

ЧАСТЬ 3

**КОММУНИКАЦИЯ ИЛИ
КАК ВЫСТРАИВАТЬ
ОБЩЕНИЕ В ШКОЛЕ**



Напишите в чем, на ваш взгляд, отличие понятий «общение» и «коммуникация»

Общение

Коммуникация

Понятия «коммуникация» и **«общение»** в жизни часто употребляют как синонимы, но между ними есть существенная разница. Бытовое — чаще общение, профессиональное — чаще коммуникация. Бесцельное и без правил — чаще общение, с осознанной целью — чаще коммуникация. В отличие от общения, **коммуникация предполагает наличие цели как минимум у одного из участников.**

(Энциклопедия практической психологии «Психологос»)

ВАЖНО

Итак, нужно подчеркнуть:

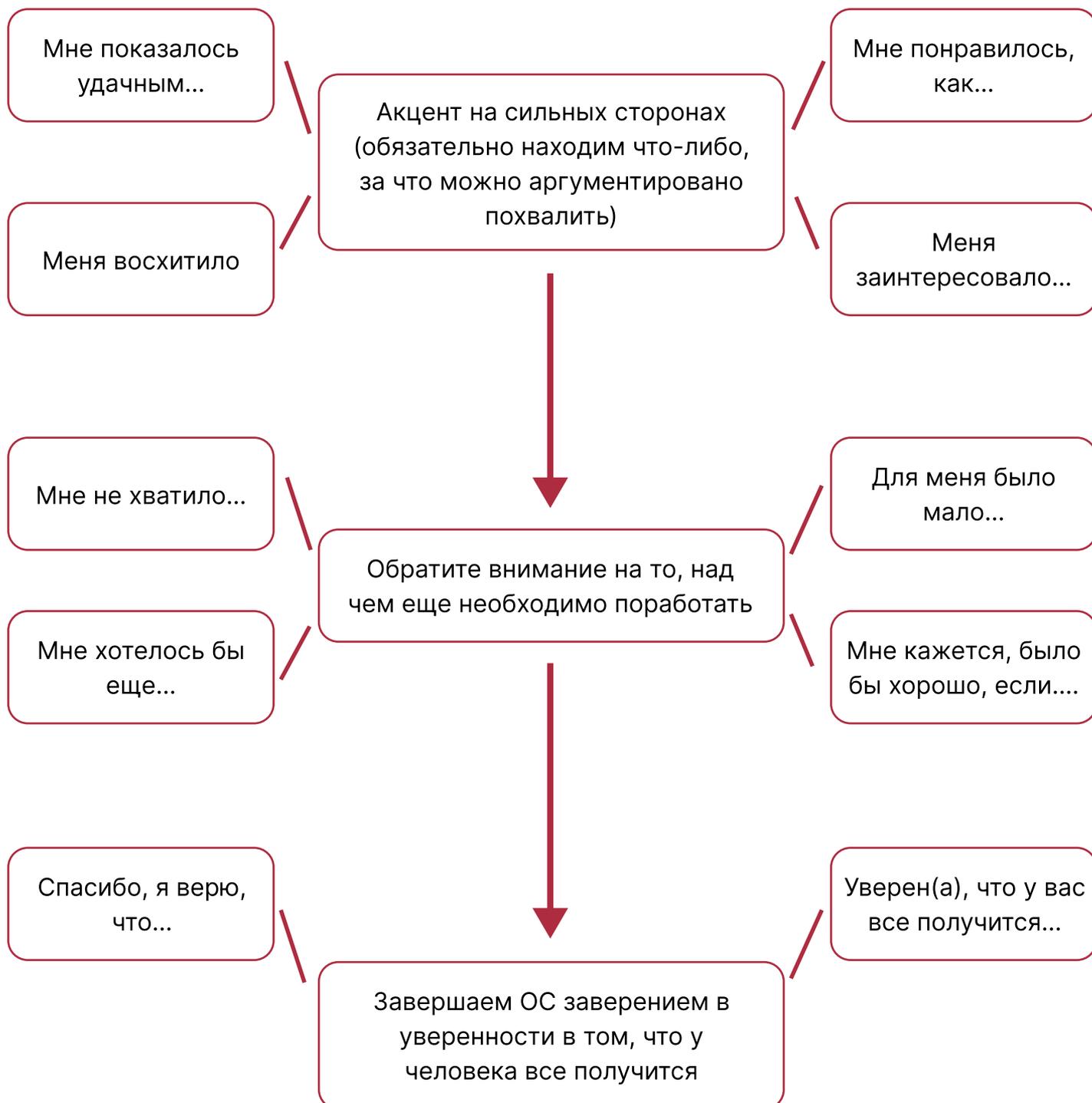
У коммуникации между собеседниками всегда есть цель (хотя бы у одного из собеседников).

Ваше взаимодействие с коллегами, учениками, их родителями, администрацией — это всегда профессиональное общение, коммуникация. А значит существуют определенные правила, по которым данная коммуникация должна выстраиваться.

Конструктивная развивающая обратная связь

Учитель в силу своей профессии должен постоянно предоставлять обратную связь. Причем не только ученикам, но и коллегам, родителям учеников.

Основной принцип конструктивной обратной связи — безоценочное восприятие адресанта обратной связи.



Конфликтогены

Конфликтогены — это коммуникативный элемент (фразы, слова, обороты речи, интонации), которые могут спровоцировать конфликтную ситуацию. Конфликтоген дословно означает "рождающий конфликт".

