

**Тема 4. Основы эффективной устной и письменной коммуникации.
(практическое занятие 2 часа)**

Модель технологии обучения на учебном занятии №_____

<i>Учебное время: 2 часа.</i>	<i>Количество слушателей: 25 чел.</i>
<i>Форма и вид учебного занятия</i>	Практическое с применением метода «Беседа» в начале занятия
<i>План лекции/ Структура учебного занятия</i>	1. Коммуникационные навыки. Технология «Обучение в сотрудничестве». Организация командной работы. 2. Развитие коммуникативных навыков, навыков слушания, убеждения и влияния, а также навыка работы в сотрудничестве 3. Коммуникативные упражнения на уроках русского языка
<i>Цель учебного занятия:</i>	Участники: * развивают коммуникативные навыки, навыки устной и письменной форм общения, навыки слушания, убеждения и влияния, а также навык работы в сотрудничестве
<i>Педагогические задачи:</i> Познакомить участников с технологией «Обучение в сотрудничестве», сформировать навык работы в команде, информировать об особенностях форм устной и письменной коммуникации, развить коммуникативные навыки, навыки слушания, убеждения и влияния	<i>Результаты учебной деятельности:</i> Получат ответы на вопросы: - Почему применение технологии «Обучения в сотрудничестве», командная работа эффективны? - Как выбрать оптимальный путь для развития навыков устного и письменного общения? - Как развивать навык слушания, убеждения и влияния. Аргументирование своего мнения (обоснование своего ответа).
<i>Методы обучения</i>	Индивидуальная работа, работа в группах, мини-лекция
<i>Формы обучения</i>	Фронтальная, коллективная работа, работа в группах (парах).
<i>Средства обучения</i>	Текст лекций, проектор, флипчарт бумага, флипчарт доска, маркеры, скотч
<i>Условия обучения</i>	Аудитория, приспособленная для

	интерактивной работы (в группах), имеющая все условия для использования в процессе занятия
<i>Мониторинг и оценка</i>	Результаты работы в группах, рефлексия

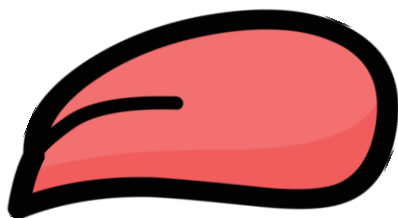
Технологическая карта занятия

Этапы деятельности	Деятельность	
	Преподавателя	Слушатели
1-этап. Введение (5 минут)	1.1. Сообщает тему, цель, планируемые результаты учебного занятия и план его проведения. Объявляет, что обучение будет проводиться с применением технологии совместной работы в группах.	1.1.Слушают, записывают
2 этап. Актуализация знаний (15 мин.)	2.1.Для актуализации знаний предлагает ответить на вопросы. 1.До объявления темы занятия на экране проецируется слайд (визуализация), где изображены два рисунка, задаётся вопрос, опрос участников, обобщая ответы, озвучивается тема занятия. (Приложение1). 2.2.Дайте определение термину «Коммуникация». Раздаточный материал прилагается. (Приложение 2). 2.3.Знакомы ли вы с технологией «Обучение в сотрудничестве»? 2.3. Что вы знаете о технике и приёмах общения? 2.4. Какие пути развития навыков устного и письменного общения, навыков слушания, убеждения и влияния вы знаете? Приведите пример.	2.1.Думают, отвечают на вопросы; 2.2. Слушают, записывают; 2.3. Высказывают свои мнения
3 этап.	3.1.Дает информацию о	3.1.Слушают,

