

Тренинг для педагогов
Приемы установления позитивного контакта с родителями»
Вербальные средства общения

Слайд 1

Вводная часть

1. Упражнение «Живая шляпа»

Цель: активизация участников, включение в работу, развитие навыков настройки на общение.

Инструкция: Упражнение проходит в кругу, участники сидят на стульях. Педагог-психолог обращается к участникам: «Мы будем передавать шляпу по кругу. По сигналу «СТОП!» передача шляпы останавливается, тот, у кого она осталась, надевает ее на себя и говорит комплимент сидящему справа, называя его по имени отчеству. Это может быть поверхностный комплимент, касающийся одежды, украшений, внешности (это косвенный комплимент, наиболее применим в общении, когда мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого), или качеств собеседника, которые вам нравятся. Тот, кому адресован комплимент, должен принять его, сказав: »Спасибо, мне очень приятно! Да, мне это в себе тоже очень нравится!«.

2. Основная часть:

Тема сегодняшней встречи *«Вербальные средства коммуникации»*

Слайд 2

Самым универсальным средством коммуникации является речь, передавая информацию при помощи речи, менее всего теряется смысл сообщения.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ СООБЩЕНИЯ – зависит от степени совпадения передаваемого содержания (авторского) с содержанием адекватно воспринятым (понимающего).

Схематично обычную коммуникацию это можно выразить так:

	Содержание понимающего	
Область X	Содержание A	Область Y
Авторское содержание		

На предложенной выше схеме

содержание А - содержание, высказанное автором и адекватно воспринятое понимающим. Оно располагается на пересечении двух текстов: авторского и понятого.

X Возможны два варианта искажения содержания общения

- с одной стороны, пропуск какой-то части получаемого сообщения (область X),
- с другой стороны - внесение понимающим от себя какого-то содержания, отсутствовавшего в первоначальном тексте (область Y) .

Избежать искажений в содержании общения помогут техники рефлексивного слушания , предполагающие активное речевое взаимодействие сторон.

Слайд 3

Мини-лекция «Техники рефлексивного слушания»

Рефлексивное слушание используется с целью осуществления точного контроля для правильности восприятия полученной информации.

Реализуя стратегию рефлексивного слушания, мы не только показываем нашему собеседнику, как мы его поняли, но и проверяем себя: удалось ли нам понять его сообщение именно в том смысле, который он туда вкладывал. Педагог не только внимательно слушает, но и сообщает родителю, как он его понял. Родитель оценивает это

понимание и при необходимости вносит поправки в свой рассказ, стремясь добиться более точного понимания педагогом.

Все техники рефлексивного слушания объединяет направленность на одновременное решение трех основных задач:

1. Проверять правильность своего понимания слов и высказываний говорящего.
2. Не управлять темой разговора, а поддержать спонтанный речевой поток говорящего, помочь ему разговориться, говорить не о том, что представляется важным и интересным нам, а о том, что считает важным он.
3. Не только быть заинтересованным слушателем, но и дать собеседнику почувствовать эту заинтересованность.

Активное слушание необходимо, когда желание говорить очень слабое или отсутствует, когда собеседник стремится получить более активную поддержку, помощь или одобрение.

X Выделяют **четыре** основные техники активного слушания:

1. эхо-техника (отражение),
2. перефразирование,
3. резюмирование,
4. прояснение.

Слайд 4

Эхо-техника (отражение) - это повторение слов или фраз собеседника. Обычно имеет форму дословного повторения или повторения с незначительными изменениями. Имеет смысл использовать ее для отражения ключевых фраз, на которых собеседник делает смысловое ударение. Это дает ему возможность почувствовать, что он услышан, что его понимают. При этом можно изменить вспомогательные или несущественные слова, выступающие в высказывании, но все ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку, должны быть повторены точно, должны быть выбраны на основе значимости для говорящего. Отражение не стоит применять слишком часто, чтобы у партнера не сложилось впечатление, что его передразнивают. Эта техника наиболее уместна в тех ситуациях, где смысл высказываний собеседника оказался не вполне ясным. Иногда отражение последних слов фразы партнера используется во время продолжительных пауз в качестве приглашения продолжить рассказ.

