



Технологии эффективного общения наставников

Куракина Е.Ю. к.п.н., доцент кафедры воспитания и психологического сопровождения КОИРО

Пирамида А.Маслоу (иерархия человеческих потребностей)



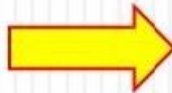
15.12.11

ЧТО ТАКОЕ ОБЩЕНИЕ?

ПРОЦЕССЫ ОБЩЕНИЯ:

ОБЩЕНИЕ

это обмен
результатами
психической
деятельности
человека,
**установление и
развитие
контактов
между людьми**



Обмен информацией

Обмен действиями

**Восприятие и
понимание партнера,
его особенностей и
особенностей его
поведения.**

Что такое конструктивное общение?

Способность донести до собеседника свои мысли объективно, без каких-либо оценочных суждений, с уважением к чужой точке зрения.

Это умение говорить, слушать, а главное - слышать своего оппонента.

Управление своими эмоциями, умение не проявлять бурной реакции на сказанное собеседником.

Психология общения



```
graph TD; A[Психология общения] --> B[ВЕРБАЛЬНОЕ]; A --> C[НЕВЕРБАЛЬНОЕ]; B --> B1[речь (монолог/диалог)]; B1 --> B2[письмо (телеграммы, письма, смс)]; B2 --> B3[внутреннее (внутренний диалог)]; C --> C1[жесты, мимика]; C1 --> C2[визуальное общение]; C2 --> C3[акустическое]; C3 --> C4[тактильное (прикосновение)]; C4 --> C5[запахи]; C5 --> C6[подвижность]; C6 --> C7[границы];
```

ВЕРБАЛЬНОЕ

речь (монолог/диалог)

письмо (телеграммы,
письма, смс)

внутреннее (внутренний
диалог)

НЕВЕРБАЛЬНОЕ

жесты, мимика

визуальное общение

акустическое

тактильное
(прикосновение)

запахи

подвижность

границы

Характеристики общения

- Средства общения:
- Язык, интонация; мимика, жесты; расстояние на котором общаются собеседники.
- Основные каналы общения:
- Речевой (вербальный) и неречевой (невербальный).
- Стили педагогического общения:
- Авторитарный, Демократический, Попустительский
- Наиболее распространенные барьеры общения:
- Демонстрация разных позиций. Высокомерная манера вести себя – сознательное или подсознательное стремление поставить себя выше собеседника.
- Непонимание интересов. Состояния собеседника.
- Конфликтогенные черты: бесцеремонность, бестактность, фамильярность и т.д.
- Оценочные суждения.
- Переход с роли на личность (Критикуется не плохая работа, а личность в целом)
- Стереотипизация.



Что мешает конструктивному общению?

- **Оценочное суждение о ситуации или личности.**
- Вы никогда не можете быть до конца уверены в том, что собеседник полностью разделяет ваши взгляды. Именно поэтому важно говорить фактами, не приводя аргументы за или против.
- **Слова, обозначающие долженствование.** Говоря человеку "ты должен...", вы заранее настраиваете его против себя. Никому не нравится подчиняться. Говорите с человеком так, чтобы он сам захотел исполнить ваше пожелание.
- **Назойливые вопросы.** Если человек не хочет раскрывать вам какую-то информацию, не стоит устраивать ему допрос. Это не приведет к успеху, зато может стать причиной серьезного конфликта.
- **Диагностика мотивов поведения.** Не пытайтесь убедить человека в том, что он поступает определенным образом по каким-то конкретным причинам. "Ты боишься", "ты ревнуешь" и прочие фразы, даже если они правдивы, могут обидеть собеседника и вызвать в нем приступ агрессии.
- **Отрицание проблемы.** Даже если вам ситуация кажется пустяковой, для вашего собеседника она может иметь определяющее значение. Имейте уважение к чужим переживаниям.
- **Переход на другую тему.** Даже если вам жутко неинтересно то, о чем говорит собеседник, не стоит менять вектор беседы. Это нетактично и обидно.
- **Соревновательный момент.** Нередко, слушая о чьих-то успехах и достижениях, люди пытаются переплюнуть собеседника, демонстрируя свое превосходство. Это характеризует человека не лучшим образом.
- **Приказной тон.** "Сделай", "принеси", "скажи" и другие слова в побудительном наклонении настраивают собеседника против вас и накаляют обстановку. Все, чего вы хотите добиться от оппонента, должно иметь форму просьбы.

Виды неконструктивного общения.

- **Сравнение.** «Ты такая же, как твоя подруга. Делает те же самые ошибки». Результат: у человека возникает обида и снижается чувство собственной значимости.

- **Пренебрежение.** «Мне бы твои проблемы...». Результат: снижение значимости проблемы и связанных с ней переживаний.

- **Приказ.** «Немедленно успокойся». Запрет на переживания.

- **Невключённое слушание.** Слушающий задаёт какие-либо формальные вопросы, не затрагивающие сущности проблемы. Результат: человек чувствует, что его не слушают и он не интересен.

- **Поторапливание.** «Короче говоря...», «Да понял я всё уже...»

- **Собственная интерпретация.** «На самом деле ты говоришь об ...». Слушающий придаёт ситуации другой смысл и интерпретирует её по-своему. Результат: либо гнев, либо человек замкнётся.

- **Критика.** «Ты не прав, как всегда...», «Ну ты как обычно...».

- **Предвидение.** «Я же тебе говорила...», «Я тебя предупреждала...».



Правила конструктивного общения

- **Установление понимающих отношений.**
- «Разговор – это здание, которое
- строится совместными усилиями»
А. Моруа
- **Основные установки при общении**
- **Безусловное принятие человека**
- **Доверие**
- **Эмпатия.**
- **Умение быть искренним и открытым**
- **Использование в диалоге языка невербального общения**
- **1. Мимика**
- **2. Устойчивое, направленное внимание на человека.**
- **3. Визуальный контакт.**
- **4. Изменение высоты голоса и интонации.**
- **5. Позы и жесты, соответствующие собеседнику.**



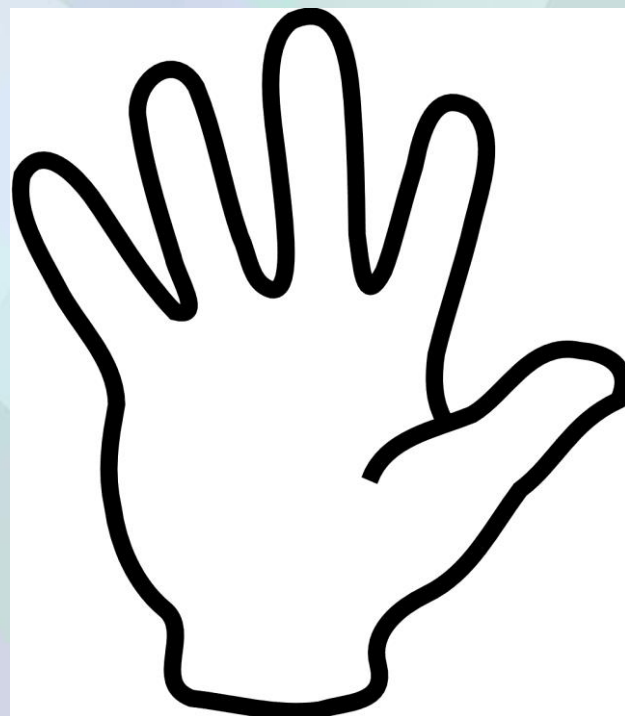
Психологический практикум для наставников в системе образования