Информаци-онный (50 мин.)	<p>коммуникационных навыках, знакомит с технологией «Обучение в сотрудничестве», с эффективными путями организации командной работы.</p> <p>3.2. Информировает об особенностях устной и письменной коммуникации: Из истории письма (Просмотр презентации); сообщает о технике и приёмах общения, на практических примерах обосновывает эффективность использования коммуникативных упражнений на уроках русского языка, способствующих развитию речи, развитию навыков слушания, убеждения и влияния.</p> <p>3.3. Делит участников на мини-группы. Деление на группы посредством упражнения «Части тела человека», далее проводится работа в 5 группах. Дает задание группам. Работа в группах.</p> <p>3.4. Организует презентацию лидеров групп.</p> <p>3.5. Участвует в обсуждении</p>	<p>записывают, задают вопросы.</p> <p>3.2. Работают в группах.</p> <p>3.3. Выполняют задание. Обсуждают.</p> <p>3.4. Делают презентации</p> <p>3.5. Сравнивают, высказывают свои мнения.</p>
4 этап Заключительный (10 мин)	<p>4.1. Рефлексия.</p> <p>Подводит итоги, поощряет активных участников.</p>	<p>4.1. Слушают, отвечают на вопросы, выражают своё отношение, делают выводы.</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

**ВОПРОС: ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ НА ЭТИ РИСУНКИ!
НА ЧТО ОНИ ПОХОЖИ? ВАШИ АССОЦИАЦИИ?**



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Задание 2.

- Дайте определение термину «Коммуникация».
- Вставьте вместо точек вариант вашего ответа.

Коммуникация - это..... .



Раздаточный материал для групп (участников)

1 группа.

Задание. Преимущества технологии «Обучение в сотрудничестве»

2 группа.

Задание. Развитие коммуникативных навыков у учащихся на уроках русского языка

3 группа.

Задание. Вербальное и невербальное общение

4 группа.

Задание. Техника и приемы общения (слушание, убеждение)

5 группа

Задание. Особенности письменного общения

Материал для самостоятельного изучения

План

1. Коммуникационные навыки. Особенности устной и письменной коммуникации.
2. Техника и приёмы общения (слушания, убеждения и влияния)
3. Технология «Обучение в сотрудничестве». Организация командной работы.

Ключевые слова: коммуникация, общение, устное и письменное общение, вербальное, невербальное общение, навык, слушание, убеждение, влияние, технология, приём, метод, работа в сотрудничестве,

1. Коммуникационные навыки. Особенности устной и письменной коммуникации.

Понятие и виды коммуникативных навыков.

Коммуникативные навыки — это, по сути, умение эффективно общаться. Это способность понимать, что имеет в виду собеседник, и быть понятым им, умение договариваться, достигать своей цели через общение.

Этот вид навыков выполняет множество важных функций в развитии личности:

- Обеспечивает психологический комфорт.
- Позволяет организовать совместную деятельность.
- Удовлетворяет естественную потребность человека в общении.
- Помогает самоутвердиться, социально реализовать себя.

При выборе некоторых профессий от человека требуется обладать особенно развитыми навыками коммуникации. Речь идет о таких профессиях как педагогика, журналистика, психология. При выборе одного из перечисленных видов профессиональной деятельности необходима так называемая коммуникативная компетентность — человек должен знать определенные правила общения, владеть технологией эффективной коммуникации. Развитые коммуникативные навыки также помогают проводить эффективные публичные выступления.

Основные виды коммуникативных навыков.

Выделяют несколько видов коммуникативных навыков — информационно-коммуникативные, регуляционно -коммуникативные и аффективно-коммуникативные.

Под информационно-коммуникативными умениями подразумевается способность вступать в общение, ориентироваться в собеседниках и ситуациях, соотносить разные способы общения (вербальные/невербальные). Эта категория включает в себя следующие навыки:

- Выражать просьбу.
- Приветствовать другого человека, поздравлять, приглашать, вежливо общаться.
- Придерживаться правил поведения с коллегами, руководством, детьми и т. д.
- Понимать ситуацию общения, намерения и мотивы партнеров.
- Умение слушать другого человека.
- Использовать как слова вежливости, так и язык тела — различные жесты, мимику.
- Адекватно выражать свои мысли и эмоции.

Под регуляционно- коммуникативными умениями подразумевается способность согласовывать собственные действия и слова с потребностями собеседника, доверять, оказывать поддержку, помощь, использовать свои личные навыки при коллективном решении проблем, оценивать результат совместного общения. К этой группе коммуникативных навыков относятся:

- Осуществление контроля над трудовой деятельностью.
- Обоснование коллективных задач.
- Определение эффективных методов совместного решения задач.
- Умение уступать, быть честным при общении, ясно выражать свои намерения, советовать и принимать советы других.
- Критическое оценивание себя и партнеров, выражение согласия или несогласия, одобрения или неодобрения.

