

Сценарий тренинга «Невербальные приемы установления контакта с родителями обучающихся».

Станина О.Н., педагог-психолог ГБОУ с. Малый Толкай

Цель: обучение родителей приёмам активного слушания для эффективного взаимодействия с окружающими

1. Упражнение «Повторение ритма»

Цели: активизация участников, включение в работу, развитие навыков слушания.

Инструкция. Упражнение проходит в кругу, участники сидят на стульях. Педагог-психолог обращается к участникам: «Сейчас мы будем приветствовать друг друга одной и той же фразой „Здравствуйте, коллеги“. Но вслух произносить ее мы не будем. Вместо этого мы будем отстукивать ее в виде ритмического рисунка разными способами, например так... (*отхлопывает в ладоши данную фразу в любом ритме*). Эту же фразу можно изобразить в другом ритме, например отстучать по спинке стула (*по коленкам, отщелкать пальцами, языком, оттопать ногами и т. д.*). Можно скомбинировать различные звуки, например начать фразу с хлопков, а закончить щелканьем. Приветствовать друг друга будем следующим образом — один участник отстукивает фразу, затем все повторяют ее в неизменном виде. Затем следующий участник отстукивает ту же фразу в своем ритме и исполнении, все повторяют и т. д.».

Примечание. По окончании можно спросить участников о том, что помогало и что мешало им выполнять это упражнение.

2. Рисуночная арт-техника «Диалог на бумаге»

Цели: выстраивание профессиональных коммуникаций; анализ способов, которые участники применяют в своей педагогической работе.

Инструкция: Работа будет проходить в парах. Я предлагаю вам пообщаться между собой на бумаге, определив каждому для себя роль педагога и родителя. Диалог будете вести на бумаге, т. е. используя только рисуночные и графические изображения. Для этого у каждого из вас будет пастельный мелок и один на двоих лист бумаги (формат А3). *Пастельные мелки участников, ведущих диалог, должны быть равными по силе и противоположными по цветовой гамме, например красный и синий, зеленый и оранжевый и т. д.* На общение вам отводится 5 минут. Вы можете использовать только бумагу и пастель. Запрещается разговаривать во время задания.

Примечание. По окончании участники вывешивают работы на доску. Каждая пара презентует свою работу, отвечая на вопросы:

- То, что изображено на рисунке, это диалог или два монолога?
- Это был разговор на равных, или здесь был ведущий (лидер) и ведомый?
- Как вам кажется, стороны пришли к результату, они о чем-то договорились?
- Вы удовлетворены процессом взаимодействия? Какие факторы на это оказывали влияние?

Педагог-психолог старается подвести участников к осознанию того, что установление контакта с родителями начинается с невербальных приемов взаимодействия.

Слово педагога-психолога: Умение слушать и слышать родителей и доведение этого умения до навыка — один из самых важных показателей мастерства педагога. Внимательное и целенаправленное слушание дает ряд преимуществ по сравнению с обычным слушанием. Наиболее простой способ сохранения заинтересованности и внимания в процессе общения — это метод **нерефлексивного слушания**. Техники **нерефлексивного слушания** преимущественно направлены на прояснение именно эмоционального компонента взаимодействия. **Задачи нерефлексивного слушания:** 1) управление вниманием; 2) поддержание интереса к теме разговора; 3) поощрение родителей вступить и продолжить разговор.

Если говорящий понимает, что партнер его внимательно слушает, интересуется его рассказом, он, как правило, укрепляется в своем желании рассказывать и делает это более охотно. Экспериментальные исследования показывают, что если слушатели от сознательного игнорирования говорящего переходят к активному вниманию, то тот начинает говорить быстрее, чаще использовать жесты, иными словами, входит в роль коммуникатора, и процесс общения становится более интенсивным.

3. Упражнение «Качели»

Цели: усвоение и закрепление информации о невербальных техниках установления контакта.

Инструкция. Участники группы работают в двух командах. Перед началом работы каждая из них получает текстовую информацию. Задача — проанализировать и изучить приемы невербального установления контакта, добавить информацию, которая была не учтена в предложенном тексте. На работу отводится 5–7 мин. Педагог-психолог находится все время рядом с участниками, помогая, направляя или подсказывая необходимую информацию. По окончании работы от каждой команды выходят к доске по одному участнику. Далее одна из команд озвучивает один, на их взгляд, из важных приемов невербальной коммуникации, участник из команды зарисовывает этот прием на доске. Далее другая команда информирует о другом критерии, участник этой команды зарисовывает этот прием на доске. Таким образом озвучиваются все приемы.

