

## **ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

### **1. Умейте слушать друг друга.**

— Это означает необходимость смотреть на говорящего и не перебивать его. Когда кто-то заканчивает говорить, следующий берущий слово начинает с краткого обзора того, что было сказано только что говорившим, прежде чем он приступит к изложению своих мыслей. Некоторые используют ключ, который держит говорящий. Ключ передается следующему выступающему, в то время как прочие хранят молчание.

### **2. Говорить должен кто-то один.**

— Во время обсуждения группой говорить должен только один человек. В данном случае очень полезен прием с ключом. Умение слушать и требование, что говорить должен только один человек — это два правила, которые дополняют друг друга.

### **3. Говорить по существу.**

— Иногда учащиеся отклоняются от предмета разговора. Вместо того, чтобы одергивать ученика, руководитель дискуссии может в таком случае сказать: "Я немного не понимаю, каким образом это связано с тем, что мы сейчас обсуждаем. Не мог бы ты пояснить, что имеется в виду?" Это позволит ученику пояснить свою мысль или осознать, что то, что он говорит, не имеет отношения к предмету обсуждения.

### **4. Необходимость делиться мыслями и чувствами.**

— Следует поощрять стремление учащихся поделиться своими мыслями. Дайте почувствовать, что их соображения ценят и за них будут благодарны. Если ученик высказывает ложное представление или неправильное суждение, отреагируйте на это примерно так: "Многие школьники и взрослые согласились бы с тобой. Однако, известно, что..." Таким образом ученик не будет поставлен в неловкое положение и будет избавлен от чувства смущения за неправильный ответ.

### **5. Необходимость щадить чувства других.**

— К участию в обсуждении и других видах работ всем классом необходимо побуждать всех учащихся. Однако, ученик должен обладать правом отказаться от подобного участия, когда это ему крайне неприятно.

### **6. Недопустимость умаления достоинства.**

— Открытость в высказываниях будет лишь тогда, когда обучаемые усвоят, что можно не соглашаться с чьим-то мнением, но недопустимо высказывать оценки в отношении других людей лишь на основе изложенных ими мыслей. Необходимо дать учащимся понять, что есть обидное замечание/высказывание и как себя чувствует человек, когда такой выпад допускается по отношению к нему. Дайте обучаемым понять, что такое поведение недопустимо и будет пресекаться.

### **7. Уважительное отношение ко всем ученикам без исключения.**

— Глупых вопросов не бывает. Каждый вопрос имеет свою ценность. Внушайте учащимся, что к любому их вопросу отнесутся с должным уважением и на любой из них они получат ответ в рамках учебной программы.

## **НАВЫКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ УЧИТЕЛЮ:**

Необходимыми качествами опытного преподавателя являются: умение выделить ключевые идеи, умение дать ученикам почувствовать, что вы понимаете то, о чем они говорят и умение вмешаться, когда ученики выражаются недостаточно ясно. Существуют пять основных навыков межличностного общения, которые могут помочь преподавателю облегчить установления контакта между собой и классом и между всеми участниками дискуссии. К навыкам, о которых идет речь относятся: умение слушать, воспроизведение сказанного, умение разьяснять, задавать вопросы и подыскивать подходящие примеры.

### **1. Умение слушать**

— Выслушивание — обусловленный внешним воздействием вид деятельности, который требует одновременного задействования органов чувств слушающего в ответ на поведение другого лица. Учитель может совершенствовать умение слушать, обращая внимание на вербальные и невербальные признаки реакции учащегося в ответ на такие факторы, как ассоциативность мыслей, перемена темы в разговоре, предварительные и заключительные замечания, повторяющиеся высказывания, противоречия и опущения в беседе, а также скрытый подтекст разговора.

### **2. Воспроизведение сказанного**

— Воспроизведение сказанного — это почти дословное повторение того, что сказал собеседник. Хотя пользуются этим навыком не часто, он дает учителю возможность убедиться, что преподаватель правильно расслышал сказанное учеником. Если высказывание понято неправильно, у учащегося имеется возможность поправить учителя. Воспроизводить сказанное можно и с тем, чтобы дать ученику понять, что сказанное им услышано учителем.

