



## **Тренинг для педагогов**

*«Оптимизация общения, как способ  
повышения профессионального  
мастерства».*

Подготовила  
педагог-психолог Алиева Н.С.

Махачкала 2021г.

Есть три ошибки в общении людей:

- первая — это желание говорить прежде, чем нужно;
- вторая — застенчивость, не говорить, когда это нужно;
- третья — говорить, не наблюдая за вашим слушателем.

(Конфуций)

### ***Актуальность тренинга:***

Проведение семинаров, тренингов, посвященных теме «Общение», в настоящее время стало характерной особенностью внутренней политики многих организаций, в том числе и образовательных учреждений.

В процессе взаимодействия человека с человеком важным оказывается все: что мы говорим, как мы говорим, каким образом воспринимаем информацию партнера по общению. Поэтому первым необходимым условием успешности взаимодействия педагога с родителями является знание структуры общения.

Дается человеку от природы умение общаться или этому необходимо учиться? Конечно же, навыкам общения люди обучаются всю жизнь. Причем научиться общению можно, только в процессе самого общения, а не только по книгам и советам знающих людей. И именно поэтому при обучении педагогов конструктивному поведению при взаимодействии с родителями так важна отработка определенных навыков в конкретных ситуациях. В связи с этим одной из эффективных форм обучения может стать не лекция, а тренинг, дающий возможность каждому его участнику, используя уже имеющийся у него жизненный опыт, приобрести и закрепить новые навыки взаимодействия с окружающими.

### **Содержание:**

1. Упражнение: «Давайте поздороваемся».
2. Упражнение: «Что я вижу на картине?»
3. МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ВИЗУАЛ, АУДИАЛ, КИНЕСТЕТИК».
4. МИНИ-ЛЕКЦИЯ «АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ»
5. Упражнение «Активное слушание»
6. Упражнение «Сиамские близнецы».
7. Упражнение «Карусель»
8. Упражнение «Мои ресурсы...»
9. Рефлексия.

### **Цель тренинга:**

- обучение педагогов основам эффективного общения;
- овладение навыками различных техник эффективного общения, которые помогут в решении проблемных ситуаций, возникающих в работе с детьми.
- повышение профессионального мастерства.

### **Задачи тренинга:**

- ✓ раскрепощение членов группы;
- ✓ развивать умение находить подход к людям;
- ✓ подчеркнуть важность интонаций в ходе коммуникации;
- ✓ обучить эффективным способам общения.

**Организация тренинга:** 6-7 человек

**Ведущий тренинга:** педагог-психолог Алиева Н.С.

### **Ход тренинга:**

#### **1.Упражнение: «Давайте поздороваемся».**

**Цель:** снятие мышечного напряжения, переключения внимания, раскрепощение членов группы.

Участники по сигналу ведущего начинают хаотично двигаться по комнате и здороваются со всеми, кто встречается им на пути (а возможно, что кто-либо будет специально стремиться поздороваться с тем, кто обычно не обращает на него внимания). Здороваться надо определенным образом:

- 1 хлопок-здороваются как мужчины;
- 2 хлопка - здороваются как близкие люди;
- 3 хлопка-здороваемся как женщины.

#### **2.Упражнение: «Что я вижу на картине?»**

**Цель:** пробудить интерес участников к получению последующей информации о «визуалах», «аудиалах», «кинестетиках».

**Содержание:** тренер показывает участникам репродукцию какой-либо картины, желательно пейзаж (или просит посмотреть за окно), и одной короткой фразой сказать о своем впечатлении о картине (или о том, что увидели за окном), ответив на вопрос: что вы видите (или слышите, или чувствуете), глядя на картину (или за окно)? Например: «Я чувствую дыхание приближающейся весны» («Я слышу дуновение ветра».«Я вижу высокие березы»). Фраза должна быть максимально короткой. Участники высказываются по кругу.

После этого тренер говорит о том, что у каждого участника было свое первое впечатление и каждый высказал его в удобной для него форме. Кто-то начал со слов: «Я вижу», кто-то сказал: «Я слышу», а кто-то «Я чувствую».