В упражнение можно внести элемент соревнования, объявив о том, что проиграет команда, которой нечего будет дополнить к информации предыдущей.

Информация для работы. Техники нерефлексивного слушания
Сосредоточение (минимизация отвлечений). Важнейшая задача, без решения которой невозможно понимание принимаемого сообщения, — это управление вниманием. Бессознательно мы принимаем соответствующую позу: поворачиваемся лицом к говорящему, устанавливаем с ним визуальный контакт, иными словами, внимаем собеседнику. Такое слушание «всем телом» не только выражает готовность слушать, физическое внимание, но и помогает процессу слушания и восприятия. Мы принимаем эту позу безотчетно. Но этим приемом можно пользоваться сознательно, поскольку умение быть внимательным — эффективное средство повышения качества восприятия речи собеседника.

Пауза. Вторая важная техника нерефлексивного слушания состоит в том, чтобы выдерживать паузу после реплик собеседника. Одна из наиболее часто встречающихся ошибок слушателя состоит в том, что он, испытывая неловкость во время возникающих пауз, пытается их заполнить, задавая вопросы. Отвечая на эти вопросы, рассказчик уходит от основной темы своего рассказа и говорит не о том, о чем ему важно было рассказать, а о том, о чем спросил слушатель.

Взгляд. Очень важным знаком, свидетельствующим о нашей готовности вести разговор, является контакт глаз с глазами собеседника. Если мы избегаем контактировать с его взглядом, смотрим в сторону, в пол, в потолок или «сквозь» собеседника, он, вероятно, интерпретирует это как незаинтересованность в общении с ним.

Для начала естественной, непринужденной беседы первым шагом обоих собеседников является установление кратковременного визуального контакта, затем глаза мгновенно отводятся в сторону, после чего контакт восстанавливается, причем так происходит на протяжении всего разговора. О собеседнике, который смотрит в глаза, создается благоприятное впечатление. Конечно, здесь ни в коем случае нельзя переусердствовать, пристальный взгляд может поставить говорящего в неловкое положение. Постоянно следящий взгляд может быть истолкован как враждебность, особенно в напряженных ситуациях. Идеальным является взаимное стремление к контакту, который был бы естественным и приятным для обеих сторон и соответствовал обстановке и обсуждаемому вопросу.

Мимика. Мы можем передавать партнеру позитивное отношение с помощью выражения лица, и прежде всего с помощью улыбки. Улыбаясь, мы говорим

собеседнику о том, что контакт с ним нам приятен. Однако, улыбаясь, необходимо помнить о следующем: воспринимается только искренняя улыбка.

Поза и жесты. Важную роль в установлении контакта играет язык поз и жестов. Поза может выражать желание или нежелание слушать или общаться. Когда мы немного наклонились вперед к собеседнику и одобрительно смотрим на него, мы тем самым передаем ему: «Я весь внимание». Если же мы небрежно разваливаемся в кресле, то показываем, что не заинтересованы в общении.

Позы могут говорить об отношении к собеседнику или к теме разговора. Так, скрещенные на груди руки, как правило, означают оборону, руки на бедрах — пренебрежение. Если мы прячем руки, скрещиваем их на груди, закидываем ногу на ногу, ставим на колени сумку, мы бессознательно возводим барьеры, прячась за ними от собеседника. Открытые позы, напротив, будут поощрять к искренности и продолжению разговора.

Расстояние и положение относительно друг друга. Многочисленные психологические исследования коммуникаций показали, что расстояние между партнерами само по себе является невербальным коммуникационным средством. В психологическом пространстве человека можно выделить **четыре зоны:**

1) интимную — менее 45 см. Мы чувствуем себя комфортно, общаясь с человеком, находящимся внутри этой зоны, только если мы ему доверяем, знакомы с ним и хорошо к нему относимся. Если мы вторгнемся в интимную зону собеседника в то время, когда у нас еще не сложились близкие доверительные отношения, он будет чувствовать неловкость, что может помешать искреннему разговору;