Оглавление

1	Манифест наставника	4
2	Кодекс наставника	5
3	Руководящие принципы наставника	6
4	Качества успешных наставников	7
5	Тренинг «Самоанализ и самопрезентация наставника»	9
6	Тренинг «Технологии эффективного общения наставников»	15
7	Установление знакомства	17
8	Принятие человека и установление доверия	18
9	Развитие эмпатии	23
10	Развитие навыков общения	26
11	Использование техники «Активное слушание»	27
12	Парафраз	30
13	Невербальное сопровождение	31
14	Резюмирование	33
15	Умение задавать вопросы	33
16	Использование техники «Я-высказывание»	25
17	Моделирование успешного будущего	38

1. Установление знакомства

- Расскажите друг другу о себе
- Назовите друг другу свои **«Сильные стороны»**
- 3. Назовите **5 человек, которые повлияли на Вашу жизнь**
- (Обвести ладонь и в каждом пальце написать значимого человека, повлиявшего на Вашу жизнь)
- 4. Составьте **список пяти вещей в своей жизни, которыми вы гордитесь.**
- Выберите в своем списке одно достижение, которым вы гордитесь больше всего.
- 5. Напишите качества, необходимые человеку для эффективного общения и оценить их у себя по 10 бальной системе.



Безусловное принятие человека

- **Принятие** – это ощущение человеком, что его принимают таким, какой он есть, благодаря чему возможно не только быть собой, но и поверить в свои силы. А также двигаться в том направлении, которое нравится и интересно.

А это значит:

- Отсутствие критики по отношению к другому
- Поддержка другого, опираясь на его сильные стороны
- Нормализация другого через подтверждение его видения мира



Практическое задание

- Нарисуйте себя: «Я в прошлом», «Я в настоящем», «Я в будущем» с тремя прилагательными, характеризующими данный период. (Красота рисунка значения не имеет).

Я в прошлом	Я в настоящем	Я в будущем
Рисунок		
Три прилагательных, характеризующих Вас в каждый период		
Сформулируйте свой Жизненный девиз		

Анализ успехов и неудач на жизненном пути

Мои успехи	Способности, которые помогли	Мои неудачи	Способности, которых не доставало
1		1	
2		2	
3		3	
3		3	
5		5	



СЕКРЕТЫ УСПЕХА
ВЕЛИКИХ ЛЮДЕЙ
<http://vk.com/top.secrets>

**ДОВЕРИЕ –
ЭТО ВАЖНО,
А ТОЧНЕЕ
ЭТО ВСЁ!**



Принципы построения доверия

- **Принятие:** я знаю, что меня не отругают и не накажут за то, какой я есть и что я делаю.
- **Умение слушать:** я знаю, что если я буду говорить, то меня услышат
- **Умение слышать:** я знаю, что человек будет хотеть понять то, о чем я говорю.
- **Умение задавать вопросы:** я знаю, что я интересен другому, его вопросы помогут нам обоим понять, что со мной происходит и чего я хочу
- **Равенство:** я знаю, что я имею тот же вес, что и человек напротив меня, я знаю. Что никто из нас двоих не лучше и не хуже.
- **Честность и открытость:** я знаю, что другой не будет обманывать меня
- **Надежность:** я могу рассказать абсолютно все без страха, что об этом все узнают, и я знаю, что другой всегда придет мне на помощь.
- **Последовательность:** я знаю, что будет происходить в ходе нашего общения и что другой не бросит меня.

Упражнения на установление доверия

- **2.3.1 «Разожми кулак»**

- Задача первого участника — сжать кулак и сделать все, чтобы соперник не смог его разжать. Задача второго участника — сделать так, чтобы партнер разжал кулак. Он выбирает любое средство (словесное или физическое воздействие), которое кажется ему подходящим, и пробует применить его, а партнер А решает, хочет ли он оказать сопротивление, как долго он будет это делать и когда он уступит партнеру. После этого партнеры меняются ролями. Теперь Б сжимает руку в кулак, и А пытается этот кулак разжать.

- **2.3.2 «Самораскрытие»**

- Ведущий предлагает участникам закрыть глаза и представить себе шкалу от 1 до 10. Единица на этой шкале означает, что он стесняется раскрываться, десять, что он может быть откровенным и искренним. Теперь пусть каждый решит, каким количеством баллов он оценивает свою способность к самораскрытию. Когда участники определяют это для себя, пусть поднимут, не открывая глаз, соответствующее количество пальцев. Затем все открывают глаза и видят, сколько пальцев поднял каждый.

- **2.3.3 «Слепое доверие»**

- Обучаемые делятся на пары. Один становится “слепым”, другой - “поводырем”. “Поводырь” берет “слепого” за руку и им предлагается погулять 5-10 минут в помещении или на улице. Они не должны разговаривать или устраивать “бег с препятствиями”. “Поводырь” должен проявить максимум изобретательности, чтобы дать своему партнеру самые разнообразные ощущения, как-то: опознать предметы на ощупь, побыть немного в одиночестве, услышать разные звуки. По истечении положенного срока партнеры меняются ролями.
- Упражнение дает возможность пережить собственную беспомощность, доверие и недоверие к “поводырю”, ответственность за безопасность другого.

- **2.3.4 «Мостик-диагностик»**

- Пары разводятся в разные стороны лицом друг к другу. Им задается игровая ситуация: горы, тонкий мостик, по которому может спокойно пройти только один человек. Их задача - одновременно пойти навстречу друг другу и встать на противоположные концы мостика.

Эмпатия

- **Эмпатия** — это осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека. Это значит, что вы распознаете чувства и эмоции других людей, умеете утешать и помогаете им выходить из сложных психологических и эмоциональных состояний.
- **Преимущества эмпатии**
- **Эмпатия объединяет людей.** Когда к человеку относятся с эмпатией, он склонен отвечать взаимностью. Если вы эмпатичны, люди тянутся к вам: вы можете стать отличным лидером.
- **Эмпатия исцеляет.** Негативные эмоции разрушают психику и физическое здоровье человека, в то время как проявление эмпатии помогает заживить раны.
- **Эмпатия создает доверие.** Любой, даже самый недоверчивый человек, начинает доверять вам со временем, если вы проявляете к нему живой интерес и понимаете, что он чувствует.
- **Эмпатия несовместима с критикой.** Большинство людей постоянно критикует близких, не задумываясь о том, как это ранит их самолюбие. Если вы развиваете эмпатию, то начинаете понимать, что нужно и чего не нужно говорить.