**Обсуждения:** обычно слушатели, обобщая полученную информацию, рассказывают о том, как они могут применить ее в ежедневной работе в школе и при взаимодействии с детьми и подростками, как важно учитывать канал восприятия собеседника в общении с ним.

Далее тренер переходит к мини-лекции «Визуал, аудиал, кинестетик».

### **3. МИНИ-ЛЕКЦИЯ «ВИЗУАЛ, АУДИАЛ, КИНЕСТЕТИК»**

В зависимости от ведущей системы восприятия все люди делятся на «визуалов» — это те, кто прежде всего видит предмет, событие или явление, «аудиалов» - люди, которым важно слушать, «кинестетиков» — это люди чувств, и они воспринимают большую часть информации об окружающем мире через свои эмоции. Некоторые авторы выделяют еще и четвертый тип — «дискрететы». «Дискрететы» — это те, кто воспринимает информацию через логическое осмысление с помощью цифр, знаков, логических доводов.

Так, для «*визуалов*» чаще всего характерна прямая расправленная поза с чуть приподнятыми головой и плечами, высокий и чистый голос, быстрая громкая речь, взгляд над окружающими (в связи с этим «визуалов» зачастую воспринимают за гордецов). Как правило, на родительских собраниях родители-«визуалы» тщательно конспектируют сказанное учителем. В случае, если им необходимо заполнить анкету или письменно ответить на какие-либо вопросы, педагогу следует учесть, что инструкция по заполнению документа должна быть предоставлена таким родителям в письменном виде.

Поскольку «визуалы» большое внимание уделяют одежде, стремятся выглядеть опрятно и носить подходящую по стилю и цвету для конкретного случая одежду, педагогу, готовясь к встрече с ними, желательно учесть эту особенность и одеться более тщательно, выбирая детали костюма. Имидж педагога играет важную роль для родителя-«визуала», очень наблюдательного в мелочах. Большое значение при подготовке к встрече с родителями -«визуалами» имеют также обстановка и порядок в кабинете, в котором предполагается проводить беседу.

Родители, относящиеся к категории «*аудиалов*», встречаются достаточно редко. Обычно они могут выполнять данную им устно инструкцию сразу и правильно. В беседе с ними для педагога важно, чтобы родители сами проговорили свою проблему вслух, что, в свою очередь, может послужить удачным отправным моментом для ее разрешения. Включению таких родителей в диалог с воспитателем могут послужить такие фразы, как «Давайте поговорим...» или «Выслушайте меня...» и др.

В некоторых ситуациях решения проблем в группе детского сада педагог может использовать ролевые игры, в процессе которых родители-«аудиалы» способны в большей степени проявить свои способности.

Поскольку для «*кинестетиков*» характерны энергичность, неусидчивость, трудности при необходимости длительное время удерживать внимание на одном объекте, родителям, относящимся к данной категории, тяжело выдерживать

продолжительные родительские собрания, длительные монологи. Если педагог объясняет такой маме или папе способ решения задачи или выполнения упражнения, лучше не давать долгих устных инструкций, а совместно выполнить 1-2 задания.

Общаясь с родителями-«*дискретами*», педагогу желательно приводить факты, цифры и следить за логичностью своих доводов.

Умение распознавать различные типы людей, в зависимости от доминирующего канала восприятия, и говорить с людьми на их языке, используя их активный словарь — важный фактор успешного общения в системе «педагог—родитель». Другим не менее важным и одним из основополагающих факторов, влияющих на эффективность взаимодействия педагога с родителями, является умение слушать и слышать собеседника.

#### **4. Техника активного слушания.**

**Цель техники:** эмоциональная поддержка в проблемных ситуациях, а также демонстрация педагогом понимания внутренней ситуации ребенка, родителя, готовность принять ее.

##### Правила техники активного слушания.

- контакт глазами с собеседником (при общении с ребенком важно, чтобы глаза взрослого и ребенка находились на одном уровне)
- повтор услышанного от собеседника;
- «отзеркаливание эмоций»;
- «отзеркаливание позы» - копирование позы собеседника.

