



**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Краснодарского края
«Краснодарский педагогический колледж»**

**Стажировочная площадка
«Корпоративное наставничество в педагогическом
колледже: инструменты и эффективные решения»**

**«Эффективные коммуникации
наставника и наставляемого:
возможные барьеры и пути их преодоления».**

Дорофеева Галина Ивановна, методист школьного отделения

г. Краснодар, 8 октября 2024 года

ДАВАЙТЕ ВСПОМНИМ...

Что такое эффективная коммуникация

КОММУНИКАЦИЯ **VS** **ОБЩЕНИЕ**

ИЛИ ЭТО ОДНО И ТО ЖЕ?



ДАВАЙТЕ ВСПОМНИМ...

Общение — это про обмен сообщениями
и чувствами для установления и поддержания
межличностного контакта
с собеседником

Коммуникация - обмен информацией и смыслом
информации между двумя или более людьми, который
может быть представлен абсолютно в любых формах
и осуществляется с конкретной целью.

Барьеры в коммуникации

**Объективные –
возникают независимо от наших действий
и не подвержены влиянию извне**

**Субъективные –
возникают в результате действий
коммуникантов и могут быть
устранены !!!**

Субъективные барьеры коммуникации

1. Особенности репрезентативной системы
2. Особенности психотипа участников коммуникации
3. Барьеры вербального восприятия
4. Логика и структура сообщения
5. Эмоциональный «портрет» и поведение в конфликтных ситуациях

Давайте подумаем....

1. Как Вы можете использовать знания о ведущей репрезентативной системе вашего наставляемого для повышения эффективности коммуникации в обучении?
2. Какие приемы и способы стоит использовать для работы с таким наставляемым?
3. Что нужно учесть наставнику, чтобы взаимодействие было максимально эффективным?

Важность понимания репрезентативных систем

Репрезентативная система:
аудиалы, визуалы кинестетики
(вижу, слышу, делаю)

«Плохая погода»

А - завывание ветра, стук капель

**К - зябко, ощущение сырости,
влажный воздух**

В - тусклое небо, серые тучи

**Используя слова и образы,
соответствующие системе
восприятия собеседника,
можно достичь лучшего
взаимопонимания.**

Потренируемся?

**Подготовьте рассказ для
наставляемого об одной из
ценностей ОУ с учетом его
ведущего канала восприятия.**

Важность понимания репрезентативных систем

Эффективная коммуникация: помогает построить диалог, который будет понятен собеседнику.

Улучшение взаимопонимания.

Управление эмоциями: помогает управлять эмоциями и реагировать на ситуации более адекватно.

Субъективные барьеры в коммуникации

Особенности психотипа участников коммуникации

Психотип	Особенности	Роль в наставничестве
Аналитик	Логический подход Внимание к деталям Любовь к порядку	Эффективность Логика Критический взгляд
Организатор	Ориентация на результат Управление ресурсами Сильные коммуникативные навыки	Планирование и организация Мотивация и поддержка Управление конфликтами
Креатор	Оригинальность мышления Инициативность Интуиция	Новые идеи Нестандартные решения Вдохновение и мотивация
Психолог	Эмпатия Умение слушать Знание психологии	Понимание и поддержка Эмоциональная поддержка Советы по коммуникации

Особенности психотипа участников коммуникации

Быстрые, ориентированные на результат, требовательные, конкретные

Ищущие впечатления и требующие новых решений

АНАЛИТИК

КРЕАТОР

ОРГАНИЗАТОР

ПСИХОЛОГ

Внимательные к деталям, замечают ошибки, не сосоставки, опечатки

Тянущиеся к стабильности и комфорту, доверяющие только проверенным инструментам.

Субъективные барьеры в коммуникации

Барьеры вербального восприятия

▶ **Повышаем эффективность восприятия:**

1. Поясняем термины и сложные понятия
2. Ключевую мысль повторяем несколько раз
3. Приводим примеры, близкие аудитории
4. Используем аналогии, сравнения
5. Самое важное – в начале и в конце
6. Используем логические и эмоциональные аргументы
7. Используем глаголы вместо существительных
8. Структурируем сообщение
9. Используем визуальное подкрепление

Потренируемся?

