**Развивающий тренинг для педагогов ДОУ**

**«Типы слушателей и техники активного слушания»**

**Подготовила педагог-психолог Исупова Н.М.**

**Задачи занятия:**

1. [Знакомство с](http://ds82.ru/doshkolnik/913-.html) типами слушателей и техниками активного слушания.
2. Продемонстрировать важность обратных [связей](http://ds82.ru/doshkolnik/4741-.html) в общении и навыков эффективного слушания.
3. Сплочение группы.
4. [Повышение](http://ds82.ru/doshkolnik/3455-.html) заинтересованности педагогов в посещении занятий.

**Структура занятия:**

**Вводная часть.**

Вступительное слово.

Разминка.

1. Упражнение «[Сбор](http://ds82.ru/doshkolnik/337-.html) по голосам».

**Информационный блок.**

1. Упражнение «Испорченный телефон»
2. Притча «Типы слушателей»
3. Отчет о проведение анкетирования педагогов на тему «Оценка уровня коммуникабельности педагога с родителям*.*
4. Мини-лекция « Приемы и способы активного слушания»([приложение №1](http://ds82.ru/doshkolnik/pril1.doc))
5. Упражнение «Мудрый слушатель» (приложение №2)
6. Упражнение «Выбери фразу» (приложение №3,4)

**Заключительная часть.**

Рефлексия.

1. Упражнение «… зато ты …»
2. Упражнение «Звездная ночь»

Приложение.

Приложение №1 памятка «Приемы активного слушания»

Приложение №2 карточки к упражнению «Мудрый слушатель»

Приложение №3 раздаточный материал к упражнению «Выбери фразу»

Приложение №4 памятка «Известная фраза»

Приложение №5 формулы психологической устойчивости, принятия несчастия, позитивных мыслей, повышения самооценки и позитивного восприятия окружающих

Приложение №6 рекомендации в процессе слушания собеседника.

**Ход занятия**

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ.

*«Слушание один из самых приятных элементов внимания,*

*которое оказывает один человек другому»*

*Маделин Баркли Ален*

В процессе нашей работы нам приходиться общаться с родителями, с детьми, коллегами. Неподготовленность к общению часто приводит к различным затруднениям в педагогической деятельности и провоцирует конфликтные ситуации. Такое явление встречается в практике, как у опытных, так и у начинающих педагогов. Очень важно для педагога выйти из конфликтной ситуации с достоинством и творческой удовлетворенностью, что возможно лишь при наличии сформированных коммуникативных способностей.

Развитие коммуникативной компетентности педагогов с неизбежностью предполагает двоякий процесс: с одной стороны, это приобретение каких-то новых знаний, умений и опыта, а с другой стороны это коррекция, изменение уже сложившихся форм.

Успешность работы педагога, сопряженной с постоянными контактами с родителями и детьми, безусловно, в еще большей степени зависит от умения общаться.

Дается ли человеку от природы умение общаться или этому необходимо учиться? Конечно же, навыкам общения люди обучаются всю жизнь.

Причем научиться общению можно не столько по книгам и советам знающих людей, сколько в процессе самого общения.

РАЗМИНКА.

**Упражнение «Сбор по голосам»**

Описание упражнения: ведущий раздает участникам заранее подготовленные карточки, на которых написаны названия животных, способных издавать характерные звуки (собака, кошка, корова, петух и т.п.) – по 2-3 карточки на группу с названием каждого животного.

Участники, никому не показывая свои карточки, читают про себя, какое животное им досталось, после чего убирают карточки и закрывают глаза. Ведущий дает задание: «Не открывая глаз, собраться семьями. Разговаривать нельзя, можно пользоваться только звуками, характерными для ваших животных».

Психологический смысл упражнения. Тренировка внимательности, избирательности социального восприятия.

Обсуждение. Достаточно короткого обмена впечатлениями.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЛОК

- Сегодня тема нашей встречи «Активное слушание».