#### **МИНИ-ЛЕКЦИЯ «АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ»**

Термин «активное слушание» долгое время был известен только психологам и специалистам, тесно связанным с работой с персоналом. Однако сегодня умение «активно слушать» требуется любому человеку, желающему быть успешным в сфере общения.

подавляющее большинство людей, с которыми мы общаемся, чувствительно к активному слушанию. Почему? Активный слушатель, принципиально отличается от пассивного, он демонстрирует собеседнику искреннюю заинтересованность, личное участие в разговоре, создавая тем самым позитивный эмоциональный фон беседы. Тогда как пассивный слушатель, способен посвятить вам все свое внимание, не слушая ни слова из того, что вы говорите.

Активное слушание - это процесс, который обладает несколькими ключевыми характеристиками.

Во-первых, важна собственная настройка «слушающего». Иными словами, ему должно быть по-настоящему интересно все то, что ему говорит собеседник. Без личного, искреннего интереса «завести процесс слушания» бессмысленно, поскольку обман чувствуется мгновенно.

Слушание активное, в отличие от пассивного, отличается также физической включенностью в разговор с собеседником. Увлеченные беседой и информацией люди располагаются лицом к собеседнику, регулярно смотрят в глаза, достаточно часто кивают головой в процессе беседы.

Задача активного слушания именно услышать, т.е. максимально правильно понять собеседника. А адекватное понимание возможно только в том случае, если у нас есть возможность уточнить правильность воспринятой информации.

Кроме того, любая беседа - это активный и главное взаимный процесс, проходящий, как правило (в нормальном, естественном своем проявлении) в диалоговом режиме. Поэтому активное слушание включает в себя еще и реакцию на речь собеседника, просто кивания часто бывает недостаточно.

Итак, активное слушание — способ ведения беседы в личных или деловых отношениях, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь, чувства говорящего.

#### **Активно слушать собеседника — означает:**

1. Дать понять собеседнику о том, что вы услышали из того, что он вам рассказал;
2. Сообщать партнеру о его чувствах и переживаниях, связанных с рассказом.

#### **Результаты применения активного слушания:**

- Собеседник начинает относиться к вам с большим доверием.
- Партнер по общению рассказывает вам гораздо больше, чем стал бы рассказывать в обычной ситуации.
- Вы получаете возможность понять собеседника и его чувства.
- Если партнер по общению чем-то взволнован или рассержен, то активное слушание помогает безболезненно «выпустить пар».

Активное слушание включает в себя следующие приемы: дословное повторение, перефразирование, резюмирование.

**Дословное повторение** подразумевает воспроизведение вслух части сказанного в неизменном виде. Это может быть целая фраза или несколько слов, которые дают собеседнику понять, что его внимательно слушают.

**Перефразирование** подразумевает повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.

**Резюмирование** представляет собой подытоживание, выделение основных идей говорящего. Данный прием позволяет правильно расставить акценты, определить главное в речи собеседника, а при необходимости — подвести беседу к заключительному этапу.

Все три техники являются действенными в процессе общения. Так, дословное повторение можно использовать в беседе с не слишком разговорчивыми родителями. Эта техника будет возвращать их к сказанному и побуждать к тому, чтобы добавить дополнительные детали. Перефразирование особенно полезно в



тех случаях, когда мы не уверены в том, что правильно понимаем говорящего. Резюмирование желательно использовать с многословными родителями, что позволит продвигаться в переговорах вперед более быстрыми темпами.

Таким образом, активное слушание, подразумевающее умение слышать информацию и воспринимать чувства говорящего, способствует улучшению общения.

### **5.Упражнение «Активное слушание»**

**Цель:** выработать собственную технику активного слушания.

**Время:** 60 мин.

Участники сидят по кругу.

#### **Инструкция:**

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: один из вас будет "говорящим", а другой - "слушающим".

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Я буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется "слушающий". "Говорящий" может пока отложить их в сторону.

