

ОПРОСНИК: ОЦЕНКА КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ

Если, по мнению заполняющего опросник, оцениваемый человек обладает данным навыком или умением, то необходимо отметить цифру 7, если это не совсем так, — 6 и так до цифры 1, которая означает, что данный аспект в общении полностью отсутствует.

Суждения Да/Нет

1. Всегда ли вы планируете результат (цель) предстоящего разговора с человеком, этапы и способы его достижения? 7 6 5 4 3 2 1
2. Часто ли вы подбираете для разговора с человеком факты, доводы и аргументы, соответствующие особенностям его личности и профессии? 7 6 5 4 3 2 1
3. Способны ли вы разговорить, раскрепостить человека, создать у него конструктивный, положительный настрой на предстоящий разговор? 7 6 5 4 3 2 1
4. Умеете ли вы по мимике, интонации, позе человека определить его желание продолжать начатый разговор? 7 6 5 4 3 2 1
5. Если ваш собеседник находится в возбужденном или подавленном состоянии, можете ли вы помочь ему справиться с ним, чтобы оно не мешало разговору? 7 6 5 4 3 2 1
6. Если вы сами находитесь в состоянии излишнего эмоционального напряжения, умеете ли вы снизить его, не прерывая разговора с собеседником? 7 6 5 4 3 2 1
7. Можете ли вы выяснить искреннее отношение человека к интересующей вас теме или проблеме? 7 6 5 4 3 2 1
8. Знаете ли вы, какие именно аргументы и факты могут убедить данного конкретного человека принять нужное вам решение? 7 6 5 4 3 2 1
9. Умеете ли вы так говорить, чтобы человек воспринимал ваши слова и мысли без внутреннего сопротивления и искажения? 7 6 5 4 3 2 1
10. Можете ли вы получить принципиальное согласие человека по интересующему вас вопросу? 7 6 5 4 3 2 1
11. После окончания диалога говорите ли вы собеседнику о вашем впечатлении от разговора и его результатах? 7 6 5 4 3 2 1
12. Если вам нравится, как ведет диалог ваш собеседник, говорите ли вы ему об этом? 7 6 5 4 3 2 1
13. Если какие-то аспекты поведения собеседника вас сильно отвлекают от цели разговора или мешают вам сосредоточиться, можете ли вы скорректировать его поведение, не вызывая при этом у него агрессии? 7 6 5 4 3 2 1
14. Умеете ли вы управлять ходом диалога и закончить его в нужный момент? 7 6 5 4 3 2 1

Обработка результатов

Результаты анкетирования обрабатываются с использованием ниже перечисленных шкал, внутри которых определяется среднее значение (из двух вопросов) по каждой шкале в отдельности. В итоге подсчитывается сумма средних набранных

баллов по всем шкалам:

- если сумма меньше или около 30 баллов, то следует обратить внимание на повышение коммуникативной компетентности;
- от 30 до 60 баллов — следует обратить особое внимание на некоторые неудовлетворительные аспекты общения, так как они могут существенно влиять на эффективность профессиональной деятельности;
- свыше 60 баллов — демонстрирует уверенное владение коммуникативным минимумом.

собеседника, желание возразить или защищаться. Лучше сказать: «Я с вами согласна, но...», чем «Я не согласна или вы не правы».

ПРАКТИКУМ «ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ»

УПРАЖНЕНИЕ 1. «СОЧИНИ ИСТОРИЮ»

Цель: систематизация и обобщение знаний по теме занятия.

Участники делятся на группы по 4 человека. Каждый участник группы называет по 2 слова, которые у него ассоциируются с педагогическим общением (существительные, прилагательные, глаголы). Ведущий записывает слова на доске.

Задача: в течение 5 минут каждая группа составляет связный, логичный рассказ со своими словами-ассоциациями про педагогическое общение и дает ему название. Затем один из участников от каждой группы представляет свой рассказ.

Обсуждение. Участники анализируют, удалось ли отразить суть понятия «педагогическое общение» в придуманных рассказах. Что включает в себя понятие «педагогическое общение»?