Аффективно-коммуникативные навыки — это способность делиться собственными чувствами и интересами с собеседником, оценивать его эмоциональное поведение, проявлять эмпатию (быть отзывчивым, сопереживать, заботиться).

Почему коммуникативные навыки так важны и как их усовершенствовать? Мы постоянно слышим о том, что без хороших коммуникативных навыков не обойтись ни в профессиональной жизни, ни в личной. Они позволяют нам легче находить общий язык с разными людьми, эффективнее работать в команде и достигать хороших результатов, быстрее продвигаться по карьерной лестнице. Но что именно означает термин «коммуникативные навыки»? Почему они так важны для успеха? И, наконец, что делать, чтобы их улучшить? На все вопросы мы постараемся ответить на этом занятии.

Коммуникативные навыки — это навыки межличностного общения, описывающие то, как вы работаете и взаимодействуете с другими людьми. Возможно, такие умения даже и не рассматриваются как специально наработанные, ведь мы зачастую обретаем их в повседневной жизни, в профессиональной деятельности, на работе или в рамках повседневного взаимодействия с коллегами.

Коммуникативные навыки — это способность передавать и получать информацию. И, на первый взгляд, кажется, что ничего сложного в этом нет. В конце концов, ещё детьми мы научились говорить и понимать чужую речь. Но суть здесь не только в обмене информацией как таковой, но и в умении максимально точно выражать свои мысли, улавливать смысл сказанного собеседником и адекватно реагировать на чужие сообщения. Всё это и есть ***эффективное общение***.

Специалисты, обладающие хорошо развитыми коммуникативными навыками, востребованы во всех отраслях. Умение эффективно общаться помогает избегать недопониманий и конфликтов, быстрее находить решения сложных вопросов и работать продуктивнее. А это, в свою очередь, экономит ресурсы любой организации. Поэтому коммуникативные навыки необходимы всем, без привязки к сфере деятельности, должности и опыту. Ведь независимо от того, работаете ли вы в общеобразовательном учреждении, на предприятии, разработчиком программного обеспечения или менеджером и др., вам необходимо уметь представлять свои идеи другим людям.

Чтобы научиться общаться эффективно, нужно освоить целый ряд навыков. Давайте подробнее остановимся на самых важных из них.

5 главных навыков для эффективного общения.

Конечно же, для того, чтобы выступить или сделать хорошую презентацию для большой аудитории и чтобы обсудить вопросы, нужны определённые навыки. Но есть определённые умения, без которых невозможно рассчитывать на эффективное общение в любой ситуации.

- *Умение слушать.*

Прежде всего, нужно научиться не только слушать, но и слышать. Ведь часто бывает, что вместо того, чтобы сосредоточиться на смысле сказанного собеседником, мы начинаем заранее обдумывать свой ответ. Эффективная коммуникация начинается с умения слушать: быть внимательным на протяжении всего разговора и задавать уточняющие вопросы, если это необходимо. Попробуйте попрактиковаться — и вы будете поражены, насколько это улучшит ваши коммуникативные навыки!

- *Умение выражать свои мысли ясно и лаконично.*

Независимо от того, разговариваете ли вы с кем-то лично, по электронной почте или по телефону, очень важно выражаться чётко и кратко. Чтобы не запутать слушателя и избежать недопонимания, лучше всегда дать себе время подумать и сформулировать то, что собираетесь сказать. Также стоит уделить внимание тому, насколько громко вы говорите. Если голос слишком тихий, собеседники будут плохо вас слышать. А если- слишком громкий, это может восприниматься как агрессия.

- *Навык невербальной коммуникации.*

Под невербальной коммуникацией подразумевается передача информации между людьми без использования речевых сигналов. Язык тела, жесты, мимика, интонации крайне важны в общении. Исследования показывают, что от 70 до 93 процентов информации мы получаем как раз через такие невербальные подсказки. И их правильная интерпретация является необходимым условием эффективного общения.