Практическое задание на развитие эмпатии

- **Распознавание эмоций и мыслей**

- **Описание:** в этом упражнении вам нужно закончить предложение, начинающиеся со слов «я чувствую...», за которым следует эмоция. Помните, что список эмоций вы можете найти в интернете. Лучше всего будет записать эмоции в дневнике и периодически пополнять, когда вы столкнетесь с новой.

- **Примеры:**

- Я чувствую себя счастливым, когда вижу своего друга.
- Я прихожу в восторг, когда рисую.
- Я чувствую себя грустным, когда понимаю, что наступает осень.
- Помните, что мысль, в отличие от эмоции, выражается словосочетанием «я чувствую» в контексте «я думаю», «я полагаю». Например, когда вы произносите «я думаю играть на гитаре интересно», то это ваше мнение, ваша мысль, но не эмоция.

- **Итоги упражнения:**

- Какая разница между мыслью и ощущением?
- Мысль — это идея и мнение, ощущение — эмоция.

- **Создание предложений**

- **Описание:** ваша задача — создать предложение, имея шаблон и подставляя свой готовый список эмоций. Шаблон для упражнения в команде и наедине:

- «Ты чувствуешь ____, потому что _____. Я прав?»
- «Я чувствую ____, потому что _____».
- Помните, что вы можете подставлять совершенно любую эмоцию: злость, раздражение, счастье, подавленность, пустоту, смутнение.

- **Примеры:** вот два примера ситуаций, в которых человек создает правильное предложение с точки зрения эмпатии.

- Ольга нахмурила свое лицо и сказала, что ее друг просто взял и уехал.
- Эмпатический ответ: «Оля, ты чувствуешь себя грустной, потому что твой друг уехал? Я прав?».
- Отец пришел домой очень уставшим и сказал, что только что потерял свою работу.
- Эмпатический ответ: «Пап, ты чувствуешь себя расстроенным из-за того, что потерял работу? Я прав?»

Развитие навыков общения

- **3.1 Упражнение «Варианты общения»**
- Цель: попробовать разные варианты общения.
- Участники разбиваются на пары.
- **"Синхронный разговор"**. Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например, "отпуск". По сигналу разговор прекращается.
- **"Игнорирование"**. В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.
- **"Спина к спине"**. Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.
- **"Активное слушание"**. В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.
- **3.2 Нарисованный диалог (10 минут)**
- Каждый берет свой цвет маркера в ту руку, которой он обычно не пишет. Задача: молча вдвоем нарисовать общую картину. Рисовать только своим цветом и по очереди.
- Можно рисовать картину, взяв один фломастер двумя руками (по одной руке разных людей)

Использование техники «Активное слушание»

- **Активное слушание** – практика, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, таких как активное выражение собственных переживаний и соображений, уточнения, паузы и т.д. Применяется, в частности, в наставничестве, чтобы установить доверительные отношения между наставником и наставляемым.
- **Основные принципы « активного слушания»**
- **Принятие собеседника таким, какой он есть.** Представляет собой тщательный контроль эмоций и субъективных оценок, которые могут сильно помешать понять услышанное.
- **Зрительный контакт на уровне глаз.** Заключается в удержании от соблазна перевести взгляд на посторонние предметы или одежду собеседника. Лучше смотреть в глаза.
- **Задавание вопросов.** Представляет собой уместное уточнение смыслов, служащее подтверждением искреннего интереса к предмету разговора.
- **Главные составляющие техники активного слушания:**
- **Нейтралитет.** Избегание оценок, критики, осуждения. Принятие и уважение человека таким, как есть.
- **Доброжелательность.** Спокойное состояние и отношение к собеседнику, поощрение его к продолжению говорить о себе, проблеме – способствуют расслабленности и доверию.
- **Искренняя заинтересованность.** Один из самых важных инструментов влияния в технике активного слушания, помогает человеку раскрыться полнее и прояснить проблемную ситуацию.

Методы активного слушания

- Приемы активного слушания многофункциональны и разнообразны. В классической психологии выделяются основные 5 техник активного слушания:
- **Пауза.** Человеку важно выговориться до конца и паузы необходимы в беседе. Это не значит, что надо все время молчать: поддакивание («да», «угу»), кивки головой являются сигналами для человека, что его слушают.
- **Уточнение.** При неясных моментах применяются уточняющие вопросы, чтобы избежать додумывания ситуации и лучше понять собеседника или клиента.
- **Парафраз.** Метод, когда услышанное пересказывается говорящему в кратком виде и позволяет собеседнику подтвердить, что «да, все так», либо прояснить и уточнить важные моменты.
- **Эхо-высказывание (повтор)** – «возвращение» фраз собеседнику в неизменном виде – человек понимает, что его внимательно слушают (не стоит злоупотреблять в беседе этим методом).
- **Отражение чувств.** Применяются фразы соответствующие переживанию человека: «Вы расстроены...», «Вам в тот момент было очень больно/радостно/печально».
- **Правила активного слушания**
- Принципы активного слушания включают в себя важные составляющие, без которых эта техника не работает:
- собеседника **нельзя перебивать**;
- заданный вопрос предполагает ответ на него, отвечать или помогать с ответом не рекомендуется, собеседник сам должен ответить на вопрос – надо **выдержать паузу**;
- **визуальный контакт** на протяжении всей беседы;
- важна **обратная связь**: поддержка, кивок головой;
- при проживании агрессивных, негативных чувств человеком, важно **позволить ему выплеснуть их до конца, пока он не успокоится**.