### **3. Умение разьяснять**

— Разьяснение помогает учащимся и учителю выработать новое понимание темы за счет создания свежей схемы осмысления. Как процесс разьяснение очень схоже с интерпретацией. Разьяснение выходит за рамки простого воспроизведения сказанного учащимся. В данном случае у учителя есть определенная свобода в объединении нескольких суждений ученика для формирования нового подхода к пониманию проблемы. Поступая таким образом, руководитель может сказать: "Во время урока вы сказали следующее... Можно ли это понять как...?" Таким образом у учащегося появляется возможность обдумать мысль или идею в новом свете (соглашаясь или не соглашаясь с ней).

### **4. Умение задавать вопросы**

— При попытках учителя понять мысли, высказываемые по теме учеником, очень полезным может оказаться использование вопросов. Задавать вопросы необходимо нечасто и осмотрительно.

## **Вот несколько советов о том, как следует эффективно задавать вопросы:**

а. Задавайте вопросы, оставляющие свободу выбора ответа. "Не скажите ли несколько подробнее?" "Каково ваше мнение?" "Не хотите ли еще что-либо сказать?"

б. Задавайте лишь один вопрос зараз. Не задавайте несколько вопросов один за другим.

в. Дайте ученику возможность ответить на поставленный вопрос. Прежде чем предложить вариант ответа, повремените по крайней мере полминуты. Иногда на вопросы, обращенные к ученику, отвечает сам учитель.

г. Оцените ответ учащегося. Поблагодарите ответившего ученика за ответ. Если ответ неверный, подбодрите его и затем дайте верный ответ.

д. Не загоняйте ребенка в угол. Задавая вопрос, внимательно следите, не обнаруживает ли ребенок признаков беспокойства, страха или неспособности ответить. Вмешайтесь после нескольких минут молчания и скажите: "Кажется, вы очень тщательно обдумываете мой вопрос. Вам нужно еще время или может быть, вам помочь с ответом?"

е. Заканчивайте на положительной ноте.

Заканчивая вопросы и ответы, создавайте положительный настрой. Скажите ученикам, что ваши вопросы были не из легких и они хорошо поработали, отвечая на них.

### **5. Подбор примеров**

— При попытках выразить абстрактную идею ученику зачастую легче подыскать аналогию или пример. Простой вопрос, "Не могли бы вы привести пример или описать то, что имеете в виду?", поможет учащемуся донести свою мысль.

Все пять навыков межличностного общения, при использовании в сочетании друг с другом, рассчитаны на то, чтобы помочь школьникам развить свою мысль и подробно изложить ее. Эти навыки общения помогают вести беседу. Ими можно пользоваться при проведении классных обсуждений, ролевых игр, во время других видов работ а также при выработке альтернатив в процессе принятия решений.

## НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ

- Учащиеся могут обнаруживать признаки того, насколько хорошо они понимают материал через невербальный язык или язык поз и жестов. Если учитель умеет читать язык телодвижений, это зачастую может помочь ему относиться к отдельным ученикам с большим пониманием и человечностью. К языку телодвижений или невербальному способу передачи информации относятся мимика человека, взгляд, позы, жесты и внешний вид индивида. Если вы, как учитель, не уверены в реакции ученика на урок, обратите внимание на следующую информацию, которую он выражает всем своим телом.
- Если кисти рук лежат спокойно друг на друге или с переплетенными пальцами, ученик спокоен и уверен в себе. И, наоборот, если руки сжаты или если пальцы впиваются в стол либо перебирают что-то, он нервничает или напуган. Если руки прикрывают глаза, он защищает себя от внимания учителя или спрашивающего.
- Если голова склонена набок, ученик внимательно слушает. Если голова склонилась вперед, он вспоминает информацию. Если ученик встречает ваш взгляд глазами, он уверен в себе и заинтересован. Если зрачки глаз расширены, ученику приятно. Если же зрачки сужены или ученик смотрит с прищуром, возможно ему комфортно в классе.
- Если ученик потирает нос или дергает себя за ухо либо за волосы, это обычно свидетельствует о том, что он не уверен, что понимает, что говорит учитель.
- Если ученик пожимает плечами, это признак безразличия. Ученик, у которого руки сложены на груди, пытается отгородиться от информации или защищается.
- Если тело скособочено, ученик демонстрирует невнимание. С другой стороны, если он сидит прямо, слегка подавшись вперед, это показатель его интереса к уроку.