- *Эмпатия.*

Эмпатия — ещё один навык, без которого невозможно обойтись. Чтобы по-настоящему понять другого человека, мы должны быть способны поставить себя на его место, распознать его эмоциональное состояние, разобраться в его чувствах. Это позволит адекватно вести разговор.

- *Способность справляться со стрессом.*

Также, чтобы общаться эффективно, нужно научиться справляться с собственными эмоциями. Ведь часто случается, что в пылу спора люди говорят что-то такое, о чём позже жалеют. Умение управлять стрессом позволяет сохранять ясность собственных суждений даже во время самых бурных дискуссий.

Все эти навыки — универсальные. Они пригодятся независимо от любой формы общения с учениками, с коллегами или друзьями. Но как же их усовершенствовать?

Как развить коммуникативные навыки?

Коммуникативные навыки каждого человека формируются в течение всей его жизни. Но есть множество способов, которые помогут усовершенствовать их довольно быстро. Вот несколько идей для начала.

- Избегайте факторов, мешающих эффективной коммуникации. Стресс, недостаток внимания, негативные невербальные сигналы — самые распространённые из них. Старайтесь держать эмоции под контролем, внимательно слушайте собеседника, сохраняйте с ним визуальный контакт и вежливо улыбайтесь — и вы сразу же заметите, насколько легче стало общаться.

- Наблюдайте, как ведут себя люди с хорошими навыками эффективного общения. Несомненно, они найдутся среди ваших коллег или друзей. Как они объясняют сложные темы? Какой тон голоса и язык тела используют в разных ситуациях? Как реагируют на конфликты?

- Попросите друзей поделиться своим честным мнением о ваших коммуникативных навыках. Иногда бывает трудно самостоятельно определить, какие аспекты больше всего нуждаются в улучшении. Объективный взгляд со стороны в этом поможет.

- Пройдите курс или прочтите книгу. На таких платформах, как Coursera, EdX или Udemy, вы можете найти онлайн-курсы на самые разные темы: деловое общение, презентации, переговоры и т. Д. Важный момент! *Чтение книг* — ещё один отличный вариант. Об эффективном общении написано много. Если вы не можете решить, какую книгу выбрать, начните с проверенной временем «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» Дейла Карнеги.

• **Практикуйтесь!** По сути, коммуникативные навыки — это привычки или паттерны поведения. И, как в случае с любыми другими привычками, для того чтобы они прижились, требуется время и регулярная практика. Ищите любые возможности, чтобы потренироваться. Например, заведите блог на интересную вам тему, чтобы научиться лучше выражать свои мысли *в письменной речи*.

Навыки эффективного общения — один из самых востребованных «мягких» навыков. К тому же они нужны для выстраивания продуктивных взаимоотношений не только на работе, но и во всех других сферах жизни. И приложить немного усилий для их совершенствования определённо стоит. Иногда бывает трудно самостоятельно определить, какие аспекты больше всего нуждаются в улучшении. Объективный взгляд со стороны в этом поможет.

На что могут влиять коммуникативные навыки?

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ НЕ ТЕРЯЮТ ЦЕННОСТИ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ, ГДЕ ТЕХНОЛОГИИ ПОЗВОЛЯЮТ ПОЛУЧАТЬ ЛЮБЫЕ ИНТЕРЕСУЮЩИЕ ЗНАНИЯ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ. РАЗВИТАЯ КОММУНИКАБЕЛЬНОСТЬ НЕОБХОДИМА, ЧТОБЫ ВЕСТИ ЭФФЕКТИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ, ГОВОРИТЬ ПЕРЕД АУДИТОРИЕЙ, НАХОДИТЬ ОБЩИЙ ЯЗЫК С СОБЕСЕДНИКОМ, ВЫГОДНО ПРОДАВАТЬ УСЛУГУ ИЛИ ТОВАР. ДА И В ЦЕЛОМ ЭТОТ НАВЫК ПОЛЕЗЕН ДЛЯ ЛИЧНОСТИ — БЛАГОДАРЯ УМЕНИЮ ОБЩАТЬСЯ ЧЕЛОВЕК МОЖЕТ УСПЕШНО ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ С ЛЮДЬМИ И С САМИМ СОБОЙ, САМОВЫРАЖАТЬСЯ.