Упражнение для развития навыка активного слушания

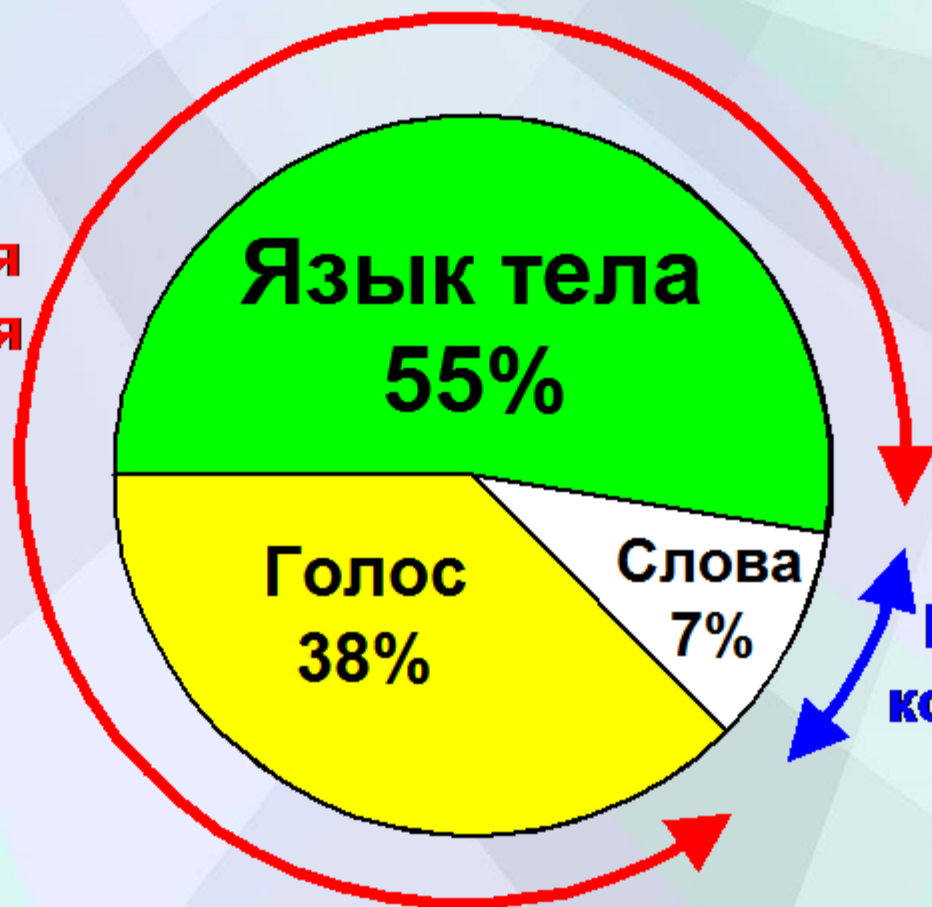
- **Упражнение «Диалог»**
- Участники тренинга разбиваются на пары. Один из партнеров получает карточку с описанием поведения, которое он должен демонстрировать (один из признаков плохого слушания). Другой партнер, не зная о содержании инструкции первого, начинает рассказывать о каком-либо интересном событии из своей жизни или говорить на одну из перечисленных тем в течение трех минут (варианты тем: 1. Интересное событие этой недели; 2. Где бы я хотел отдохнуть; 3. Мой любимый фильм; 4. Моя любимая телевизионная передача).
- Инструкции по выполнению действий, отражающих плохое слушание:
 - не смотреть на собеседника;
 - начать заниматься своими делами, например, завязывать шнурки ботинок, приводить в порядок свою одежду, смотреться в зеркало;
 - постоянно перебивать собеседника, пытаюсь рассказывать об аналогичном событии в своей жизни, преувеличенно жестикулируя руками;
 - устало смотреть, зевать, говорить очень медленно, тихо, растягивая слова.
- **Упражнение «Парафраз»**

Участники тренинга разбиваются на пары. Один из партнеров – слушатель, другой – говорит о своих проблемах. Темы бесед могут быть следующими:

 - Мои трудности в общении с коллегами (другое) ;
 - Мои трудности в общении с начальником;
 - Мне трудно познакомиться с новым человеком.

Задача слушателя – использовать парафраз. Через пять-шесть минут партнеры меняются ролями. Можно выполнить это упражнение еще раз с новыми парами. Затем участники тренинга делятся впечатлениями об этом упражнении.

**Невербальная
коммуникация**



**Вербальная
коммуникация**

Невербальное общение

- Впечатление, получаемое нами от другого человека, менее чем на 10% определяется словами, которые он произносит.
- **Элементы невербального общения**
- Тембр голоса и интонация
- Ширина зрачка
- Пространство, разделяющее говорящих
- Частота дыхания
- Жесты. Телодвижения
- Осанка
- Одежда
- выражение лица
- Символы статуса
- Контакт глазами
- Основными элементами невербального общения являются язык тела (то, что мы видим) и манера говорить (то, что мы слышим).
- Поступки и слова могут лгать, но тело не обманывает никогда!
- **Правила интерпритации языка тела**
- Не выхватывать какую-то отдельную деталь и не делать из нее далеко идущие выводы
- Учитывать, что у различных наций язык тела имеет свою специфику
- Не приписывать свой опыт, свое состояние другому человеку



Кинесика – это наука, изучающая знаковое беззвучное невербальное общение людей (жесты, мимика, взгляд)



Неискренность



Уверенность в себе



Принятие решения



Закрытая поза

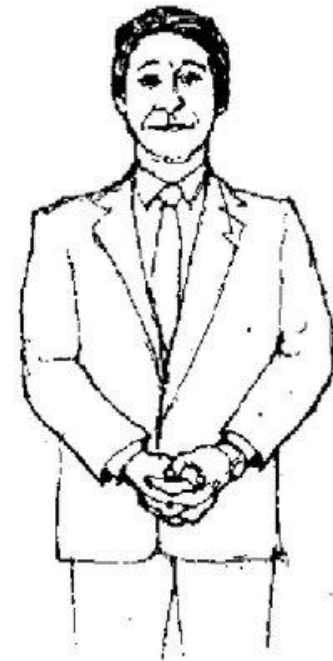


Открытая поза

Жесты



- Сцепленные пальцы рук. Жест обозначает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение.
- Этот жест имеет три варианта: скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица, руки лежат на столе, на коленях при сидячем положении или внизу перед собой в стоячем положении.
- Существует зависимость между положением рук и силой негативного чувства, испытываемого человеком, то есть, с человеком труднее будет договориться в случае, если его руки подняты.



Позитивные жесты

- Раскрытые руки ладонью вверх – дружелюбие, открытость, желание сотрудничать.
- Рука у щеки – раздумья, нерешительность.
- Наклоненная набок голова – интерес.
- Почесывание подбородка – процесс принятия решения
- Прищуривание глаз – поиски решения
- Манипуляции с очками. Медленно снять очки и протереть стекла, даже если этого не требуется – пауза для размышления
- Манипуляции с предметами:
- Прикусить зубами кончик какого-либо предмета: дужку очков, карандаш, ручку – требуется дополнительная информация.
- Пощипывание переносицы с закрытыми глазами – глубокая сосредоточенность, напряжение, раздумье.
- Легкое потирание носа, при этом ерзание на стуле, поворот боком – сомнение.
- Потирание за ухом, потирание глаз – сомнение, обдумывание ответа собеседнику.
- При рукопожатии протягивает руку ладонью вверх – открытость, желание достичь согласия.
- Устойчивый визуальный контакт с собеседником – открытость, но важно «не перегнуть палку», чтобы человек не заподозрил, что за ним следят и т.д.