Выводы. Педагогическое общение – многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между участниками образовательных отношений, порождаемый целями и содержанием их совместной деятельности. Это всегда творческий процесс, в котором важно уметь быть гибким, позитивным, артистичным, естественным, креативным, четко понимать свою профессиональную миссию. Общение должно быть эмоционально комфортным и продуктивным для всех участников образовательных отношений.

УПРАЖНЕНИЕ 2. ИГРА «ВЫСТАВКА ДОСТИЖЕНИЙ»

Следуя качествам, присущим его деятельности

Каждый человек имеет возможность достичь совершенства Бхагавад-гита (гл.18, текст 45)

Цель: определить профессионально-личностные качества педагога, необходимые для процесса эффективной коммуникации, выработать способы развития коммуникативных качеств педагога.

Всем участникам предлагается разбиться на две команды и придумать им название. Каждая из команд - фирма, производящая ценные человеческие качества.

Инструкция: «Вам дается 5 минут для того чтобы обсудить, какие ценные качества каждая команда может представить на «Выставке достижений», необходимые для процесса эффективной коммуникации в педагогической деятельности в соответствии с ФГОС ДО.

Этапы игры:

1. Представление качеств. Каждая команда представляет данные качества и аргументирует их выбор.
2. Список качеств. Составляется общий список педагогических качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

3. Самоанализ. Каждый участник оценивает степень выраженности у себя данных качеств (3 бальной системе: 3 б.-проявляется всегда, 2б – проявляется часто, 1 б-проявляется редко, 0 б. – качество не выражено).

4. «Мозговой штурм». Обсуждение вариантов развития коммуникативных качеств в профессиональной деятельности. Ведущий записывает советы на доске.

5. Обмен мнениями. Каждый участник высказывается какой способ (совет) для него оказался наиболее приемлемый/полезный для практического применения.

Самостоятельная работа. Выполнять упражнения для развития коммуникативных качеств самостоятельно до изменения уровня выраженности определенного коммуникативного качества.

УПРАЖНЕНИЕ 3. «ПРАВИЛО ТРЕХ ПЛЮСОВ»

Информация для педагогов. В общении существуют свои закономерности. Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд! Чтобы расположить к себе собеседника, нужно дать ему как минимум три психологических плюса - улыбка, имя и комплимент

Первый плюс. Улыбка подсознательно воспринимается как проявление открытости, искренности, интереса к собеседнику, внушает доверие и вызывает симпатию.

Д. Карнеги предлагает, перед разговором, на мгновение остановиться, и подумать о тех вещах, за которые вы благодарны судьбе, и на лице у вас появится неподдельная улыбка. Улыбка должна быть искренней, только тогда она эффективна. Искренняя улыбка симметрична, несимметричная может интуитивно насторожить собеседника.

Второй плюс. Называя человека по имени, мы показываем свое уважение, расположение и интерес к нему.

Третий плюс. Комплимент – это форма похвалы, выражение одобрения, уважения, признания или восхищения. Цель комплимента – улучшить отношения. Комплимент – это не лесть и не похвала. Комплимент предполагает подчеркивание существующих достоинств собеседника, но в разумных пределах.

Комплимент должен соответствовать действительности, быть искренним, кратким, тактичным, уместным. Также важно в комплименте – это достойно его принять и на него ответить.

Выполнение упражнения (выполняется в парах). Участники по очереди говорят друг другу комплименты, используя «Правило трех плюсов».

Обсуждение. Участники делятся чувствами и эмоциями, возникшими при выполнении этого упражнения.

Были ли сложности при выполнении этого упражнения, чем они вызваны, как их удалось преодолеть?