Если какой-либо коммуникативный навык плохо развит по каким-то причинам, у человека возникают трудности при общении. Жизненный опыт позволяет нам накапливать знания и вырабатывать умения по эффективному общению, но в некоторых ситуациях нам этого недостаточно. Разберемся, что это — коммуникативные навыки, какими они бывают, что делать, если таких навыков не хватает личности для успешного общения в той или иной сфере жизни, что могут дать развитые коммуникативные навыки.

Примеры коммуникативных навыков.

Навыки активного слушания

- Показывание интереса к собеседнику: мимика, жесты, утверждения типа "да", "понял", "продолжайте".
 - Поддержка беседы вопросами, стимулирующими обсуждение темы.
 - Способность улавливать основные идеи и чувства собеседника.

Навыки убеждения

- Аргументация своей точки зрения четко и убедительно.

- Способность представлять данные и факты, поддерживающие вашу позицию.
- Умение адаптировать свой стиль коммуникации к аудитории.

Навыки эмпатии

- Способность поставить себя на место другого человека и понять его чувства и переживания. В этом аспекте коммуникативные навыки проявляют развитый эмоциональный интеллект.
- Сочувствие и поддержка в трудные моменты для других.
- Умение общаться таким образом, чтобы уважать и учитывать чувства собеседника.

Навыки публичных выступлений

- Уверенное и четкое выражение мыслей перед аудиторией.
- Контроль над темпом, голосом, жестами и мимикой для поддержания внимания и интереса аудитории.
- Умение адаптировать сообщение к потребностям и ожиданиям слушателей.

Навыки управления конфликтами

- Способность находить компромиссы и искать взаимовыгодные решения.
- Умение общаться конструктивно, предотвращая эскалацию конфликта.
- Понимание и уважение точек зрения других участников конфликта.

Навыки сотрудничества

- Умение эффективно работать в команде, делиться идеями и принимать их от других участников.
- Конструктивное обсуждение различий мнений и поиска общих решений.
- Способность мотивировать и вдохновлять других для достижения общей цели.

ХОРОШИЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ — ЗАЛОГ УСПЕХА В РАБОТЕ, КАРЬЕРЕ

Использование сильных коммуникативных навыков в работе позволяет добиваться успеха в работе, карьере и бизнесе. Коммуникативная компетентность позволяет брать сложную ситуацию под контроль, решать конфликты, достигать цели переговоров.

Если вы чувствуете, что вам не хватает коммуникативной компетентности, вы можете развивать навыки общения. Для этого существуют специальные тренинги, на которых искусственно создаются условия, препятствующие эффективной коммуникации. Также можно выбрать услугу личный коуч. Таким образом, обучающиеся могут расширить собственный коммуникативный опыт, посмотреть на различные ситуации под разными углами и, как результат — выработать желаемые коммуникативные навыки.

Один из видов эффективного общения, это письменное общение.

Из истории письма (Просмотр презентации)

Основные принципы письменных коммуникаций.

1. Персонализация сообщения.
2. Краткость - сестра таланта?
3. Кто ясно мыслит- ясно излагает.
4. Цель, цельность и связанность обращения.
5. Тональность обращения.
6. Тактичность в обращениях.
7. Избежание дискриминации.
8. Секреты удобства чтения.
9. Вы дочитали до конца?
10. Визуальные образы и картинки в письменных сообщениях.
11. Грамотность - лицо сообщения.
12. Стандартные элементы оформления.

2. Техника и приёмы общения (слушания, убеждения и влияния)

Техника и приемы общения (слушания, убеждения) с учетом возрастных и индивидуальных особенностей собеседников

Правила слушания, ведения бесед

В ходе специальных исследований было установлено, что в среднем человек тратит 29,5 % времени на слушание, 21,5 % — на говорение, 10 % — на письмо.