Негативные жесты

- Руки скрещены на груди – оборонительная реакция.
- Опирается подбородком на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта – критическая оценка.
- Рука закрывает нижнюю часть лица, большой палец подпирает подбородок – критическая оценка.
- Взгляд в сторону – подозрение и сомнение.
- Поворот головы на 45% – вежливый отказ от общения.
- Пожимая руку поворачивает ее так, что она находится поверх ладони собеседника – превосходство, самодовольство.
- Посматривает на часы – Спешит, торопится закончить встречу.
- Сжатый кулак – властность, решимость.
- Пальцы сплетены в замок – закрытость для общения.



Поза и особенности внешнего вида

- Расстегнутый пиджак, открытый ворот – открытость, свободное поведение.
- Расхаживание – человек обдумывает, оценивает варианты решения ситуации.
- Попытки приблизиться к партнеру по общению – стремление достичь более дружеских взаимоотношений.
- Попытки удалиться от партнеров по общению – желание сделать взаимоотношения в данной ситуации более формальными.
- Ноги (все тело) обращены к выходу – желание закончить беседу.
- Разговаривая, стоит, нависая над другим человеком, который чувствует себя «маленьким», униженным.
- Руки в карманах – превосходство.
- Преувеличенно внимательная манипуляция предметом (ручкой, карандашом), отстукивание им каждого слова, фразы – раздражение.
- Бросание предметов на стол, резкие жесты – раздражение, агрессивность.





Человек ОК

Мужчина жестикулирует и улыбается. Поза широкая, руки спокойны. Человек просто привык, что у него все хорошо. У него все ОК, даже тогда, когда случаются неприятности. С ним происходит много



Оптимизм

Постоянно приподнятое настроение, беспричинное веселье, эмоциональный тонус. Человек часто улыбается, активно жестикулирует. Характерная черта – это повышенная активность.



Лидерство

Жест говорит о явном желании руководить. Это проявляется во всем, такой человек может давать тебе маленькие указания, например «садись тут», уточнять детали при заказе еды и другие мелочи. Если эти



Владею территорией

Первое, что приходит на ум при взгляде на позу, – «всеобъемлющая». Люди в таком состоянии могут «захватить» весь диван, развалившись на нем не столько удобно, сколько широко. Либо обхватить стол, держать



Хвастовство

Высокомерный взгляд сверху вниз – в этих отношениях ты будешь ведомой. Что, впрочем, довольно естественно для отношений между полами. Он смотрит в будущее, в котором ты точно есть. Он



Внимание

Он внимателен к тебе и заинтересован твоими словами. Спокойно опущенные руки и открытая поза с упором на обе ноги – ясный знак открытости, а также уверенности в собственных силах. Он



Скука с проблесками интереса

Если до этого твой собеседник скучал, и вдруг ты заметила это... Бинго! Ты его заинтересовала, и теперь уже дело техники заставить его широко улыбаться. Парень явно теряет интерес к



Скука

Блуждающий взгляд или взгляд в одну точку – верный признак того, что человек думает о чем-то другом и слушает тебя вполуха. Он либо пойдет дальше своей дорогой, либо уснет крепким здоровым сном. Чем ты



Скрытое желание руководить

Губы сведены, взгляд сверху вниз, линия головы выше линии горизонта. Руки складываются в указательный жест, замаскированный телефоном. Человек желает руководить, но



Выполняю правила приличия

Это полузакрытая поза. Он защищается одной рукой, но, скорее всего, не решил, каким образом действовать дальше. Одна рука может охватывать локоть другой, взгляд вопросительный, и чаще



Стресс, усталость

Поправляет воротник, как будто тот жмет. На самом деле все в порядке, но физические ощущения от стресса именно такие. Человек может быть либо на пике неспецифической активности, готовый



Обдумывание ситуации

Рука гладит или подпирает подбородок, касается губ. Глаза сосредоточены в одной точке, или взгляд блуждает. Он может на время отвернуться от тебя. Идет активный мозговой процесс.



Надо принять решение через силу

Внутренний конфликт, попытка найти компромисс с самим собой ярко отражаются на лице и поведении. Лицо его напряжено, кровь приливает к голове, руки все время прикасаются ко лбу и



Доволен

Чувственное удовлетворение, прилив бодрости и активности. Нога на ногу, довольная ухмылка, руки за голову. Он доволен, что принял верное решение. И неважно – сделал ли он месячный проект, или же



Призыв к компромиссу

Корпус наклонен к тебе, руки могут касаться тебя или указывать в твою сторону, лицо доброжелательное. Человек знает, что в такой позе он весьма убедителен. Перед тобой опытный переговорщик и



Показываю лучшее в себе

Он лезет из кожи вон, чтобы показать себя в максимально выгодном свете. Главное, чтобы желание приукрасить реальность не перевешивало доводы разума. А то возможны серьезные



Готов ко всему

Руки, голова, туловище — все в напряжении. Ладони могут быть в кулаках. Кроме той ситуации, когда человек в аффекте, этот сиюминутный жест может означать полную решимость на все ради



Критическая оценка

Он отстранился и скептически относится к тебе, твоим словам или ситуации в целом. Но это не значит, что тебя ждет фиаско. Он просто критически оценивает ситуацию. Жесткий логик с аналитическим



Активное неприятие

Он против и тебя, и твоего мнения. Ему все это не нравится, и он зарылся в оборонительный редут по локти. Будь осторожна, он в любую секунду готов перейти от обороны к атаке. И у



Пассивное неприятие

Руки сведены за спину. У него нет желания с тобой разговаривать. Он ждет, когда можно будет заняться своими делами. Самоконтроль на уровне, и не жди скандала с последующим катарсисом — он просто

Межличностное пространство

1) Больше 3,7 м – Публичное расстояние (общественная зона)

с этого расстояния удобнее всего общаться с большой аудиторией. Также можно обмениваться несколькими словами или воздержаться от общения.

2) 1,2 – 3,7 м – Зона деловых отношений

Руководитель – подчиненный, посторонние люди, которых мы не очень хорошо знаем.

3) 0,5 – 1,2 м – Личная зона

Расстояние для разговора друзей с соприкосновениями или без них. Это расстояние обычно разделяет нас на вечеринках, официальных приемах и т.д.

