

Мастер – класс «Умение общаться»



**Выполнила: воспитатель
первой квалификационной категории
МБДОУ «Детский сад № 61 «Теремок»
Ермолина Наталья Валерьевна**

2022

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.

Общение удовлетворяет особую потребность человека в контактах с другими людьми.

Где бы не находился человек, всюду его окружает информационное поле.

Но всегда ли мы готовы к тому, чтобы правильно принять, понять и передать информацию?

Мы учимся, развиваемся в общении. И от того, насколько оно эффективно - зависит результат общения.

Для начала нашего мастер - класса я предлагаю вам выявить свой уровень общительности.

У каждого из вас имеется опросник, состоящий из 16 вопросов, прочтите каждый вопрос и напишите ответ – «да», «нет», «иногда». За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» -1 балл, за ответ «нет» -0 баллов.

ТЕСТ. ОБЩИТЕЛЬНЫЙ ЛИ ВЫ ЧЕЛОВЕК.

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невозможно?
3. Вызывает ли у вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на еще какой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели стать в хвост и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

30–32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко! На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25–29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19–24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14–18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9–13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступить.

4–8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с вами. Да, вам бы поработать над собой и своим характером! Прежде всего: воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Общительным и приятным человеком может стать каждый, и для этого совершенно необязательно иметь какие-либо особые «гены общительности», талант. Надо работать над собой, совершенствовать собственный уровень общительности. Каждый из вас выявил свой уровень общительности и возможно, некоторым, есть над чем поработать.

В общении выделяют три взаимосвязанные стороны:

коммуникативная: состоит в обмене информацией между людьми;

интерактивная: заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции, или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.

перцептивная: включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

- Какие качества необходимы человеку для эффективного общения?

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

Игра «Давайте поздороваемся»

Играющие хаотично передвигаются по комнате под музыку в удобном для них темпе и направлении. По определенному сигналу ведущего каждый участник должен успеть поздороваться как можно с большим числом играющих.

- ✓ Хлопок в ладоши — надо пожать руку всем возможным партнерам;
- ✓ Звонок колокольчика — погладить по спине партнера;
- ✓ Звук свистка — поздороваться «спинками».

Желательно для более эффективного результата игры ввести запрет на разговоры во время выполнения задания.

Упражнение «Пожелания»

Начнем работу с высказывания пожеланий друг другу на сегодняшний день. Пожелание должно быть коротким. Вы бросаете мяч кому-то и одновременно говорите свое пожелание. Тот, кому бросили мяч, в свою очередь, бросает его следующему, высказывая ему пожелание на сегодняшний день. Будем внимательны, чтобы мяч побывал у всех, и постараемся никого не пропустить».

Для того, чтобы общение было эффективным, необходимо соблюдать

правила общения:

➤ Необходимо быть уверенным в себе.

(подойти выборочно к любому и предложить одну ситуацию. Попросить дать ответ)

Ситуации:

- *Ваш сосед отвлекает вас от интересного занятия, задавая глупые вопросы. Вы говорите ему...*
- *Друг продолжает занимать вас разговорами, а вам надо срочно уйти. Вы говорите...*

• Люди, сидящие зади вас на концерте мешают вам громкими разговорами. Вы обращаетесь к ним...

• Подруга приводит вас в смущение, рассказывая в компании истории о вас. Вы заявляете ей...

➤ **Принимать собеседника таким, какой он есть.**

Упражнение «Самый-самый»

- повышение самооценки;
- осознание участниками собственной индивидуальности;
- осознание уникальности и многообразия окружающих людей;
- формирование умения позитивно оценивать других.

Всем участникам предлагается встать со своих стульев.

Затем ведущий просит сесть:

- ❖ самого высокого
- ❖ самого низкого
- ❖ у кого самые темные волосы
- ❖ самые светлые волосы
- ❖ самый старший
- ❖ самый младший
- ❖ самый серьезный
- ❖ самый веселый
- ❖ самый спокойный
- ❖ самый подвижный
- ❖ самый требовательный
- ❖ самый легкомысленный

В затруднительных случаях вся группа может помогать принимать решение. Когда все участники сядут на стулья, ведущий говорит им: выходит, что они все - «самые-самые».

Вы согласны, что нетрудно отыскать качество или особенность, за которые можно выделить человека или похвалить его?

➤ **Учитывать особенности собеседника, в том числе возрастные.**

Упражнение «Мир глазами агрессивного человека»

Агрессивные люди часто имеют склонность приписывать враждебные намерения другим. Такая личностная характеристика получила название предвзятой атрибуции враждебности. Упражнение проводится в парах.

Один из участников выполняет любое (не агрессивное) действие (встает, кладет ногу на ногу, выходит в центр круга, улыбается, подмигивает и т. д.). Сидящий рядом с ним комментирует это действие с позиции агрессивного человека, остальные участники могут предлагать свои варианты комментариев. Например: «Ты встал, потому что хочешь толкнуть ногой мой стул, ты улыбаешься, так как кто-то рассказал тебе про меня гадость...» и т.д.

После проведения упражнения участник рассказывает о том, что они чувствовали, какая роль им ближе: роль агрессивного человека или «невинной жертвы». Бывали ли они когда-либо в похожих ситуациях, приписывая враждебные действия людям, которые, возможно, были не намерены их выполнять.

➤ **Быть открытым, искренним.**

Упражнение: «Правды или 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.**

Упражнение «Царская семья»

Участники делятся на 4 подгруппы, каждая из которых получает карточку с заданием «изобразить семейный портрет».