Негативные оценки, обесценивание	Ага, ну да, конечно! Щас! А еще чего? Чушь! Бред! Фигня! Да ну брось ты!
Категоричность, особенно с обобщениями	Все вы ничего не понимаете! Нет! Ничего подобного!
Позиция превосходства, нравоучения	На самом деле. Естественно. Очевидно.
Юмор на человека	Все вариации на тему «Ты — смешной!»
Перебивания, пренебрежение	Перестань! Достал!
Невнимание и неблагодарность	Не оценили по заслугам, не оценили попытку помочь.
Игнорирование, саботаж	
Безразличие, отдельность, эмоциональная холодность	Грозное молчание, незаинтересованность, отсутствие ответных реакций близким людям и т.д.
Помеха	Вы чего-то своего достигли, а помешали человеку рядом достичь желаемого.
Необязательность	Договорились. Не сделали.
Нарушение правил приличия	Не поздоровались, не позвонили, не поблагодарили.

Конфликтогены **опасны**, когда:

- Обе стороны стремятся к гармоничным отношениям.
- Другая сторона претендует на отношения «на равных».
- Другая сторона не проверяет вас на статус и прочность.

Конфликтогены **оправданы**, когда:

- Стороны чувствуют себя защищенными и конфликтогенами развлекаются.

- Данные конфликтогены являются для другой стороны нормой, а отсутствие их вызовет непонимание и ощущение «чуждости».
- Нужно показать, что вы умеете и готовы к коммуникативным схваткам.
- Есть цель понизить самооценку человека, спровоцировать конфликт и другие задачи нештатных ситуации.

Комплимент. Принцип А В С

Как говорить искренние комплименты?

А

Дать прямую позитивную оценку — наиболее распространенный способ высказать восхищение!

Пример:

Поведение: «Вы хороший педагог».

Внешность: «У вас красивая прическа».

Вещи: «Мне нравятся ваши туфли».

Как усилить впечатление от комплимента?

Называйте собеседника по имени.

Еще со времен Сократа и Платона известно, что для каждого человека сладчайшим звуком в мире является его имя. Если в предложении прозвучало имя собеседника, то он отнесется с гораздо большим вниманием.

В

Объясните, почему что-то понравилось.

Большинство часто терпят неудачу из-за того, что они говорят собеседнику, что им нравится, но не объясняют, **почему**.

С

Сразу же **спросите собеседника** о чем-либо. Лучше всего для такой цели подойдут открытые вопросы.

Пример:

Поведение: «Вы отличный учитель, Сергей Иванович, потому что вы ухитряетесь уделить внимание каждому ученику. **Как вам это удается?»**

Внешность: «Какая у вас красивая прическа, Людмила Петровна, она отлично оттеняет ваши глаза. **Как вам удалось так удачно выбрать стиль прически?»**

Вещи: «У вас отличные туфли, Андрей Васильевич. Они прекрасно подходят к вашему костюму. **Чье это решение — выбрать такую модель?»**

Развивающая беседа



Схема проектирования беседы с учеником (родителем, коллегой) для достижения общих договоренностей и установления партнерских отношений.

- 1 Проясните весь контекст и соберите необходимую информацию о ситуации (попытайтесь выяснить факты, а не эмоциональное восприятие этих фактов — можно использовать инструмент «парафраз», «Открытые вопросы», «Разумное “Да”»)

- 2 Ответьте на вопрос: Чего я хочу для ребенка как учитель, классный руководитель?

Например, я хочу, чтобы ребенок/ученик(ца) ... (не оперируем словами и фразами: «разобрать причину», «решить проблему». Смотрим вперед: какими навыками должен прирасти ребенок, чтобы не случилось конфликтов и сложностей)

3 **Ответьте на вопрос:** Что я хочу от беседы?

Например, я хочу, чтобы я и родители нашли наилучшие способы, чтобы помочь "Васе" в , договорились о зонах ответственности и сроках отслеживания промежуточных результатов.

4 **Ответьте на вопрос:** Почему для меня важно достичь этих результатов как для классного руководителя (достижение метапредметных и личностных результатов, например)?

5 **Продумайте, что вы будете говорить, какие вопросы задавать на каждом этапе.**

5.1 **Контакт.**

Например, Я пригласила/пригласил вас, ... (прояснение контекста и причины в описательном ключе).

Случилась такая ситуация..... (описание ситуации), я встревожена эти фактом, потому что (не знаю, что происходит, у меня нет достаточно информации,)

Не могли бы вы прояснить/рассказать об этом подробнее .

5.2 Прояснение целей друг друга.

Например, Для меня как для классного руководителя очень важно... В связи с этим, позвольте уточнить, чего вы хотите/каких результатов для ребенка вы хотите. Почему вам важна именно эта цель?

5.3 Совместный поиск решений.

Например, И когда вы хотите, а я как классный руководитель хочу ..., какое может быть решение? Как мы с вами ВМЕСТЕ сможем помочь "Васе" стать....

А как вы видите решение? Давайте вместе подумаем...

5.4 Соглашение.

Например, Итак, мы с вами нашли такие решения достижения цели....

Давайте еще раз, какие наши конкретные действия помогут "Васе" Предлагаю составить такой план/протокол совместных действий, чтобы ни одна идея не потерялась/чтобы мы могли к этому вернуться. Предлагаю наметить сроки...

Давайте договоримся о следующей встрече для того, чтобы проанализировать результаты наших совместных действий и понять, что происходит.

5.5 **Завершение.**

Например, Благодарю за то, что вы откликнулись и пришли поговорить о том , как помочь "Васе" стать, повесить его.....

Материалы предоставлены АНО ДПО «МИРНО»