

Мастер – класс «Умение общаться»

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. Общение удовлетворяет особую потребность человека в контактах с другими людьми.

Общение – это сложный процесс установления межличностных контактов между участниками совместной деятельности, включающей в себя обмен информацией, выработку целей и планов осуществления этих целей, взаимодействие в процессе выполнения действий. Для взаимодействия в процессе осуществления деятельности важно понимание участниками совместной деятельности, друг друга, постоянное восприятие друг друга с помощью речи, жестов, мимики, пантомимики, интонации речи, пауз. Этим достигается и влияние друг на друга партнеров совместной деятельности.

Общение удовлетворяет особую потребность человека в контактах с другими людьми. Стремление к общению нередко занимает значительное и порой ведущее место среди мотивов, побуждающих людей к совместной практической деятельности.

Ребенок почти сразу после рождения вступает в процесс общения с окружающими людьми, ибо в нем от природы заложена способность к общению, которая, под влиянием окружающих взрослых очень быстро развивается. Особенно интенсивно способность к общению развивается в подростковом возрасте. Это связано с тем, что общение можно считать ведущей деятельностью данного возраста.

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).

Общение между людьми может возникнуть не только в процессе совместной деятельности, но и в процессе обмена какой-либо информацией о своем состоянии, о своих потребностях, о произошедших событиях и т.д. Такое общение является **интимно-личностным**, тогда как общение в процессе совместной деятельности является **деловым**.

Кроме этого различают общение **функционально-ролевое и эмоционально-личностное**. В функционально-ролевом общении участники выступают как носители социальной роли или функции (общение врача и пациента, продавца и покупателя, мамы и ребенка). Ролевое общение вынуждает людей следовать определенным правилам, нормам, использовать в речи специальные термины, обращения, речевые формы. В эмоционально-личностном общении участники могут проявить все свои индивидуальные и личностные качества, не ограничиваясь рамками роли.

Общение может быть **специально организованным и стихийным**. Специально организованное общение выступает либо как цель, либо как решающее средство реализации цели (производственное совещание, домашний совет, разговор с родителями с определенной целью). Все общение, которое специально не организовывается можно считать стихийным (встреча с другом, знакомым). Общение может быть **непосредственным**, когда участники контакта имеют возможность непосредственно воспринимать друг друга (соблюдается принцип единства времени и места) и **опосредованным**. Опосредованным может быть общение по телефону, с помощью письма...

В процессе непосредственного общения мы лучше узнаем друг друга, интересы, увлечения, индивидуальные особенности, можем помочь, поддержать человека.

Общение может идти **между двумя людьми, между одним человеком и группой** (публичное выступление), **между группой и одним человеком** (собеседование).

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 сложный процесс, оно включает в себя **три основных блока**:

- ❖ Информационный блок общения
- ❖ Интерактивный блок
- ❖ Перцептивный блок.

Где бы не находился человек, всюду его окружает информационное поле. Но всегда ли мы готовы к тому, чтобы правильно принять, понять и передать информацию?

- Какие качества необходимы человеку для эффективного общения?

Для эффективного общения человеку необходимы следующие качества личности: доброжелательность, внимательность, общительность, уверенность в себе, терпение, активность.

Для того, чтобы общение было эффективным, необходимо соблюдать правила общения:

- ❖ Необходимо быть уверенным в себе.

Упражнения на развития уверенности в себе. В ходе разыгрывания ситуаций надо продемонстрировать неуверенный, агрессивный, уверенный ответ.

Ситуации:

Ваш сосед отвлекает вас от интересного урока, задавая глупые вопросы.

Вы говорите ему...

Друг продолжает занимать вас разговорами, а вам надо срочно уйти. Вы говорите...

Люди, сидящие сзади вас на концерте мешают вам громкими разговорами.

Вы обращаетесь к ним...

Друг приводит вас в смущение, рассказывая в компании истории о вас. Вы заявляете ему...

- ❖ Принимать собеседника таким, какой он есть
- ❖ Учитывать особенности собеседника, в том числе возрастные
- ❖ Быть открытым, искренним

Упражнение: «Верю - не верю» Придумать и рассказать историю, которая с вами произошла. Все должны угадать, действительно ли она имела место.

«Правда и ложь» Представьте, что вы выпили волшебный напиток и не всегда говорите о себе правду. Скажите о себе две правды и одну ложь, а все пусть угадают, что было ложью.

- ❖ Быть активным

- ❖ Уважать собеседника, его права, мысли, чувства, быть к нему внимательным

Упражнение: «Разведчик». Не открывая глаз скажите: кто сидит справа от вас, описать обувь того кто сидит слева, цвет глаз кого-то из сидящих, носки, которые надеты сейчас на вас.

- ❖ Необходимо настроиться на разговор, иметь положительные намерения, создать атмосферу доверия (улыбка, позитивные жесты, вежливые слова)

Упражнения: «Здравствуй, мне очень нравится...» Может быть использовано как разминка, приветствие. Каждый участник должен поприветствовать всех, начиная свою мини речь словами: «Здравствуйте, мне очень нравится...»

❖ При необходимости надо создать благоприятные условия для общения (освещение, дистанция, позиция – выше, ниже...)

Упражнение: Разговор в позиции «выше-ниже», спина к спине, глаза в глаза.

❖ Необходимо смотреть на собеседника, наблюдать за самочувствием партнера во время разговора, за его невербальными реакциями

Упражнение: «Крокодил»

❖ Надо уметь слушать (постараться услышать все сообщение целиком, дать собеседнику обратную связь о том, что вы его слышите и понимаете, использовать уточнения, повторение, визуальный контакт; слушание должно быть эмпатичным). Слушание требует сознательного усилия и концентрации внимания.