- 1-я подгруппа представляет царскую семью;
- 2-я подгруппа — семью всемирно известного ученого;
- 3-я подгруппа — семью «новых русских»;
- 4-я подгруппа — семью кинозвезды.

Подгруппы по очереди представляют «семейную фотографию». Остальные участники пытаются отгадать, кто «изображен» на «фото».

➤ **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 иметь большим словарным запасом.**

Я приглашаю сюда самого внимательного, обладающего большим словарным запасом.

Упражнение «Словарный запас».

Водящий садится спиной к группе и в течение 1-2 минут описывает одного человека как можно более подробно. Остальные должны узнать, о ком идет речь.

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

Упражнение «Мое настроение»

Произнесите с разной интонацией фразу:

- «Здравствуй, моя хорошая»,
- «У меня замечательный день»,
- «Я хочу есть»,
- «Надо срочно позвонить».

Сказать эмоцией: радость, удивление, разочарование, уверенность, спокойствие, равнодушие.

В реальной жизни, часто в разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник

- **При необходимости надо создать благоприятные условия для общения(освещение, дистанция, позиция – выше, ниже...)**
- **Необходимо смотреть на собеседника, наблюдать за самочувствием партнера во время разговора, за его невербальными реакциями**
- **Надо уметь слушать (постараться услышать все сообщение целиком, дать собеседнику обратную связь о том, что вы его слышите и понимаете)**

Упражнение: «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.

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

Упражнение «Озеро спокойствия»

Игроки встают в круг. Нужно бросить мяч, кому-либо, предварительно «связавшись» с ним взглядом и т. Задача играющих — поймать взгляд партнера! и не допустить падения мяча на пол.

Упражнение «Подарок»

3 – 5 участников..

«Сейчас мы будем делать подарки друг другу. Каждый по очереди средствами пантомимы изображает какой-то предмет и передает его своему соседу справа (мороженое, ежика, гирю, цветок и т. п.)».

- **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**

Упражнение: «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.*

- **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**

Вывод: Человек взаимодействует с окружающим миром, посредством общения. Умение эффективно общаться - это уникальная способность, которая делает человека успешной и интересной личностью и позволяет добиваться в жизни своих целей и взаимопонимания. Умение общаться - это искусство слушать и слышать, искусство видеть и чувствовать, умение понять собеседника и донести до него свои мысли.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Негативные жесты.	Позитивные жесты.	Поза и особенности внешнего вида.
<p>Руки скрещены на груди – оборонительная реакция.</p> <p>Опирается подбородком на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта – критическая оценка.</p> <p>Рука закрывает нижнюю часть лица, большой палец подпирает подбородок – также критическая оценка.</p> <p>Взгляд в сторону – подозрение и сомнение, отсутствие интереса</p> <p>Поворот головы в сторону на 45 – вежливый отказ от общения.</p> <p>Пожимая руку, поворачивает ее так, что она находится поверх ладони собеседника – превосходство, самодовольство.</p> <p>Посматривает на часы – спешит, торопится закончить встречу.</p> <p>Пальцы сплетены в замок – закрытость для общения.</p>	<p>Раскрытые руки ладонью вверх – дружелюбие, открытость, желание сотрудничать.</p> <p>Рука у щек – раздумье, нерешительность.</p> <p>Наклоненная набок голова – интерес.</p> <p>Почесывание подбородка – процесс принятия решения.</p> <p>Прищуривание глаз – поиски решения.</p> <p>Медленно снять и протереть стекла, даже если этого не требуется – пауза для разговора.</p> <p>Пощипывание переносицы с закрытыми глазами – глубокая сосредоточенность, напряженное раздумье.</p> <p>Неоднократное касание носа, легкое потирание, при этом ерзанье на стуле, поворот боком – сомнение.</p> <p>При рукопожатии протягивание руки ладонью вверх – открытость, желание достичь соглашения.</p>	<p>Расстегнутый пиджак - открытость, свободное поведение.</p> <p>Расхаживание - обдумывание, оценивание ситуации. В этом случае не стоит заговаривать, чтобы не прервать течение мыслей.</p> <p>Движение плечами и головой вперед - признак готовности «взорваться».</p> <p>Руки в карманах, большой палец обращен наружу - превосходство.</p> <p>Бросание предметов на стол, резкие жесты - демонстрация раздражения, агрессивности.</p> <p>Руки на боках - готовность.</p> <p>Пальцы стучат о пальцы - вера в абсолютную правоту своих идей, доверительный контакт, превосходство.</p>

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

- Необходимо быть уверенным в себе.
- Принимать собеседника таким, какой он есть
- Учитывать особенности собеседника, в том числе возрастные
- Быть открытым, искренним
- Быть активным
- Уважать собеседника, его права, мысли, чувства, быть к нему внимательным
- Необходимо настроиться на разговор, иметь положительные намерения, создать атмосферу доверия
(улыбка, позитивные жесты, вежливые слова)
- При необходимости надо создать благоприятные условия для общения
(освещение, дистанция, позиция – выше, ниже...)
- Необходимо смотреть на собеседника, наблюдать за самочувствием партнера во время разговора,
за его невербальными реакциями
- 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.
- Необходимо попытаться встать на точку зрения собеседника, на его позицию, понять его мысли, намерения
- Необходимо иметь богатый словарный запас
- 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
- 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