Давайте посмотрим: умеем ли мы с вами слушать и слышать друг друга. Для этого придется вспомнить игру из детства «Испорченный телефон».

Мне нужны четыре участника. Кто желает?

*Инструкция для тех, кто выходит:* Я буду приглашать по одному, и

предлагать вам задание после того, как Вы войдете в аудиторию.

Попрошу выйти участников из аудитории. *(Участники выходят).*

*Инструкция для остальных участников:* фиксируйте ошибки, искажения

смысла, которые будут у каждого передающего.

Прошу войти первого *(входит первый участник).* Послушайте меня,

пожалуйста. Я сейчас зачитаю Вам текст, а Вы должны будете пересказать

тому, кто войдет следующий.

***Упражнение «Испорченный телефон»***

*Текст передачи:* «В марте в детском саду № 15, который находится на

перекрестке улиц Крупской и Шабалина, произошло необычное событие: из

раковины в помещении старшей группы вылез крокодил. Вася Сидоров,

увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Петров

стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезневой.

Папа Веры Коркиной, который пришел в это время за своей дочкой от 2-го

брака, с перепугу забыл взять ее домой и опоздал на собственный

бракоразводный процесс, в результате чего его будущая 3 жена оказалась без мужа, без прописки, а 1-я жена – без алиментов. На крик прибежали

сотрудники ДОУ. Кто-то успел позвонить по телефону 911. Но когда

приехала спасательная команда, дети сидели за столом, и пили ароматный

чай».

*Входит второй участник. Первый сообщает ему тот текст, который слышал.*

*Затем заходит третий, второй сообщает ему то, что слышал. Затем четвертый выслушивает то, что сообщает ему предыдущий участник.*

- Спасибо! Вы все выполнили, что от вас требовалось. А теперь

послушайте, что было сказано первому. (Читается текст).

Обсуждение.

Участники пытаются ответить на следующие вопросы:

– Какое впечатление произвело это упражнение?

– Что мешало слушать более внимательно?

– Какие моменты запомнились лучше и почему?

– Вы обратили внимание на то, что мало того, что эта история

видоизменилась, так еще и был утерян смысл. Как вы думаете почему?

*(уделялось большое внимание к деталям, неспособность структурировать*

*информацию).*

**Вывод:** у каждого из нас информация перерабатывается по разному, каждый что-то «додумывает», дополняет, исходя из своего опыта, из своих ощущений, из своего восприятия и взглядов на некоторые вещи, так как мы считаем, что будто хорошо понимаем, что именно имеет в виду, о чем

думает наш собеседник, когда говорит ту или иную фразу.

Поэтому, очень важно придерживаться правил активного слушания.

*Далее вниманию педагогов предоставляется информация о типах слушателей и способах активного слушания.*

**Вот как о типах слушателей говорится в одной притче:**

**-** Однажды к Будде пришёл человек, очень культурный, очень образованный и очень учёный. И он задал Будде вопрос. Будда сказал: "Пожалуйста. Но прямо сейчас я не могу ответить". Человек удивился: "Почему вы не можете ответить? Вы заняты или что-то другое мешает вам?"

- Это был очень важный человек, хорошо известный всей стране, и, конечно, он почувствовал себя обиженным тем, что Будда так занят, что не может уделить ему немного времени.

Будда сказал: "Нет, дело не в этом. У меня достаточно времени, но прямо сейчас вы будете не в состоянии воспринять ответ". - "Что вы имеете в виду?"

- "Есть три типа слушателей, - сказал Будда.

- Первый тип, как горшок, повёрнутый вверх дном. Можно отвечать, но ничего не войдёт в него. Он недоступен.

- Второй тип слушателя подобен горшку с дыркой в дне. Он не повёрнут вверх дном, он находится в правильном положении; всё, как должно быть, но в его дне - дырка. Поэтому, кажется, что он наполняется, но это лишь на мгновение. Рано или поздно вода вытечет, и он снова станет пустым. Очевидно, лишь на поверхности кажется, что что-то входит, на самом деле ничего не входит, поскольку ничего не может удержаться.