Слушание — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения. Процесс активного слушания предполагает сосредоточение, понимание, запоминание, оценку и реагирование.

Сосредоточение — это перцептивный процесс выбора и концентрации внимания на конкретных стимулах из всего множества достигающих наших органов чувств, выделение главного «фигуры из фона».

Понимание — это точная расшифровка поступающей информации путем присвоения ей правильного значения, то есть осмысления ее в одних понятийных категориях. Каждый слышит то, что понимает.

Запоминание — это способность сохранять информацию и воспроизводить ее, когда необходимо. Запоминание играет важную роль для сохранения содержания услышанного. Для улучшения процесса запоминания важно использовать такие техники, как повторение, мнемонические приемы, заметки.

- Повысить эффективность внимания:
- подготовившись слушать;
- полностью переключаясь с роли говорящего на роль слушателя;
- дослушивая до конца, прежде чем ответить;
- приспособив наше внимание к целям слушания в конкретной ситуации.

Анализ или критическое слушание — это процесс определения, насколько правдивой и достоверной является услышанная информация.

Вы слушаете критически, когда:

- задаетесь вопросом, подкреплено ли умозаключение весомыми фактами;
- обоснованна ли связь между умозаключением и доказательствами;
- нет ли какой-нибудь известной вам информации, которая снижала бы логичность умозаключения.

Реагирование предполагает адекватную реакцию слушающего на вербальном и невербальном уровнях.

Большинство людей характеризуется следующими основными недостатками традиционного слушания:

- бездумное восприятие, когда речь является фоном деятельности;
- обрывочное восприятие, когда интерпретируются только отдельные части звучащей речи;
- неумение проанализировать содержание сообщения, установить связь между ним и фактами действительности.

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов:

Объективные факторы:

- шумы и помехи;
- акустические характеристики помещения;
- микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

Субъективные факторы:

- пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);
- темперамент человека (эмоционально-устойчивые люди — сангвиники, флегматики — более внимательны, чем холерики и меланхолики);
- интеллектуальные способности.

Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

- слуховая способность;
- внимательность;
- способность к пониманию;
- способность к запоминанию.

Поэтому развитие навыков слушания должно основываться на развитии перечисленных способностей.

Виды слушания

В зависимости от нашего собеседника и от той информации, которую получаем от него, мы применяем различные виды слушания:

- активное,
- пассивное,
- эмпатическое слушание.

Активное слушание: понятие, принципы, приемы с примерами

Наверняка вы знаете утверждение, что слушать собеседника и слышать его – это не одно и то же. Чтобы коммуникация была полноценной, нужно правильно понимать слова другого человека, чувствовать его эмоции и настроение, а также реагировать на них, демонстрируя интерес и вовлечённость. Такой подход к общению называется активным слушанием, и сегодня мы поговорим о том, что он собой представляет и на каких принципах основывается, а также выясним, чем он полезен и почему не все люди могут его применять.

Что такое активное слушание?

Активное слушание – это техника общения, позволяющая лучше понимать мысли, чувства и настроение собеседника. Цель данной техники заключается в том, чтобы устранить коммуникативные барьеры, сделать общение более продуктивным и конструктивным. Человек, у которого хорошо развит навык активного слушания, всегда сконцентрирован на собеседнике и вовремя замечает каждый нюанс, требующий его внимания и позволяющий повысить уровень взаимного доверия. Даже если он молчит, ходом беседы всё равно управляет именно он, не позволяя заскучать ни себе, ни собеседнику.

На самом деле, все люди в той или иной мере обладают навыками активного слушания и применяют их в общении, используя такие приёмы как:

- сопереживание («Да ты что?! Очень интересно!»);
- сочувствие («Нелегко тебе пришлось...»);
- похвала («Мне нравится ход твоих мыслей!») и прочее.

Это простая демонстрация эмоций, которую большинство людей интуитивно использует, чтобы показать собеседнику свою заинтересованность и вовлечённость. Но есть и более сложные приемы активного слушания, которые используют специалисты в разных сферах. К примеру, врачи с их помощью могут повышать уровень доверия и взаимопонимания со своими пациентами.