- Подготовьте рассказ для наставляемого о порядке работы с одним из видов документации с соблюдением правил эффективности восприятия.

Управление эмоциями в коммуникации

Зачем наставнику навык управления эмоциями?

Как умение управлять эмоциями влияет на эффективность коммуникации?

С какими трудностями мы обычно сталкиваемся, когда речь идет об управлении эмоциями?

4 квадрата эмоций - это модель, которая помогает классифицировать эмоции и определять эффективные стратегии их управления.

"Принятие":
эмоции, которые мы принимаем как есть, не пытаемся подавить или изменить

"Приспособление»:
эмоции, которые мы можем изменить или приспособить к ситуации

"Отстранение":
эмоции, которые мы можем отпустить, не позволяя им влиять на наше поведение

"Преобразование":
эмоции, которые мы можем преобразовать в более конструктивные



Управление эмоциями. Рефрейминг...

Техника, которая позволяет изменить восприятие ситуации, переосмыслить ее, чтобы изменить свои эмоции и реакции.

Особенно полезна для управления негативными эмоциями, такими как гнев, страх, тревога, печаль.

Как работает рефрейминг?

Идентификация
негативной
эмоции

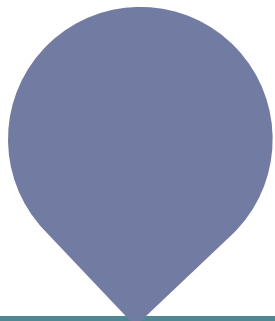
Поиск
негативного
контекста

Изменение
контекста

Поиск
альтернативных
интерпретаций

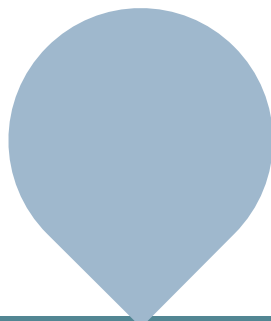
Формирование
новой
реакции

Управление эмоциями. Рефрейминг...



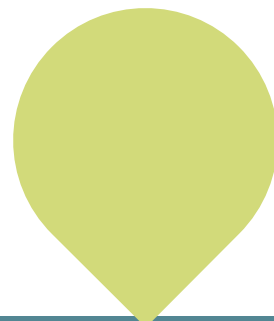
Ситуация:

Наставляемый боится задавать вопросы наставнику, считая, что это покажет его некомпетентность.



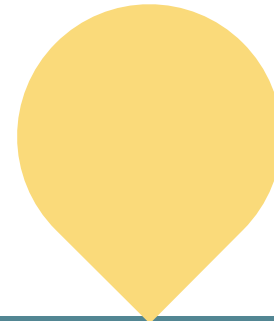
Негативная эмоция наставляемого

Страх, неуверенность.



Рефрейминг наставляемого:

"Вопросы - это не признак слабости, а проявление любознательности и стремления к знаниям. Если я не задам вопрос сейчас, я буду продолжать путаться и тратить больше времени на решение проблемы."



Новая реакция наставляемого

Уверенность в себе, готовность задавать вопросы



Потренируемся?

Ситуация: Используя технику рефрейминга сформулируйте описание поведения наставляемого и дайте ему обратную связь с рекомендацией быть более самостоятельным

Ваш наставляемый постоянно переспрашивает вас о том, что и как делать. Даже решая простые задачи приходит и просит проверить, правильно ли он их выполнил.

Это вас ужасно раздражает, тем более, что вы в свое время вообще учились все делать сами, без всякой помощи. А этот....

Сопротивление:

Особый защитный механизм психики, позволяющий человеку освободиться от неприятных чувств и воспоминаний.