Перефразирование (парафраз) - формулирование той же мысли другими словами. В беседе парафраз состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Цель перефразирования - проверка слушателем точности собственного понимания сообщения. Перефразирование полезно именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной. Исполнение этой техники можно начать следующими словами:

- «Как я понял вас, вы считаете, что...»
- «Как я понимаю, вы говорите о том, что...»
- «По вашему мнению...»
- «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...»
- «Другими словами, вы считаете...»
- «Правильно ли я понимаю?»

При перефразировании важно выбирать только существенные, главные моменты сообщения. Используя технику парафразы в процессе общения, слушатель главным образом сосредотачивается не на чувствах и установках собеседника, а на смысле, одновременно поощряет собеседника не просто четче сформулировать проблему, но и самому лучше прояснить ее смысл.

В отличие от «эха», не вносящего искажений в услышанное, парафраз изначально предполагает, что слушатель не пересказывает фрагмент монолога, а передает его смысл своими словами. Конечно, при этом он может упустить основную мысль или исказить ее, но значение перефразирования в том именно и состоит, чтобы проверить, точно ли наше

понимание собеседника.

Резюмирование - техника переформулирования, с помощью которой подводят итог всего разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть предельно простым и понятным.. Она дает слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогает говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли. Вступительными фразами могут быть, например, такие:

- «Я внимательно вас выслушал. Позвольте мне проверить, правильно ли я вас понял...»(или «Вот, как я понял, что с вами произошло...»)
- «Если теперь подытожить сказанное вами, то...»
- «Из вашего рассказа я сделал следующие выводы...»

Далее вы буквально в двух-трех фразах пересказываете вашему партнеру то, что он рассказывал вам в течение нескольких минут. При этом вы отмечаете ключевые моменты его речи, но подбираете для этого самую лаконичную форму. Резюмирование уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий или в таких ситуациях, где необходимо решать какие-либо проблемы.

Прояснение - это обращение к говорящему за уточнениями, чтобы слушающий точнее понял, о чем идет речь. Слушатель может прямо попросить говорящего разъяснить непонятное место в его рассказе, привести примеры или остановиться на чем-то подробнее.

Чтобы получить дополнительные факты или уточнить смысл отдельных высказываний, слушающий может сказать примерно следующее:

- «Не повторите ли вы еще раз?»
- «Что вы имеете в виду?»

Если же слушатель понял общий смысл высказывания, но нуждается в дополнительных деталях для прояснения ситуации, он может обратиться к говорящему с прямой просьбой расширить ответ:

- «Не объясните ли вы поподробнее?»
- «Может быть, вы что-нибудь добавите?..»
- «Не могли бы вы развить вашу мысль?..»
- «Что случилось потом?..»

Упражнение «**Перефразирование пословицы**»

Основное правило выполнения упражнения - нельзя интерпретировать пословицу на свой или традиционный лад! Необходимо перефразировать содержание пословицы, при этом не интерпретируя и не обобщая.

Слайд 5

Пример. Педагог-психолог читает вслух: «За двумя зайцами погонишься - ни одного не поймаешь». Первый участник, продолжая упражнение, может сказать: «Ты сказала, что, если кто-либо попытается поймать сразу двух зайцев, он может остаться ни с чем». Второй участник: «Как я понял, речь идет о том, что не стоит сразу пытаться ловить двух зверей, можно не поймать никого». Третий участник: «Ты считаешь, что стоит поймать сначала одного зайца, а потом ловить второго».

X гиперссылка на слайд № 4

- 1) Педагог-психолог зачитывает пословицу
- 2) Первый участник выбирает любое начало из списка для перефразирования и прибавляет к нему измененный текст пословицы.
- 3) Второй участник (сидящий слева от него) выбирает любое начало из списка для прояснения и также прибавляет к нему измененный текст пословицы.
- 4) Третьий участник (сидящий слева от него) выбирает любое начало из списка для

- резюмирования и также прибавляет к нему измененный текст пословицы.
- *Без труда не вытащишь и рыбку из пруда.*
 - *Взялся за гуж — не говори, что не дюж.*
 - *Всякая работа мастера хвалит*
 - *Без дела жить - только небо коптить.*
 - *Где работа, там и густо, а в ленивом доме пусто.*
 - *Пчела мала, а и та работает.*
 - *Работа веселит сердце человека.*
 - *Ленивого пожалеешь, трудолюбивого обидишь.*
 - *Самым дорогим кажется то, во что твой труд вложен.*

Педагог-психолог: На первый взгляд, рекомендации по рефлексивному слушанию кажутся обманчиво простыми, но, как только ими начинают пользоваться, оказывается, что правильно использовать их не так-то легко. Они могут показаться неудобными, вычурными, искусственными. Но по мере их регулярного использования в практике накопится необходимый опыт.