4) 0– 0,5 м – Интимное расстояние,

на котором общаются люди, находящиеся в близких отношениях. Из всех зон – эта самая главная, т.к. эту зону человек охраняет так, как будто это его собственность. В нее разрешается проникать в нее только людям, находящимся в тесном эмоциональном контакте (дети, родители, супруги, близкие друзья, родственники)

5) 0–15 см Сверхинтимная зона



Невербальные сигналы, свидетельствующие о поддержке

- Выражение дружеских чувств происходит в общении прежде всего с помощью **невербальных сигналов, выполняющих роль способов поддержки. Ими являются улыбка, открытая поза, наклон вперед, касание, контакт глазами, кивок, позиция “на равных”.**
- **Улыбка**
- Это наиболее простое средство, чтобы показать человеку, что ты его уважаешь и желаешь поддерживать с ним контакт. Улыбка говорит “Ты мне приятен”, “Мне хорошо”, “Ты можешь мне доверять”. Так как другие не знают, о чем ты думаешь, у них – если ты не улыбаешься – может сложиться впечатление, что они тебя не интересуют или что ты настроен недружелюбно.
- **Открытая поза**
- Чтобы установить с другими хороший контакт, важно выражать свое дружелюбие, которое проявляется с помощью раскованного, расслабленного положения туловища. Открытая поза – это не сложенные крест-накрест руки и ноги, близкое нахождение друг к другу, обращение к другому.
- **Наклон вперед**
- Сидеть или стоять прямо напротив кого-либо и чуть наклоняться в его сторону – важный знак для твоего собеседника: он понимает, что ты относишься к нему с интересом и вниманием.
- **Касание**
- Наиболее интенсивная форма коммуникации – касание (прикосновение). Потребность в нем является очень глубокой. Для маленьких детей ласка служит залогом их хорошего состояния и самочувствия. И если прикосновения имеют такое большое значение в начале жизни, то очевидно, что это будет важным и в дальнейшем. При этом большое значение имеет степень близости с собеседником. В зависимости от отношений, которые мы имеем или хотим иметь, мы создаем пространство вокруг своего тела.
- **Контакт глазами**
- Смотреть друг на друга – это условие любых контактов. Контакт глаз – сильный сигнал внимания и уважения, он помогает нам узнать другого. Более длительное рассматривание собеседника может служить приглашением к углублению отношений. И наоборот, если не смотреть на собеседника – значит, не хотеть с ним иметь никаких дел.
- **Кивок**
- Мало людей понимают в полной степени, насколько важно кивание. Если ты совершенно не киваешь, когда с тобой разговаривают, то другой предполагает, что ты или больше не слушаешь его, или тебе неинтересно. Кивание побуждает к продолжению сообщения или рассказа, оно также воспринимается как понимание.

Практическое задание

- **Упражнение . «Выработка навыков невербальной коммуникации»**

Участники тренинга разбиваются на тройки. В малых группах каждый имеет возможность в течение пяти-восьми минут побывать в трех ролях:

- говорящим;
- слушателем своего собеседника (одноклассника);
- наблюдателем, который объективно следит за происходящим процессом и позже дает оценку состоявшемуся разговору.

- Затем участники тренинга делятся впечатлениями об этом упражнении.



Умение слушать

- Самый лучший собеседник – тот, который умеет слушать.

Две задачи слушания

- воспринимается содержание сообщения
- улавливается эмоциональное содержание собеседника
- Два вида обратной связи собеседнику:
- отражение информации
- отражение чувств говорящего.



Техники слушания

- **Активное слушание** предполагает заинтересованное отношение к собеседнику,
- **1.Уточняющие вопросы** по типу: «**Правильно ли я вас понял?»**, «**Так ли это?»**, «**То есть...**», а также получение подтверждения в ответ на этот вопрос. Активное слушание имеет смысл применять в тех случаях, когда партнер как минимум, равен вам.
- **2.Парафраз** (переформулирование). Повторение говорящему его же сообщения, но словами слушающего «**Правильно ли я вас понял, что....**»
- **3.Отражение чувств**, выраженных говорящим «**Мне кажется, вы чувствуете...**»
- **4.Резюмирование**. Подытоживание основных идей и чувств говорящих: «**Если подвести итог тому, что вы сказали....**»
- **Пассивное слушание**. В случаях, когда партнер находится в состоянии сильного аффекта, сильного эмоционального возбуждения и ему нужно успокоиться и овладеть собой, эффективно работает пассивное слушание. Здесь важно просто слушать человека и поддерживать его. Фразы: «Да-да», «Угу», «Ну, конечно» и др. Затем можно включать активное слушание в виде отражения эмоционального состояния: «Я вижу, ты взволнован...», «Ты наверно очень переживаешь...»



Умение задавать вопросы

- **Закрытые вопросы**

- Вопрос, на который собеседник может ответить только «да» или нет» называют закрытым, потому что он приводит к завершению разговора, т. е. не создает предпосылок для его продолжения.
- **Примеры:**
 - Ты выполнил домашнее задание?
 - Ты пришел обсудить наши совместные планы?
- **Такие вопросы целесообразно задавать, если Вы:**
 - Хотите получить лишь краткий однозначный ответ
 - Имеете дело с исключительно неразговорчивым собеседником
 - Хотите быстро проверить, правильно ли Вы поняли слова своего собеседника

- **Открытые вопросы** — такие вопросы, которые предполагают развернутый ответ. В психологии открытые вопросы еще называют ценностными, так как они предоставляют полезную информацию либо спросившему (вам), либо обоим участникам. Представим ситуацию. Вы задаете вопрос человеку, с которым работаете: вы видите перспективы нашего дальнейшего сотрудничества? Это закрытый вопрос (на него можно ответить «да» или «нет»). Если ответ положительный, то, скорее всего, ваш собеседник добровольно не разовьет тему, и вы не поймете, в чем именно заключаются перспективы. Но если вы выстроите вопрос по-другому: мы уже воплощаем вместе не первый проект, какие еще перспективы для работы вы видите?. В этом случае вы подкинете собеседнику пищу для размышлений.
- Преподаватель Стэнфордского университета и автор книг о творческом мышлении Тина Силиг заметила: «Любой вопрос — это каркас, на котором строятся ответы... И когда вы меняете вопрос, заметно изменяется и спектр ответов, которые вы можете получить».

Почему важно уметь задавать открытые вопросы?

- **Открытые вопросы помогают:**
- завязать разговор с наставляемым;
- понять, что стоит за утверждениями и убеждениями наставляемого;
- направить общение в нужную сторону;
- получить паузу для обдумывания действий;
- создать комфортную обстановку для общения;
- укрепить партнерские отношения.
- Открытыми вопросы называются потому, что они позволяют завязать разговор, так как собеседник не может ответить на них односложно сказав только «да» или «нет». Открытые вопросы , как правило начинаются с вопросительных слов «кто», «что», «где», «когда», «зачем», «почему», «сколько», «кому», «как», «чем».
- **Примеры:**
- Что вы имеете в виду, когда говорите о..?
- Почему для вас это важно?
- **Такие вопросы целесообразно задавать:**
- Для начала разговора
- Для перехода к следующему этапу делового разговора
- Если Вы хотите заставить собеседника подумать
- Если Вы хотите Выяснить его интересы и позиции
- Если Вы хотите понять причины его страхов, тревог, сомнений, отказов

Когда нужны альтернативные вопросы?

- **Альтернативные вопросы**

- Альтернативный вопрос дает возможность собеседнику сделать выбор из двух (или более) предложений и помогает принять решение.

- **Примеры:**

- Ты хочешь сейчас обсудить о чем, мы говорили в прошлый раз или у тебя есть более важная тема для разговора?

- Какая идея тебе нравится больше?