Причины сопротивления

▶ Внешние:

1. Антипатия к наставнику
2. Низкая мотивация
3. Тревога, Утомление
5. Низкий культурный уровень

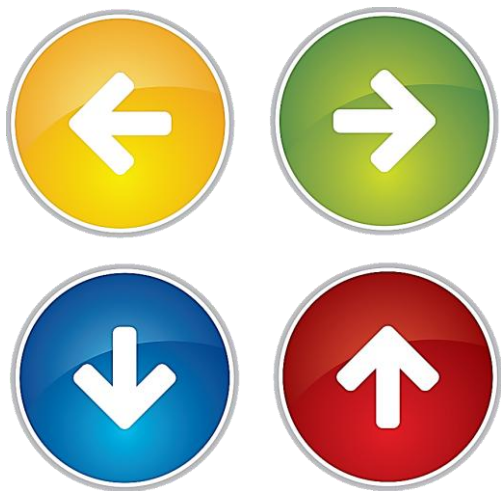
▶ Внутренние:

1. Неуверенность наставника
2. Самоуверенность наставника
3. Неправильная подача материала

*Как работать
с причинами
сопротивлений?*

РАБОТА С СОПРОТИВЛЕНИЕМ В ПРОЦЕССЕ

Перевод стрелок



- ▶ Провокация , обращенная против наставника переводится на любого другого, включая самого сопротивляющегося.
- ▶ Например: «А как Вы бы сами ответили на Ваш вопрос?» Как минимум у Вас есть время подумать.

Простой манипулятивный инструмент для перехвата инициативы в разговоре.

РАБОТА С СОПРОТИВЛЕНИЕМ В ПРОЦЕССЕ

▶ *«Давай
разберёмся»*

▶ Именно этими словами «провокация», которой наш наставляемый проявлял свое сопротивление, может снизить свою критичность

▶ И это тоже по сути своей простой манипулятивный инструмент для перехвата инициативы в разговоре.



РАБОТА С СОПРОТИВЛЕНИЕМ В ПРОЦЕССЕ

- ▶ *«Вербализация – выражение своих мыслей словами»*

- ▶ «Давай остановимся и скажи, пожалуйста, что с тобой происходит сейчас»

Здесь мы можем столкнуться с двумя яркими вариантами:

- ▶ продолжение сопротивления, ответ в стиле «всё нормально».
- ▶ А можем и получить более желаемый для нас в этой ситуации вариант, ответ в стиле «Я злюсь, так как ничего не успеваю сегодня».

Каждый конфликт – это потенциал для роста ваших
отношений с наставляемым
(при правильном использовании)
ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЕГО!



Техника разрешения конфликтов



ШАГ 1

выслушать

ШАГ 2

уточнить

ШАГ 3

присоединиться

ШАГ 4

найти решение
ситуации

ШАГ 5

сформировать правила и
договоренности



Правила конструктивного поведения



- ✓ крик, угрозы
- ✓ оскорбления, сквернословие и взаимные унижения обвинения
- ✓ напоминания о прошлом
- ✓ рыдания, слезы
- ✓ уход в себя, игнорирование собеседника
- ✓ физическое насилие
- ✓ избегание встреч с оппонентом
- ✓ отстраненность («а разве что-то случилось?»)
- ✓ бурное негодование с привлечением «зрителей» и «арбитров» месть,
- ✓ отсроченные «выпады» в адрес оппонента

Правила эффективной коммуникации

- ✓ Учитывайте особенности восприятия вашего собеседника. Адаптируйте свое сообщение при необходимости
- ✓ Учитывайте влияние барьеров коммуникации. Упрощайте формат предоставления информации
- ✓ Контролируйте эмоции. Старайтесь исходить из принципа «позитивного намерения» собеседника
- ✓ При возникновении конфликтов помните: ваша совместная задача – найти конструктивное решение.
- ✓ Постарайтесь увидеть ситуацию глазами вашего собеседника.
- ✓ Уважайте личность вашего собеседника. Будьте корректны, доброжелательны и сдержаны в выражении эмоций.

ИТОГИ

- ❖ Наставляемые бывают «трудные» – это «нормально»
- ❖ Две причины «сложности»: *сопротивление и особенности личности*
- ❖ Причины сопротивления могут быть: *внешние и внутренние*
- ❖ Наставляемые, как и любые люди, разные, со своими особенностями. *Ищем подход.*
- ❖ Конфликты помогают наладить наши отношения. *Но только при правильном использовании.*