Вывод. Педагогическое общение является таким видом взаимодействия людей, в котором участвующие в нем лица своим внешним обликом и поведением оказывают влияние на притязания и намерения, на состояния и чувства друг друга. Причем одни из них, вступая в контакты с окружающими, благодаря сформировавшейся манере общения, без всяких усилий со своей стороны или поддерживают, или просто создают у других людей хорошее настроение, другие -

вносят в свои взаимоотношения с людьми напряженность и провоцируют развитие отрицательные эмоции и переживания.

! Важно понимать, что:

- профессиональное общение не должно складываться стихийно, необходимо его целенаправленно формировать;
- необходимо постоянно развивать и совершенствовать свои коммуникативные навыки, включающие: грамотную речь;
- знание и владение ораторскими приемами;
- умение проявлять индивидуальный подход к собеседнику;
- владение определенной лексикой;
- развитость устной речи (в том числе ее четкость и правильность);
- умение соблюдать этику и этикет общения;
- владение коммуникативными тактиками и стратегиями;
- знание личностных особенностей людей, с которыми предстоит общаться;
- умение анализировать внешние сигналы (телодвижения, мимика, интонации);
- способность устранять конфликты;
- владение навыками активного слушания; актерские способности.

Упражнение 4. «ПЯТЬ ЗОЛОТЫХ ПРАВИЛ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ»

Ведущий предлагает назвать 5 основных правил эффективного общения. В процессе обсуждения создается памятка «Пять золотых правил эффективного общения».

1. Следите за культурой своей речи. Речь педагога должна быть эталоном.
2. Контролируйте проявление своих эмоциональных состояний в процессе общения.
3. Применяйте «Правило трех плюсов» (улыбка, имя и комплимент).
4. Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.
5. Используйте формулу общения «ОГО» (обаятельность + гибкость + ответственность).

УПРАЖНЕНИЕ 5. «ШУШАНИКА МИНИЧНА».

Для эффективного взаимодействия педагога с коллегами, родителями, детьми необходимо сознательно использовать тактические приемы. Один из таких приемов - умение правильно выбрать оптимальную форму обращения, поскольку именно начало разговора может повлиять на его успешность.

Цель: отработка навыков эффективного общения.

Упражнение выполняется в кругу. Каждый участник группы получает карточку, на которой написано имя и отчество. Затем один из участников спрашивает своего соседа слева: «Скажите, пожалуйста, как вас зовут?» Тот читает вслух имя на карточке, например: «Шушаника Минична». В ответ на это первый участник должен ответить любой фразой, при этом обязательно повторить услышанное имя собеседника. Например: «Очень приятно, Шушаника Минична, с вами познакомиться» или «Какое у вас необычное, красивое имя, Шушаника Минична». После ответа

«Шушаника Минична» задает вопрос своему соседу слева: «Представьтесь, пожалуйста» и т. д. до тех пор, пока очередь не дойдет до первого участника.

Рефлексия. Участники делятся впечатлениями, возникшими при выполнении этого упражнения. Какие сложности возникли при выполнении этого упражнения, чем они вызваны, как их удалось преодолеть?

Карточки с именами

Беата Никафонтовна	Шушаника Минична
Антигона Маевна	Глорियोла Прововна
Препедигна Аристидовна	Вивиана Ионична
Ермиония Питиримовна	Феосения Патрикиевна
Савватия Стратониковна	Эльдугея Вильямовна
Вожена Гедеоновна	Генофева Иркнеевна
Домитилла Ювенальевна	Вильгельмина Авелевна
Синклитикия Рубеновна	Вестита Евменьевна

УПРАЖНЕНИЕ 6. «СВЯЗУЮЩАЯ НИТЬ»

Предлагаем Вам прием, который поможет Вам в организации контакта с Вашими воспитанниками, родителями, коллегами.

Описание. В процессе разговора, представьте, что между Вами и собеседником протянулась невидимая нить.

Говорите так, чтобы не порвать эту нить, удержите ее. Общаясь с собеседником, натягивайте эту психологическую нить между вами, отслеживайте ее: в какой-то момент беседы она ослабевает, затем снова напрягается. Помните, эта нить - Ваш взаимный психологический контакт с Вашими собеседником.