- И наконец, есть третий тип слушателя, у которого в горшке нет дырки, и он не стоит вверх дном, но полон отбросов. Вода может входить в него, но как только она входит, тут же загнивает.

- И вы принадлежите к третьему типу. Поэтому-то мне и трудно ответить прямо сейчас. Вы полны отбросов, поскольку вы такой знающий. То, что не осознано вами, не познано - это отбросы".

**Отчет о проведение анкетирования педагогов на тему «Оценка уровня коммуникабельности педагога с родителям*.***

***Цель***: развитие безоценочного восприятия партнера по общению.

Предварительно педагоги заполняли анкеты, сейчас мы обсудим, что у нас получилось. В анкетирование участвовал 21 педагог, результаты представлены в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| **Группы** | **Количество** |
| 7гр. **От30 до 32** Вам явно сложно вступать в общение с родителями. Скорее всего, Вы вообще не коммуникабельны. Это Ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и окружающим Вас людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует коллективных усилий. Контакты с родителями Вы стараетесь свести к минимуму. В основном они формальны. Причины трудностей в общении Вы стремитесь переложить на родителей. Вы убеждены, что большинство родителей - это всегда недовольные, придирчивые люди, ищущие в Вашей работе только недостатки, не желающие прислушиваться к Вашему мнению. Ваше неумение построить общение с родителями приводит к тому, что и они стремятся избегать общения с Вами. Постарайтесь стать общительнее, контролируйте себя. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6гр. **От 25 до 29** Вы замкнуты, неразговорчивы. Новая работа и необходимость новых контактов надолго выводят Вас из равновесия. Общение с родителями воспитанников является для Вас сложным и не слишком приятным делом. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Однако в неудачных контактах с родителями стремитесь в большей степени обвинить их, а не собственную коммуникабельность. В Ваших силах изменить особенности своего характера. Вспомните, ведь участие в общем интересном деле позволяет Вам легко находить общий язык с родителями! | (1 чел) |
| 5 гр. **От 19 до 24** Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Вам удается достаточно легко наладить контакты с большинством родителей своей группы, но с "трудными" родителями Вы не стремитесь активно общаться. В незнакомой ситуации Вы выбираете тактику "присматривания". Сложности общения с родителями не пугают Вас, однако порой Вы бываете излишне критичны по отношению к ним. Эти недостатки исправимы. | (1 чел) |
| 4гр. **От 14 до 18** У Вас нормальная коммуникабельность. Вы убеждены, что с любым родителем всегда можно найти "общий язык". Вы охотно выслушиваете родителей, достаточно терпеливы в общении с ними, умеете отстоять свою точку зрения, не навязывая ее при этом другому. И индивидуальное и коллективное общение с родителями не вызывает у Вас неприятных переживаний. Родители так же стремятся поддерживать контакты с Вами, ищут Вашего совета, поддержки. В то же время Вы не любите многословия, излишней эмоциональности, стремитесь избегать ненужных конфликтов. | (12 чел.) |
| 3гр. **От 9 до 13** Вы бываете весьма общительны. Постоянно стремитесь вступить в беседу с родителями, но часто эти беседы носят бессодержательный характер. Вы любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Стремитесь высказать родителям собственное мнение о том, как они воспитывают детей, в любой ситуации дать совет, что способно вызывать у них раздражение. Вы вспыльчивы, но отходчивы. Вам недостает терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы умеете выстраивать содержательное общение | (4 чел) |
| 2гр. **От 4 до 8** Вы чрезмерно общительны. Стремитесь стать "другом" каждому родителю, быть в курсе всех их проблем. Любите принимать участие во всех спорах и дискуссиях. Всегда охотно беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. Имеете собственное мнение по любому вопросу и всегда стремитесь ею высказать. Возможно, по этой причине родители и коллеги относятся к Вам с опаской и сомнениями. Вам следует задуматься над этими фактами. | (2 чел) |
| 1гр. **От 3 баллов** Ваша общительность носит болезненный характер. Вы многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов, в том числе и среди родителей. Общаясь с родителями, бываете грубоваты, фамильярны. Вас отличают необъективность, обидчивость. Любую проблему Вы стремитесь вынести на всеобщее обсуждение. Серьезное общение с родителями не для Вас. Окружающим сложно с Вами. Постарайтесь задуматься, почему, несмотря на все Ваши усилия наладить общение с родителями, из этого ничего не выходит? Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям. | (1 чел)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Активное слушание — это вид слушания, когда на первый план**