Итак, "говорящий" в течение 5 минут рассказывает "слушающему" о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. "Слушающий" соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает "говорящему" рассказывать о себе».

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

«Сейчас у "говорящего" будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать "слушающему", что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может

узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, тренер дает следующее задание:

«Теперь "говорящий" в течение пяти минут будет рассказывать "слушающему" о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. "Слушающий", не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от "говорящего" в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«"Слушающий" за пять минут должен повторить "говорящему", что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут "говорящий" все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит "слушающий". Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то "слушающий" должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как "слушающий" скажет все, что он запомнил из двух рассказов "говорящего", последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом тренер каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?»

«О чем вам было легче говорить – о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?»

«Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были "говорящим", какое влияние на вас оказывали различные действия "слушающего", как они вами воспринимались?» и т.д.

Данное упражнение в зависимости от того, как будет организовано его обсуждение, может дать очень разноплановые результаты. Наиболее простой путь – рефлексия процесса слушания, в результате чего формируется умение слушать другого, осознаются такие барьеры слушания, как оценивание, желание дать совет, рассказать что-то из своего опыта и т.д. Более сложный путь – анализ возникающих в ходе работы чувств, в частности таких, которые сопровождали рассказ о трудностях и проблемах в общении и рассказ о сильных сторонах.



## **6. Проигрывание ролевых игр, направленное на создание доверия, взаимопонимания:**

**Упражнение «Сиамские близнецы».** Учителя делятся на пары и завязывают ноги (правая нога одного привязывается к левой ноге другого). После чего им необходимо несколько раз пройти по помещению. Затем происходит обсуждение игры (как чувствовали себя участники, как удавалось им договариваться и учитывать интересы партнера).

## **7. Проигрывание ситуаций из жизни.**

**Упражнение «Карусель»** (дает возможность проиграть проблемные ситуации, учит умению устанавливать контакт с ребенком и выходить из конфликтных ситуаций). Участникам предлагается разыграть различные ситуации, характерные для детей, посещающих школу. Для этого можно разделить на пары: ребенок – педагог. Каждая пара получает одну ситуацию и разыгрывает ее, показывая реакцию учителя, и его способ выхода из создавшей ситуации.

Для разыгрывания предлагаются следующие высказывания детей:

- «Я хочу к маме...» (плачет) (решение проблем адаптации),
- «А Маша меня обижает ...» (выход из конфликтных ситуаций)
- «Не хочу заниматься...Я буду играть в конструктор ...»(ходит по группе во время общего занятия)
- «Помогите мне переодеться на прогулку. Я ничего не умею...»

Обратная связь (важна для рефлексии): что понравилось не понравилось, как чувствовали себя в тех или иных ситуациях, насколько было комфортно некомфортно, какие впечатления.

## **8. Завершение работы.**

**Упражнение «Мои ресурсы...»** Каждый участник получает лист бумаги, где ему предлагается записать для себя свои ресурсные качества и способности – «что у меня есть, чтобы эффективно общаться и успешно решать проблемные ситуации».

## **9. Рефлексия. Обратная связь по итогам проведения занятия.**

Что понравилось - не понравилось, как чувствовали себя в тех или иных ситуациях, что нового узнали.

## ***Принципы работы тренинга:***

**1)«Здесь и теперь»** - разговор о том, что происходит в группе в каждый конкретный момент; исключение общих абстрактных рассуждений.

**2)Я-высказывания** - каждый участник говорит только от своего имени;

**3)Доверительное общение** - искренность в общении;

**4)Активность** - обязательное участие в работе группы в течение всего времени;

**5)Правило «Стоп»** - каждый участник вправе отказаться от обсуждения проблемы, вызывающей у него дискомфорт;

**6)Конфиденциальность** - неразглашение обсуждаемых проблем за пределами группы;

**7)Безоценочность** - не критиковать и признавать право каждого на высказывание;

**8)Рефлексия** – высказывание своего мнения и отражение своих чувств в начале занятия и в конце.

