, приёмы, характер воздействия на объект профессиональной деятельности с целью его изменения, преобразования.

Результаты подготовки - освоенные компетенции и умения, усвоенные знания, обеспечивающие соответствующую квалификацию и уровень образования.

Результаты обучения – усвоенные знания, умения, навыки и освоенные компетенции

* 1. **Цель и задачи, совершенствованные компетенции и навыки**

**2.2.1. Цель и задачи**

***ЦЕЛЬ:*** совершенствование профессиональных компетенций – способности к коммуникации, способствующей повышению эффективности педагогической деятельности.

***ЗАДАЧИ:***

***-***сформировать представление об эффективной коммуникации в педагогической деятельности;

-познакомить с техниками, приёмами, способами, позволяющими повысить эффективность педагогической коммуникативности;

-отработать в тренинговой форме умения, необходимые для эффективной коммуникации; практическое применение коммуникативных умений до выработки устойчивых навыков в образовательном процессе.

Программа «Эффективные коммуникации в жизни педагога» и соответствующие методические рекомендации «Коммуникации педагога – модели общения, этапы и методы совершенствования коммуникативных навыков и умений» являются продолжением методических рекомендаций «Коммуникации педагога: структура и приёмы», разработаны для повышения квалификации педагогов общеобразовательных и профессиональных организаций в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Развитие образования» регионального проекта Тюменской области «Учитель будущего». Программа имеет модульную структуру, шесть из которых представлены в данных методических рекомендациях.

**2.2.2. Формируемые компетенции и навыки**

В результате освоения Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатель (участник программы) совершенствует следующие компетенции (таблица 1.) включая базовые коммуникативные навыки, которые помогают развивать отношения с людьми, поддерживать разговор, эффективно вести себя в критических ситуациях при общении с окружающими, в частности, умение слушать, убеждение и аргументация, ведение переговоров,, а, также навыки self-менеджмента, которые помогают эффективно контролировать свое состояние, время, процессы, в частности, управление собственным развитием.

Таблица 1. -Совершенствуемые компетенции в результате освоения Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Компетенции подготовки Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) 44.03.05 Педагогическое образование | Компетенции  ФГОС 44.03.05 |
| Общекультурные компетенции (ОК) | | |
| 1. | способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | ОК-4 |
| 2. | способность к самоорганизации и самообразованию | ОК-6 |
| Общепрофессиональные компетенции (ОК) | | |
| 3. | готовность к психолого-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса | ОПК-3 |
| Профессиональные компетенции (ОК) | | |
| 4. | готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса | ПК 6 |
| 5. | способность организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать их активность, инициативность и самостоятельность, развивать творческие способности | ПК-7 |
| 6. | способность проектировать траектории своего профессионального роста и личностного развития | ПК-10 |

В результате освоения программы курсов повышения квалификации, основываясь на методические рекомендации «Коммуникации в жизни педагога», слушатель (участник) должен

**знать:**

* приёмы и способы повышения эффективности коммуникаций в образовательном процессе;
* методы и приёмы коммуникативного влияния;

**уметь:**

* применять невербальные средства коммуникации для коммуникативного влияния;
* применять приёмы эффективной коммуникации в образовательном процессе;

**владеть:**

* навыками педагогического общения при недостаточной заинтересованности обучающихся и формировать их коммуникативные навыки.

Темы для изучения следующие: факторы, совершенствующие коммуникативную компетентность педагога; показатели коммуникативной деятельности современного педагога; содержание и структура коммуникативных умений; практика применения моделей общения в образовательном процессе: эффективные приёмы реализации основных функции педагогической коммуникации; этапы совершенствования коммуникативных навыков и умений.

**2.3.СПИСОК ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

**Основная:**

1. Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Д. Психология межличностной коммуникации – СПб. – Знание, 2015. – 298 с.
2. Методы, которые применяются для эффективной коммуникации. - [электронный ресурс] - Режим доступа: <https://salid.ru/stati/metody-effektivnoj-kommunikacii-psixologiya-obshheniya>. - (дата обращения: 30.01.2020).

**Дополнительная:**

1. Водина Н.С., Иванова А.Ю., Клюев В.С. и др. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник- практикум. М.: Новая линия. - 1997. – 236 с.
2. Информационные и коммуникационные технологии в образовании: монография Под.редакцией: Бадарча-Дендева - М.: ИИТО ЮНЕСКО, 2013. – 280 с.
3. Колесникова, И. А. Коммуникативная деятельность педагога : учебное пособие для студентов высших пед. учебных заведений / И. А. Колесникова ; под ред. В. А. Сластенина. – М., 2007.
4. Кудрявцева Е. И. Методологические проблемы применения моделей компетенций. //ВЕСТНИК Ленинградского государственного университета имени А.С. Пушкина. Научный журнал. - 2013. - № 4.
5. *Максимова А. А. Основы педагогической коммуникации*: учебно-методическое пособие / А. А. Максимова. – Орск : Издательство Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, 2012. – 170 с.
6. Мудрик А. В. Общение как фактор воспитания школьников / А. В. Мудрик. – М., 1984. Леонтьев А. А. Избранные психологические произведения : в 2 т. / А. А. Леонтьева; под ред. В. В. Давыдова и др. – М., 1983.
7. Лисина М. И. Проблемы онтогенеза общения / М. И. Лисина. – М., 1986.
8. Ломов Б. Ф. Категории общения и деятельности в психологии / Б. Ф. Ломов // Вопросы философии. – 1979. – № 8.
9. Ломов Б. Ф. Особенности познавательных процессов в условиях обучения / Б. Ф. Ломов // Вопросы общей, педагогической и инженерной психологии / Б. Ф. Ломов. – М. : Педагогика, 1991.
10. Новиков А.М. Педагогика и психология. Словарь системы основных понятий. Российская академия образования. Институт теории и истории педагогики. - М., 1996.
11. *Панфилова А. П. Психология общения*: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.

1. Составлено автором по Максимовой А. А. Основы педагогической коммуникации: учебно-методическое пособие / А. А. Максимова. – Орск : Издательство Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, 2012. – 170 с.; Панфиловой А. П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с. [↑](#footnote-ref-1)