**выступает отражение информации.** Его использование помогает услышать собеседника, максимально правильно понимать смысл его слов. К тому же, активное слушание — это прямая дорога к доверительным и уважительным отношениям с клиентом, а так же способ воздействия на его решения. *(презентация)*

**Выделяют следующие приемы активного слушания:**

* **Пауза** — это просто пауза. Она даёт собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то ещё, о чём промолчал бы без неё. Пауза так же даёт самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, [чувств](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A7%D1%83%D0%B2%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE)), и сосредоточиться на собеседнике. Умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс собеседника — одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между собеседниками доверительный контакт.
* **Уточнение** — это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, собеседники часто непроизвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей собеседника в такой ситуации.
* **Пересказ (парафраз)** — это попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником только что. При этом слушатель должен стараться выделять и подчеркивать главные на его взгляд идеи и акценты. Пересказ даёт собеседнику обратную связь, даёт возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате, собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.
* **Развитие мысли** — попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли собеседника.
* **Сообщение о восприятии** — слушатель сообщает собеседнику своё впечатление от собеседника, сформировавшееся в ходе общения. Например, «Эта тема очень важна для вас».
* **Сообщение о восприятии себя** — слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своём собственном состоянии в результате слушания. Например, «Мне очень больно это слышать».
* **Замечания о ходе беседы** — попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

Участники получают памятки «Приемы активного слушания» *(приложение №1)*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Правила активного слушания*** | ***Приемы активного слушания*** |
| 1. Доброжелательный настрой.   Спокойно реагировать  на все, что говорит  собеседник. Никаких  личных оценок и замечаний  к сказанному.  2. Не устраивать расспросы.  Строить предложения  в утвердительной форме.  3. Делать паузу. Давать  собеседнику время  подумать.  4. Не бойтесь делать  ошибочные предположения  насчет испытываемых  собеседником чувств. Если  что не так, собеседник  поправит вас.  5. Зрительный контакт: глаза  собеседников находятся  на одном уровне.  6. Если вы понимаете, что  собеседник не настроен  на разговоры  и откровенность,  то оставьте его в покое. | 1. Кивание (но не в режиме китайского болванчика).  2. Использование междометий «да», «ага», «угу» и пр.  3. Принятие позы внимания и  заинтересованности (легкий наклон в  сторону собеседника, открытая или  нейтральная поза, зрительный контакт).  4. Использование вопроса – «эхо». Клиент:  «Хотел бы попробовать это средство».  Продавец: «Это средство? Оно  действительно хорошее».  5. Повторение фразы. Не бойтесь повторять  за ребенком его собственные слова и  фразы, но обязательно перефразируйте  их, чтобы не быть похожим на попугая.  Начинать повтор фразы лучше со слов:  «ты считаешь», «ты сказали», «тебе  кажется». |

- Сейчас я хочу предложить использовать приемы активного слушания на практике.

**Упражнение «Мудрый слушатель»** *(приложение №2)*

***Цель****: Отработать техники активного слушания.* Упражнение выполняется по кругу. Каждый участник получает карточку с каким-либо высказыванием, которое громко читает своему соседу слева. Сосед слева отвечает ему, используя техники активного слушания. Если кто- то из участников затрудняется ответить, группа помогает ему.