- **Такие вопросы целесообразно задавать, если Вы:**

- Хотите помочь собеседнику сделать выбор
- Хотите предоставить собеседнику инициативу
- Хотите согласовать какие-то моменты Вашего взаимодействия

- **Упражнение «Ваша способность к искренности»**

- Это упражнение проводится в парах. Каждый выбирает себе того, кому наиболее доверяет. Согласие должно включать в себя условие не играть. Время упражнения - 10-15 минут.
- Сядьте лицом друг к другу, посмотрите прямо в глаза. Поделитесь друг с другом чем-либо, действительно важным для вас: своими увлечениями, огорчениями, случаем из жизни. Поделитесь своими мыслями и чувствами.
- Когда вы слушаете, пытайтесь активно откликаться; когда рассказываете, старайтесь говорить свободно. Поочередно поделитесь друг с другом несколько раз.
- Чтобы помочь собеседнику в его рассказе, задавайте открытые и альтернативные вопросы

Принятие критики.

Конструктивная и неконструктивная критика.

- 1. Мы все имеем право на ошибки.
- 2. Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь пользу.
- 3. Если мы выслушиваем критику в свой адрес, это не значит, что мы с ней согласны.
- **Почему мы так болезненно реагируем на критику?**
- **Критика задевает наше самолюбие.** Возникает угроза самооценке, самоуважению, безопасности. Мы воспринимаем, что критикуется наша личность в целом. Мы считаем критику несправедливой.
- **Критикующий**, обвиняющий человек обычно переживает сильные эмоции. Он **рассержен, взволнован**. Он с трудом формулирует свои мысли и плохо владеет собой.
- **Нужно постараться овладеть своими чувствами и не утратить самоконтроль.**
- *Цель – разрядить враждебность и приблизиться к урегулированию проблемы*
- *Даже если в вашу сторону направлены обидные высказывания, постарайтесь понять истинную причину– почему именно человек возмущен вами – и сдержите первую реакцию ответа агрессии на агрессию.*



mdf00280 www.fotosearch.com

Модель конструктивной критики

- **«Я высказывание»** – универсальный способ выражения вашего отношения к данной ситуации, не обижающий другого человека.
- **Модель конструктивной критики.**
- Опишите событие (без оценок).
- Опишите, какие чувства у вас возникают в связи с этим.
- Предпочитаемый исход.
- «Я заметила, что вы называли меня глупой. Мне очень обидно. Прошу вас, не называть меня так впредь.» «Я вчера не получил данных, которые вы обещали подготовить, поэтому теперь я не смогу сдать общий отчет. Я расстроен. Прошу вас сделать это немедленно.»



Моделирование успешного будущего

- Нарисовать путь к успеху
- (Лестница достижений)
- 1. На листе бумаги поставить точку (местонахождение в настоящий момент)
- 2. Изобразить свое представление об успехе на некотором расстоянии от того, «где вы сейчас» (используя знаки, символы, слова)
- 3. Изобразите путь, который предстоит пройти.
- Каждый шаг, как промежуточная цель. (рисовать и обозначать)
- 4. Нарисовать препятствия к достижению цели
- 5. Обозначить имеющиеся ресурсы, которые помогут преодолеть эти препятствия
- Ресурсы могут быть как внутренние (терпение, уверенность в себе), так и внешние (коллеги, друзья. Ученики, книги и др.)



Конфликт

- **Конфликт** – это противоречие, которое привело к нарушению отношений. Наблюдения показывают, что 80% конфликтов возникают помимо желания их участников. Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены.

Конфликтогены – это слова, действия или бездействия. Которые могут привести к конфликту.

- **Формула конфликта.**

- **Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт**

- **Конфликтная ситуация** – накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

- **Инцидент** – стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

- **Конфликт**– открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

- **Разрешить конфликт** – это значит– устранить конфликтную ситуацию и исчерпать

- инцидент.



Типология конфликтных личностей:

- **1. Демонстративные.**

- Стремятся всегда быть в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии оснований могут пойти на конфликт, чтобы быть на виду.

- **2. Ригидные.**

- «Ригидный» – негибкий, непластичный. Люди, относящиеся к этому типу отличаются честолюбием, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. «если факты нас не устраивают, тем хуже для фактов». Поведение бесцеремонное, переходящее в грубость.

- **3. Неуправляемые.**

- Импульсивны, с непредсказуемым поведением и отсутствием самоконтроля. Поведение – агрессивно-вызывающее.

- **4. Сверхточные.**

- Добросовестные работники, особо скупуплезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиции завышенных требований. Того, кто не удовлетворяет их требованиям, подвергают резкой критике.

- **5. Рационалисты.**

- Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальные возможности через конфликт достичь личных целей (карьеристских или меркантильных).

- **6. Безвольные.**

- Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого он оказался.



Пирамида конфликта

Негативные
эмоции

Испорченные
отношения

Противоречия в
средствах достижения

Противоречия в интересах

Основные стили разрешения конфликтов.

- **Динамика развития конфликта.**
 - 1. Возникновение.
 - 2. Стадия разгара конфликта.
 - 3. Выход из конфликта.
- **Основные стили разрешения конфликтов.**
 - **Стиль конкуренции.** Эффективен, когда необходимо принять быстро решение и у вас достаточно для этого власти.
 - **Стиль уклонения.** Реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы и протухает от разрешения конфликта.
 - **Стиль приспособления.** Человек действует совместно с партнером по общению. Не пытаюсь отстаивать собственные интересы.
 - **Стиль сотрудничества.** Человек активно отстаивает собственную позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны.
 - **Стиль компромисса.** Люди сходятся на частичном удовлетворении желаний и интересов каждой стороны.
- **Стратегии эффективного поведения в конфликте**
 - В конфликте не бывает победителей. Первый шаг – показатель силы характера и самоуважения.
 - Начинайте беседу с описания конкретной ситуации, которая вас не устраивает. Стараясь быть максимально объективным.
 - Расскажите, что вы чувствуете в данной ситуации.
 - Старайтесь выслушать противоположную сторону, не перебивая и не споря.
 - Осознайте интересы свои и партнера.
 - Определите, в чем состоит главное противоречие между вами. Чего хочет каждый из вас? Чего вы реально опасаетесь? Чего вы хотите на самом деле? Какие предлагаете решения?
 - Разрешайте конфликт. Ищите совместно такие способы действия, которые бы удовлетворили обе стороны.

Методы разрешения конфликта



Стратегии эффективного поведения в конфликте

- **В конфликте не бывает победителей.**
Первый шаг – показатель силы характера и самоуважения.
- Начиная беседу с **описания конкретной ситуации, которая вас не устраивает.**
Стараясь быть максимально объективным.
- Расскажите, **что вы чувствуете** в данной ситуации.
- **Старайтесь выслушать** противоположную сторону, не перебивая и не споря.
- **Осознайте интересы свои и партнера.**
- Определите, в чем состоит главное противоречие между вами. Чего хочет каждый из вас? Чего вы реально опасаетесь?
Чего вы хотите на самом деле? Какие предлагаете решения?
- Разрешайте конфликт. **Ищите совместно такие способы действия,** которые бы удовлетворили обе стороны.