2) личную — 45–120 см. Именно в этом интервале ведутся деловые разговоры. По мере роста доверия и доброжелательности расстояние может постепенно уменьшаться. Приближение к партнеру, таким образом, говорит ему о позитивном отношении с нашей стороны. Однако, если мы переусердствуем и подойдем к нему слишком близко, он почувствует неловкость и, возможно, раздражение. Напротив, отодвигаясь от собеседника, мы демонстрируем ему свои негативные эмоции, напряжение, тревогу. Таким образом, сознательно изменяя расстояние до собеседника, мы можем демонстрировать ему свое отношение и тем самым поощрять его быть более откровенным;

3) социальную — 1,2–3,5 м. На этом расстоянии мы чувствуем себя комфортно в ситуации формального общения с незнакомыми людьми или с небольшой группой людей;

4) публичную — расстояние больше 3,5 м. На этом расстоянии обычно происходят контакты с большой группой людей: лекции, собрания, чтение докладов и т. д.

Минимальные поощряющие реплики. Следующий прием поощрения рассказчика в процессе нерефлексивного слушания состоит в том, что

слушающий время от времени реагирует на рассказ партнера междометиями или нейтральными, по существу малозначащими фразами: «Да!», «Это как так?», «Ну и ну!», «Понимаю вас...», «Продолжайте, пожалуйста, я вас слушаю...». Эти реплики представляют собой простейшие словесные реакции, которые позволяют содержательно продолжить беседу. Такие ответы являются приглашением высказываться свободно и непринужденно. Они помогают выразить одобрение, интерес и понимание.

4. Творческое задание «Рецепт эффективного невербального установления контакта»

Цель: закрепить знания участников о приемах нерелексивного слушания.

Необходимые материалы: принести книгу рецептов, чтобы напомнить, как составляются кулинарные рецепты (возможно, зачитать один из рецептов).

Инструкция. Участники работают в подгруппах. Задача — составить рецепт эффективного невербального установления контакта. Время для работы — 5 мин. Рецепт должен удовлетворять следующим требованиям: он должен устраивать всех участников; ингредиенты должны быть полезными, хорошо усваиваемыми и разнообразными; рецепт должен быть воспроизводим другими людьми.

Необходимо обратить внимание участников, что составные части рецепта могут быть весьма различны, и рекомендовать им максимально использовать фантазию.

Рецепты записываются на листах бумаги, а затем зачитываются вслух всей группе. В дальнейшем рецепты можно сброшюровать, сделав титульную страницу «Книга о „вкусных“ и здоровых правилах установления контакта».

Пример	рецепта	коктейля	«Контакт»
--------	---------	----------	-----------

Состав:

- 50 г лайма «Мимика»,
- 100 мл тоника «Расстояние»,
- 10 г сахара «Пауза»,
- 30 г льда «Взгляд»,
- 5 г мяты «Попа и жесты».

Способ приготовления: все смешать в указанных пропорциях и выпить с родителем по 3 глотка, сопровождая минимальными репликами и сосредотачиваясь на подстройке к родителю и активном слушании.

5. Практическое задание «Установление контакта»

Цель: отработать приемы нерефлексивного слушания в установлении контакта.

Инструкция. Работа проходит в парах, путем вытягивания из «чудесного мешочка» карточки (П1, Р1, П2, Р2 и т. д., где Р — родитель, П — педагог). Участники объединяются в пары в соответствии с порядковым номером, например П1 работает в паре с Р1 и т. д.

Задание выполняется в два этапа:

- 1) родитель рассказывает некую историю своему педагогу. Задача педагога — выслушать, используя невербальные приемы установления контакта;
- 2) участники меняются ролями.

По окончании проходит обсуждение, при котором необходимо обратить внимание: на эмоциональный фон, используемые приемы, появилось ли желание продолжить общение и т. п.

Вопросы для обсуждения:

- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?
- Как вы можете охарактеризовать нерефлексивное слушание?
- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Какова область его применения и возможные ограничения?

6. Рефлексия «Дорисуй рисунок»

Цель: поддержание положительного эмоционального фона.

Инструкция. Каждый участник работает индивидуально, на своем листе бумаге. Задача — в течение 20 с нарисовать любую картинку, соответствующую состоянию в данный момент. По сигналу «Стоп!» лист передается партнеру справа. В течение следующих 20 с каждый участник дорисовывает картинку, которая оказалась перед ним. Задание заканчивается, когда присутствующие получают обратно свои листы. В заключение участники обмениваются мнениями о своей творческой работе.