Обсуждение: проводится в свободной форме. Желающие участники могут высказаться по поводу своих ощущений, которые они получили как в роли говорящего, так и в роли слушателя.

**Упражнение «Выбери фразу»**

Воспитатель несет ответственность за последствия того, что он говорит. Чтобы речь положительно воздействовала на родителей, нужно выбирать фразы, исключающие срабатывание психологической защиты у родителей. Существует несколько правил, которые следует учитывать при выборе фразы: утверждается осведомленность собеседника в обсуждаемой проблеме; инициатор беседы уверен в себе; исключаются неуважение и пренебрежение к собеседнику, вынуждающие его обороняться и подыскивать контраргументы; обращение непосредственно к собеседнику формулируется в форме “Вы - подхода.

*Инструкция.* Воспитателям предлагается найти в предложенном перечне:

1) пять неудачных фраз, которые не следует употреблять;

2) нежелательные фразы и смысловые (желательные) пары к ним.

Раздаточный материал*(приложение №3)*

|  |
| --- |
| **Упражнение «Выбери фразу»**  Выделите, на ваш взгляд, неудачные фразы красным цветом, а нежелательные в паре с желательными – синей стрелочкой так, чтобы стрелка шла от нежелательной фразы к желательной.   1. Извините, если я помешала... 2. Я бы хотела... 3. Вероятно, вы об этом еще не слышали... 4. Вам будет интересно узнать... 5. Я бы хотела еще раз услышать... 6. Мне представляется интересным то, что... 7. Я пришла к такому выводу, что... 8. Вы хотите... 9. Думается, ваша проблема заключается в том, что... 10. Давайте с вами быстро обсудим... 11. Как вы знаете... 12. Хотя вам это и неизвестно... 13. Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... 14. Вы, конечно, об этом еще не знаете... 15. А у меня на этот счет другое мнение... 16. Конечно, вам уже известно... 17. Вы, наверное, об этом слышали... |

После выполнения упражнения проходит обсуждение и соотнесение с верными ответами:

Неудачные фразы:

* Извините, если я помешала…,
* Я бы хотела еще раз услышать…,
* Давайте с вами быстренько обсудим…,
* Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать…,
* А у меня на этот счет другое мнение….

Нежелательные фразы в паре с желательными:

* Я бы хотела… – Вы хотите…;
* Вероятно, вы об этом еще не слышали… – Вы, наверное, уже об этом слышали…;
* Мне представляется интересным то, что… – Вам будет интересно узнать…;
* Я пришла к такому выводу, что… – Думается, ваша проблема заключается в том, что…;
* Хотя вам это и неизвестно… – Конечно, вам уже известно…;
* Вы, конечно, об этом еще не знаете... – Как вы знаете....

**Памятка «Известная фраза»** *(приложение №4)*

*Инструкция.* Педагогам раздается памятка, содержащая известные цитаты, отображающие правила общения и поведения с "трудным" родителем.

|  |
| --- |
| Памятка для педагога  **Основополагающие правила общения**   * Не критикуй других – зачем тебе чужие недостатки? Удовлетворись тем, что они не твои. * Чтобы найти общий язык, свой следует немного прикусить. * С проблемными людьми, дабы не иметь проблем, никогда не создавай ситуацию "один на один". В присутствии других "проблемные" уже не столь проблемны! * Чем больше ты принимаешь во внимание потребности твоего собеседника, тем больше он будет (автоматически) удовлетворять твои собственные. * Уверенность в своих знаниях придает силу. * Если увидишь лицо без улыбки – улыбнись сам. * Чем больше "балласта", тем труднее становится общение. |

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Рефлексия.

**Упражнение *«… зато ты…»***

*Оборудование:* листы бумаги А4 по числу участников, столько же ручек, можно разноцветных.