Преобразования конфликтогенов (примеры «противоядий от конфликтов»)

Конфликтоген	Преобразующие вопросы
Дурак! (и другие оскорбления)	Что Вы хотели бы? Как это можно исправить?
Я прав, а ты (он) не прав	Чем Ваша точка зрения отличается от их точки зрения?
Я не буду...	Что могло бы помочь Вам сделать это?
Все пропало	Как сделать это успешным? Как можно это улучшить?
Он (она) безнадежен!	Что в их поведении Вам не нравится?
Я (они) должен/вынужден..	Можете ли Вы (они) избрать такое действие?
Слишком много/мало...	По сравнению с чем?
Они всегда...	При каких обстоятельствах они не делают этого?
Я не хочу...	Какого исхода Вы хотели бы?
Я не могу...	Вы не сможете? Или, быть может, просто не видите, каким образом сделать это?
Он (она) никогда не...	Что произойдет, если Вы увидите такую возможность?
Это невозможно...	Если бы это было возможным, что потребовалось бы тогда?

Правила управления своими эмоциями и чувствами.

- Если реакция человека слишком отличается от той, которую можно было ожидать в сложившейся ситуации, остановитесь и задумайтесь: **какие глубинные проблемы или потребности она может отражать?**
- **Попытайтесь встать на позицию другого человека и взглянуть на вещи его глазами: что он может думать о сложившейся ситуации?**
- **Если вы испытываете стресс:**
 - Медленно выпить стакан воды;
 - Найти место, где ты можешь побыть один и там смочить лицо и запястье холодной водой; Найти мелкий предмет и разглядывать его в течение 2-х минут, затем закрыть глаза и представить во всех подробностях его.
- **Уважайте чувства других людей.** Поскольку далеко не всегда именно вы являетесь причиной эмоционального взрыва.
- **Наберитесь терпения, когда кто-то переживает бурную эмоциональную реакцию.** Умение предоставить другим выражать свои эмоции.
- **Отойди от негативной борьбы за власть.** Бывают ситуации, когда человек для поднятия своей низкой самооценки втягивает вас в эмоциональный спор, целью которого является не поиск истины, а самоутверждение за ваш счёт. Ваша конфронтация или сдача позиции будет подкреплять это поведение. Помогите этим людям восстановить их позитивное само отношение другими способами, например: похвалить их действительные достоинства.
- **Избегайте соблазна наказать, отомстить, обвинить в ответ, избегать упреков и критики.** Поскольку это вряд ли даст желаемый эффект, это вызывает обиду и агрессию.
- **Выплеск негативных эмоций не должен приносить вреда окружающим.**
- **Подумайте над тем, как бы ненавязчиво предложить обсуждение реальных причин конфликта.**
- **Продемонстрируйте, что вы готовы понять другого человека и проявляете заботу о нем.**

Основные условия конструктивного общения

- **Своего собеседника нужно воспринимать как равного.** Независимо от того, чей социальный статус выше, за кем правильная
- точка зрения, нужно держаться уважительно и достойно.
- **Нужно уважать право другого человека на собственную точку зрения.** Даже если вы считаете ее в корне неправильной, вы не имеете права принуждать собеседника переходить на свою сторону.
- **Нельзя недооценивать важность личности и действий собеседника.**
- То, что он делает, - это его жизненный опыт и моральные ценности. Эти категории требуют уважения.



8 правил конструктивного общения

- **Говорите на языке оппонента.** Если это простой человек со средним уровнем образования, не стоит пускать ему пыль в глаза сложными терминами и мудреными выражениями. И наоборот. Если собеседник на голову выше вас, нужно стремиться выглядеть достойно и не теряться на его фоне.
- **Всячески подчеркивайте свое уважение к собеседнику.** Это должно проявляться не только в словах, но даже в жестах и выражении лица.
- **Ищите точки соприкосновения с оппонентом.** Если вы обнаружите, что у вас есть что-то общее (жизненные обстоятельства, черты характера и прочее), вам будет намного легче выстраивать диалог.
- **Интересуйтесь проблемами собеседника.** Если он хочет с вами чем-то поделиться, непременно выслушайте.
- **Дайте оппоненту выговориться.** Даже если вы в корне не согласны с его точкой зрения, он должен иметь возможность сказать все, что думает по этому поводу. Тогда и у вас появится право приводить развернутые аргументы.
- **Используйте правило "вербализации эмоций".** Проговаривайте то, что вы чувствуете. Это снимет напряжение и позволит установить доверие.
- **Говорите конкретно.** Если у вас есть варианты выхода из ситуации, непременно представьте их. В противном случае не стоит продолжать диалог, ведь он заведет вас в тупик.
- **Не воспринимайте собеседника негативно.** Если он что-то делает и говорит не так, не приписывайте это его личностным качествам. Считайте это ошибочным поведением, вызванным стечением обстоятельств.

Шесть правил, соблюдение которых позволяет понравиться людям (Д. Карнеги)

- **1. Искренне интересуйтесь другими людьми.**
- **2. Улыбайтесь.**
- **3. Помните, что имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.**
- **4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о себе.**
- **5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.**
- **6. Внушайте вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.**



Девять правил, соблюдение которых позволяет воздействовать на людей, не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды (Д. Карнеги)

- 1. Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.**
- 2. Указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно.**
- 3. Сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника.**
- 4. Задавайте собеседнику вопросы, вместо того, чтобы что-то ему приказывать.**
- 5. Давайте людям возможность спасти свой престиж.**
- 6. Выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте "чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу".**
- 7. Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.**
- 8. Прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.**
- 9. Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете.**



Моделирование успешного будущего

- **Нарисовать путь к успеху (Лестница достижений)**
- 1. На листе бумаги поставить точку (местонахождение в настоящий момент)
- 2. Изобразить свое представление об успехе на некотором расстоянии от того, «где вы сейчас» (используя знаки, символы, слова)
- 3. Изобразите путь, который предстоит пройти.
- Каждый шаг, как промежуточная цель. (рисовать и обозначать)
- 4. Нарисовать препятствия к достижению цели
- 5. Обозначить имеющиеся ресурсы, которые помогут преодолеть эти препятствия
- Ресурсы могут быть как внутренние (терпение, уверенность в себе), так и внешние (коллеги, друзья. Ученики, книги и др.)
-

**Единственная
настоящая роскошь –
это роскошь
человеческого общения.**

Антуан де Сент Экзюпери



Живи так, чтобы люди,
столкнувшись с тобой,
улыбнулись, а, общаясь
с тобой, стали
чутьточку счастливей.

© ОШО