X гиперссылка на слайд № 6

Слайд 6

2.2. «Я-высказывания» как психологический приём

Американским психологом Томасом Гордоном была разработана техника «Я-сообщения» Она используется как приём для смягчения или предотвращения конфликта, в противовес которому идут «Ты-высказывания», в которых говорящий ссылается на поступки партнёра и его ошибки, выражает свою мысль через обвинения, а не через свои эмоции, вызванными теми же событиями.

«Я-высказывание» передает другому человеку ваше безоценочное отношение к определенному предмету, событию, ситуации.

Структура «Я-высказывания» включает в себя четыре основных составляющих (1-4) и одну дополнительную (5):

1	<p><u>Факт.</u> Изначально описывается безоценочно фактическая сторона события, то есть то, что происходило, как можно точнее и конкретнее. Обычно подобное высказывание начинается со слова «когда».</p> <p>Чаще всего такое описание начинается со слова «когда»: «Когда я вижу, что ...»; «Когда я слышу ...»; «Когда я сталкиваюсь с тем, что...». ВАЖНО: в первой части «Я-сообщения» вам нужно лишь констатировать факт, избежав при этом как неясности, так и обвинительного тона и морализаторства.</p>
2	<p><u>Чувства.</u> На данном этапе говорящий называет собеседнику свои чувства и эмоции, которые он испытал в связи с произошедшим фактом (например, «я почувствовал (а)» или «мне понравилось/не понравилось»), т.е. обозначает ваше внутреннее состояние. То что с вами происходит в ответ на внешние события.</p> <p>Я - стесняюсь. Я - удивлена. Я — радуюсь. Я — сержусь. Я — люблю. Я — злюсь. Я — боюсь. Я — возбуждена. Я — разочарована. Я встревожена. Я — очарована.</p>
3	<p><u>Объяснение.</u> Говорящий называет и объясняет причины, в связи с которыми возникло данное чувство. Подобное высказывание обычно содержит в себе такие речевые обороты как: «потому что», «из-за того, что» и т. д.</p> <p>В этой части надо четко и ясно показать, какое негативное воздействие оказывает это поведение. Необходимо стараться, чтобы «Я – сообщение» не переходило в «Ты (Вы) – сообщение». Это ошибка, которая приводит к «соскальзыванию» на позицию обвинителя.</p>

4	<u>Желание</u> . Говорящий предлагает желаемый вариант развития ситуации: «я хочу...», «Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»
5	<u>Намерения</u> . Высказывание говорящего о том, что он собирается делать и как, в связи с произошедшим фактом, например, «я собираюсь», «я буду», «я не буду». Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы.

X «Я- высказывание» можно выразить и более простой формулой:

«Ситуация + Я - чувство + Объяснение»

Техника «Я-высказывания» не заставляет партнера защищаться, а, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение и сохранить взаимное уважение.

И последнее : в технологии «Я –сообщение» очень важно после выражения своего недовольства поставить ТОЧКУ, т.е. не перейти к нотациям, нравочениям.

Слайд 7 (просто заставка для проведения упражнения)

3.Рефлексия:

Упражнение «Достойный ответ»

Цель: отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Содержание: все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению:

— легко ли было выполнять задание;

— принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе.

Слайд 8

Педагог-психолог: Спасибо за совместную работу. Помните, что умение достойно вести себя в конфликтной ситуации говорит о том, что вы – зрелая личность, воспитанный и адекватный педагог.

Слайд 9 Список памяток:

1. Как реагировать, когда родитель кричит на вас
2. Техники противостояния вербальному нападению
3. Правила конструктивного взаимодействия с родителями воспитанников
4. Техника «Речевые штампы для сотрудничества»
5. Владение технологией этической защиты
6. Учимся разрешать конфликты с родителями
7. Набор социально-психологических характеристик общения, способствующих позитивному взаимодействию и затрудняющих взаимодействие