*Инструкция:* Каждый из участников подписывает свой лист и пишет на нем один какой-то свой недостаток, затем передает свой лист другим участникам. Они пишут на его листе *«… зато ты…»* и далее какое-то положительное качество этого человека: все, что угодно *(у тебя очень красивые глаза, ты лучше всех рассказываешь анекдоты)*.

В конце выполнения задания каждому участнику возвращается его лист.

*Хорошо если во время выполнения задания в группе царит оживление и хорошее настроение; и в любой группе, даже в которой участники очень устали или напряжены, задание выполняется с большим энтузиазмом.*

- В своё время автор «Маленького принца» Антуан де Сент-Экзюпери сказал: ***«Самая большая роскошь – это роскошь человеческого***

***общения.*** Без умения слушать и слышать полноценное общение не возможно.

Я постаралась сегодня сделать вас «активными слушателями» и надеюсь, этот тренинг поможет вам в формировании доверительных отношений с детьми и их родителями.

– А для того, чтобы вы и дальше использовали эти правила, я дарю вам

памятки (приложение №1,4,5)

**Упражнение «Звёздная ночь»**

*Цель:* расслабление, актуализация положительных эмоций.

*Инструкция:* В заключение нашего тренинга я хочу предложить вам последнее упражнение — Звездная ночь. *( В сопровождение включается музыка для релаксации — Ночь).*

Сделайте 2–3 глубоких вдоха и выдоха, закройте глаза.

Представьте себе: поздний вечер, вы лежите на мягком, как перина, стоге сена. Ваше тело расслаблено… Вы вдыхаете аромат свежескошенной травы, запах опьяняет и помогает еще больше расслабиться…

Откуда-то издалека слышится стрекотание сверчков…

Наступает состояние блаженства, абсолютного умиротворения… Вечерний сумрак сменился ночью. Небо без единого облачка.

Вот далеко-далеко появилась первая звезда. Вторая. Третья. И с появлением каждой новой звезды стал вырисовываться причудливый рисунок.

Все рисунки разные, это может быть и красивый цветок, и корабль, медленно плывущий по волнам, и лицо улыбающегося человека или еще что-то…

Какие-то звезды еле-еле видны, до других, кажется, можно достать рукой. Вам легко и приятно…

Дышится свободно, и с каждым вдохом тело расслабляется больше и больше…

Приятно тяжелеют руки… плечи… живот… ноги… Мышцы лица расслаблены… Так приятно ощущать спокойствие и безмятежность…

Вдруг вы видите падающую звезду. Говорят, это к счастью. Она медленно движется по небосклону, увлекая ваш взгляд за собой.

Загадайте желание, и пусть оно непременно сбудется…

Пусть состояние покоя, безмятежности сохранится с вами надолго.

Сделайте глубокий вдох…

Вернитесь в реальный мир. Медленно потянитесь, откройте глаза.

– Спасибо за сотрудничество. Мне было приятно работать с Вами, надеюсь и Вам со мной. «Всем, всем, до свидания!».

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1 памятка «Приемы активного слушания»

|  |  |
| --- | --- |
| ***Правила активного слушания*** | ***Приемы активного слушания*** |
| 1. Доброжелательный настрой.   Спокойно реагировать  на все, что говорит  собеседник. Никаких  личных оценок и замечаний  к сказанному.  2. Не устраивать расспросы.  Строить предложения  в утвердительной форме.  3. Делать паузу. Давать  собеседнику время  подумать.  4. Не бойтесь делать  ошибочные предположения  насчет испытываемых  собеседником чувств. Если  что не так, собеседник  поправит вас.  5. Зрительный контакт: глаза  собеседников находятся  на одном уровне.  6. Если вы понимаете, что  собеседник не настроен  на разговоры  и откровенность,  то оставьте его в покое. | 1. Кивание (но не в режиме китайского болванчика).  2. Использование междометий «да», «ага», «угу» и пр.  3. Принятие позы внимания и  заинтересованности (легкий наклон в  сторону собеседника, открытая или  нейтральная поза, зрительный контакт).  4. Использование вопроса – «эхо». Клиент:  «Хотел бы попробовать это средство».  Продавец: «Это средство? Оно  действительно хорошее».  5. Повторение фразы. Не бойтесь повторять  за ребенком его собственные слова и  фразы, но обязательно перефразируйте  их, чтобы не быть похожим на попугая.  Начинать повтор фразы лучше со слов:  «ты считаешь», «ты сказали», «тебе  кажется». |