Упражнения: «Магазин» Продавец-ведущий загадывает, что в его магазине продаются только предметы на одну букву. Играющие собираясь в поход и «покупая» вещи, продукты, должны понять, увидеть закономерность. Играющие называют предметы, которые они хотят купить, а продавец говорит, есть ли они в магазине и может ли он это продать.

«Сплетни» Вариант1. Описание картины

❖ Необходимо попытаться встать на точку зрения собеседника, на его позицию, понять его мысли, намерения

Упражнение: «Счет» Все опускают головы и считают до 10. Можно только один раз произнести цифру, нельзя продолжать счет соседям, назвать цифру хором. Если допущена ошибка, считать начинаем сначала.

- Надо дать высказаться собеседнику, не перебивать, быть терпеливым, спокойным

- Говорить надо от первого лица, сообщать о своих мыслях, чувствах
- Речь должна быть ясная, четкая, грамотная, выразительная

Упражнения: «Выражение мысли другими словами». Задается несложная фраза. Необходимо предложить несколько вариантов предложений, в которых заложенная в первоначальной фразе мысль будет передана другими словами. Фразы могут быть такими: нынешнее лето будет теплым. Девочка гуляет по улице. Я прочитал интересную книгу. Ракета улетела далеко от земли. Мама поругала сына за двойку. Ученица опоздала в школу.

«Отгадай известного человека» Ведущий загадывает слово. Все должны его отгадать. Можно задавать вопросы, на которые ведущий отвечает «да» или «нет».

- Поза, мимика, жесты должны подкреплять слова
- В ходе разговора необходимо быть ответственным, т.е. слушая и высказываясь сами мы берем ответственность на себя за сообщение
- Разговор надо довести до конца

ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАНЯТИЮ

Тест «Умеешь ли ты слушать и слышать?»

Инструкция: необходимо ответить «да» или «нет» на каждый тезис. Записывай номер тезиса и ответ.

1. Я часто жду с нетерпением, когда собеседник закончит говорить, чтобы высказаться самому.
2. Иногда я предлагаю решение проблемы до того, как она представлена полностью.
3. Я предпочитаю слышать то, что доставляет мне удовольствие.
4. Бывает, что я отвлекаюсь, теряю нить рассуждения, когда говорят другие.
5. Иногда эмоции, переполняющие меня, затрудняют момент восприятия.
6. Случается, что вспоминая разговор, мне приходят на память не основные, а несущественные детали.
7. Если в разговоре возникают трудные для понимания моменты, я отключаюсь.
8. Я обычно с предубеждением отношусь к тому, что слышу вокруг.
9. Когда я устаю от разговоров, то начинаю смотреть в угол или по сторонам.
10. Мне нетрудно сделать вид, что я слушаю собеседника.
11. Я, как правило, пытаюсь поставить себя на место говорящего.
12. Иногда во время разговора я вдруг понимаю, что мы говорим о похожих, но не об одинаковых вещах.
13. Чтобы помочь собеседнику высказаться, я стараюсь не прерывать его – «держу паузу».
14. Для лучшего понимания предмета обсуждения я стараюсь задавать вопросы по интересующей теме.
15. Хотя и бывают моменты, когда очень хочется прервать собеседника и показать ему, как в действительности нужно высказываться, делать выводы и пр., я стараюсь держать себя в руках.

Ключ.

Нужно засчитать по 1 баллу, если на первые 10 вопросов ты ответил «нет» и на последующие «да».

Интерпретация: идеальным слушателем можно считать того, кто набрал 15 баллов.

Тест по выявлению способности к общению.

Инструкция: с помощью приведенной ниже анкеты определи свою способность к общению (коммуникативные способности). Для этого быстро и точно ответь на все вопросы. Ответы могут быть только утвердительными (да) или отрицательными (нет).

1. Много ли у тебя друзей?
2. Долго ли тебя беспокоит чувство обиды, причиненной тебе кем-то из твоих товарищей?

3. Есть ли у тебя стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
4. Верно ли, что тебе приятнее и проще проводить время за чтением книг или за каким-либо другим занятием, чем общаясь с людьми?
5. Легко ли ты устанавливаешь контакты с людьми, которые значительно старше тебя по возрасту?
6. Трудно ли тебе включаться в новые компании?
7. Легко ли тебе удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
8. Легко ли ты осваиваешься в новом коллективе?
9. Стремишься ли ты при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
10. Раздражает ли тебя окружающие люди и хочется ли тебе побыть одному?
11. Нравится ли тебе постоянно находиться среди людей?
12. Испытываешь ли ты чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
13. Любишь ли ты участвовать в коллективных играх?
14. Правда ли, что ты чувствуешь себя неуверенно среди малознакомых тебе людей?
15. Полагаешь ли ты, что тебе не представляет особого труда внести оживление в малознакомую для тебя компанию?
16. Стремишься ли ты ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
17. Чувствуешь ли ты себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
18. Правда ли, что ты не чувствуешь себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
19. Верно ли, что у тебя много друзей?
20. Часто ли ты смущаешься, чувствуешь неловкость при общении с малознакомыми людьми?

Ключ:

Каждый утвердительный ответ на нечетные вопросы и отрицательный на четные оценивается в 1 балл. Подсчитай общий результат.

Интерпретация: если ты набрал менее 10 баллов, уровень развития у тебя коммуникативных способностей низкий, ты скорее всего замкнутый, необщительный человек, с трудом знакомишься с людьми и не стремишься к этому. 10-13 баллов - средний уровень; 14 баллов и более - высокий. В таком случае для тебя одна из радостей в жизни - общение, окружающие ценят в тебе энергию, способность вести диалог.