Приложение №2 карточки к упражнению «Мудрый слушатель»

**Карточки**

**для проведения упражнения «Мудрый слушатель»**

-У меня нет проблем, просто настроение плохое всю неделю.

------------------------------------------------------------------------------------------

- Со всеми поругалась, никто меня не понимает.

---------------------------------------------------------------------------------------------

-Извини, я вчера тебя не предупредила. Не знаю даже, говорить или нет. Нет, пожалуй, не буду. Потом как- нибудь.

------------------------------------------------------------------------------------------------

- Я вчера так грубо ответила Татьяне Ивановне по телефону. Она позвонила в 12 часов ночи, я уже спала, день был трудный. Она так вежливо со мной разговаривала, а я ей ответила совсем не то, что хотела. Теперь совесть мучает.

--------------------------------------------------------------------------------------------------

-Не знаю даже, что тебе сказать о твоем платье.

--------------------------------------------------------------------------------------------------

- Ну, мне вам нечего рассказать. Ребенок как ребенок. Проблем нет.

--------------------------------------------------------------------------------------------------

- Моя дочка не ест кашу. Пожалуйста, не заставляйте ее есть в садике кашу. Она еще не любит борщ, салат из свеклы, запеканку и компот из сухофруктов.

-------------------------------------------------------------------------------------------------

-Как вы могли наказать моего ребенка. И все из-за того, что он подрался. Я его дома никогда не наказываю, и вы тоже не смеете этого делать!

-------------------------------------------------------------------------------------------------

-Я недовольна уровнем обслуживания продавцов в вашем частном магазине и хочу видеть директора, чтобы пожаловаться.

----------------------------------------------------------------------------------------------------

-Я сегодня такое узнала. Тебе лучше этого не знать. Все, молчу.

-У меня очень мало времени, забежала в школу только для того, чтобы спросить: все ли в порядке у моего сына?

---------------------------------------------------------------------------------------------------

- Вчера ходила на рынок, купила огурцов два килограмма, три килограмма картошки, перца красного, не помню сколько, наверное, меньше килограмма, но зато очень хороший. Перец просто замечательный. А картошка тоже ничего, две- три все- таки подложил…. Не люблю чистить мелкую картошку. Но перец был просто шикарный. Очень жалею, что купила мало. Надо было три килограмма перца и один килограмм огурцов. Огурцы тоже, кстати, неплохие.

----------------------------------------------------------------------------------------------------

Приложение №3 раздаточный материал к упражнению «Выбери фразу»

**Упражнение «Выбери фразу»**

Выделите, на ваш взгляд, неудачные фразы красным цветом, а нежелательные в паре с желательными – синей стрелочкой так, чтобы стрелка шла от нежелательной фразы к желательной.

1. Извините, если я помешала...
2. Я бы хотела...
3. Вероятно, вы об этом еще не слышали...
4. Вам будет интересно узнать...
5. Я бы хотела еще раз услышать...
6. Мне представляется интересным то, что...
7. Я пришла к такому выводу, что...
8. Вы хотите...
9. Думается, ваша проблема заключается в том, что...
10. Давайте с вами быстро обсудим...
11. Как вы знаете...
12. Хотя вам это и неизвестно...
13. Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...
14. Вы, конечно, об этом еще не знаете...
15. А у меня на этот счет другое мнение...
16. Конечно, вам уже известно...
17. Вы, наверное, об этом слышали...

Приложение №4 памятка «Известная фраза»

**Памятка для педагога**

**Основополагающие правила общения**

* Не критикуй других – зачем тебе чужие недостатки? Удовлетворись тем, что они не твои.
* Чтобы найти общий язык, свой следует немного прикусить.
* С проблемными людьми, дабы не иметь проблем, никогда не создавай ситуацию "один на один". В присутствии других "проблемные" уже не столь проблемны!
* Чем больше ты принимаешь во внимание потребности твоего собеседника, тем больше он будет (автоматически) удовлетворять твои собственные.
* Уверенность в своих знаниях придает силу.
* Если увидишь лицо без улыбки – улыбнись сам.
* Чем больше "балласта", тем труднее становится общение.

Приложение №5 формулы психологической устойчивости, принятия несчастия, позитивных мыслей, повышения самооценки и позитивного восприятия окружающих

**Формулы психологической устойчивости**

Устойчиво стою я на земле

Устойчиво стою я на земле. Вот так!

Несчастиям своим я дам под зад. Вот так!

Друзей моих я буду обнимать. Вот так!

Смеяться буду громко я. Вот так!

Только смеяться

Только смеяться и улыбаться, но не сдаваться, не распускаться!

И подниматься, и распрямляться, крепко держаться и снова смеяться!

**Формулы принятия несчастья**

Что бы со мной ни случилось

Что бы со мной ни случилось, я совершенно спокоен,

Потому что я расслабляюсь, а потом, как дитя, улыбаюсь.

То, что в судьбе неизбежно

То, что в судьбе неизбежно, я легко принимаю.

Невозможно прожить без несчастий, это я хорошо понимаю.

**Формулы позитивных мыслей**

Начинается мой новый день

Начинается мой новый день,

Начинается моя новая жизнь!

Загорается во мне новый свет,

И рождается во мне чудо-жизнь!

Здравствуй, новый мой прекрасный день!

Здравствуй, новая моя чудо жизнь!

Здравствуй, новый в сердце дивный свет!

Здравствуй, новая моя чудо – мысль!

**Формула повышения самооценки**

**и позитивного восприятия окружающих**

Я хороший

Я, я, я хороший. Я, я, я спокойный. Я, я, я здоровый. Я, я, я веселый.

Я, я, я очень умный. Я, я, я очень добрый. Я, я, я очень сильный.

Я люблю тебя.

Приложение №6 рекомендации в процессе слушания собеседника.

**Рекомендации в процессе слушания собеседника.**

Для того чтобы процесс слушания был более действенным, можно воспользоваться следующими рекомендациями:

1. Не перебивать собеседника.   
2. Не переводить обсуждение на другую тему (если для этого нет особой причины).   
3. Не позволять себе отвлекаться.   
4. Не задавать лишних вопросов («не допрашивать»).   
5. Не пререкаться с собеседником (если вы мне согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).   
6. Не навязывать свои советы (давать лучше в тактичной форме, например: «Может быть лучше попробовать…», «Мама одного из моих воспитанников в подобной ситуации поступила так…»).   
7. Отражать в поведении, жестикуляции, выражении лица и в словах свое отношение к чувствам говорящего.

**СОБАКА**

**КОШКА**

**КОРОВА**

**ПЕТУХ**

**УТКА**

**СОБАКА**

**КОШКА**

**КОРОВА**

**ПЕТУХ**

**УТКА**

**СОБАКА**

**КОШКА**

**КОРОВА**

**ПЕТУХ**

**УТКА**

**СОБАКА**

**КОШКА**

**КОРОВА**

**ПЕТУХ**

**УТКА**

**СОБАКА**

**КОШКА**

**КОРОВА**

**ПЕТУХ**

**УТКА**

**СОБАКА**

**КОШКА**

**КОРОВА**

**ПЕТУХ**

**УТКА**

**СОБАКА**

**КОШКА**

**КОРОВА**

**ПЕТУХ**

**УТКА**

**СОБАКА**

**КОШКА**

**КОРОВА**

**ПЕТУХ УТКА**