Принципы активного слушания

Суть активного слушания заключается в том, чтобы отвечать на высказывания и эмоции собеседника, обозначая свою реакцию, демонстрируя понимание и желание узнать больше. Данная техника строится на следующих принципах:

- всё внимание должно быть сосредоточено на собеседнике (не только на словах, но и на интонации, мимике, жестах и прочих невербальных сигналах);

- собеседник должен чувствовать обратную связь, видеть, что его мысли правильно поняты (этому способствуют уточняющие вопросы, согласие со сказанным и прочие формы осмысленной реакции);

- собственные мысли, высказывания и поступки собеседника не должны подвергаться критике (комментировать нужно сами факты, а не то, как они преподносятся);

- не нужно давать советы (когда человек рассказывает о чём-то, он совсем не ждёт, что кто-то начнёт учить его жизни или что-то ему советовать).

Также существует несколько правил, позволяющих использовать данную технику с максимальной эффективностью:

- лицо должно быть повёрнуто к собеседнику, и глаза должны находиться на одном уровне. Это демонстрирует готовность к общению;

- вопросы должны простыми, они не должны доставлять дискомфорт собеседнику, и их не должно быть слишком много. Желательно формулировать их так, чтобы собеседник соглашался, отвечал в утвердительной форме или дополнял вашу формулировку;

- собеседник должен понимать, что спрашивающий действительно интересуется тем, что он отвечает, а не просто выпрашивает сухие факты;

- собеседник должен чувствовать сочувствие и сопереживание.

Широкое применение техника активного слушания нашла в медицине (не только в психотерапии, но и в других направлениях). Дело в том, что многие люди испытывают серьёзные трудности в общении с врачом, стесняются и не решаются достаточно подробно описывать имеющиеся у них проблемы со здоровьем. Но когда врач правильно реагирует и последовательно задаёт нужные вопросы, пациент становится более открытым и спокойнее рассказывает о своих проблемах.

Как реализуется активное слушание?

Чтобы коммуникация была действительно эффективной, стараться должен не только тот, кто говорит, но и тот, кто слушает. Именно в этом и есть смысл активного слушания, которое реализуется за счёт трёх основных факторов:

- *Умение принимать собеседника.* Людям свойственно как-то оценивать окружающих. Но субъективные оценки нарушают коммуникацию и мешают взаимопониманию, поэтому их нужно избегать, принимая собеседника таким, какой он есть.

- *Поддержание зрительного контакта.* Глаза должны быть на одном уровне, и взгляды должны постоянно пересекаться. Не следует отводить взгляд в сторону или на одежду собеседника. Это может восприниматься как отсутствие интереса к сказанному или предмету беседы.

- *Обратная связь.* Уместные вопросы и уточнения – лучший способ продемонстрировать собеседнику свой искренний интерес.

У активного слушания есть *две основных цели*:

- подтверждение ценности общения для собеседника;
- получение дополнительной и более точной информации.

Любому человеку приятно, когда кто-то проявляет интерес к общению с ним. Поэтому данная техника способствует развитию отношений и повышению уровня доверия. Это полезно во всех сферах жизни (в дружеских, романтических, семейных, профессиональных и прочих отношениях). Кроме того, непосредственно в процессе общения собеседник становится более открытым, может рассказать гораздо больше и поделиться своим мнением.

Приёмы активного слушания

Выше мы уже выяснили, что смысл данной техники сводится к тому, чтобы полностью сфокусироваться на общении и взаимодействовать с собеседником максимально эффективно. Но как этого добиться? Рассмотрим несколько приёмов, которые могут в этом помочь.

4. Открытые вопросы

Так называют вопросы, требующие развёрнутого ответа. Собеседник не может ответить на них машинально, поэтому задумывается, делится своими мыслями и сильнее вовлекается в диалог. Таким образом, открытые вопросы не только позволяют выяснить дополнительные детали и получить более подробные сведения, но и повышают уровень доверия в беседе.

Примеры открытых вопросов:

- Как вы это сделали?
- Какие у тебя планы на вечер?
- Какой автомобиль вы хотите купить?
- Чего вы ожидаете от этой работы?

2. Уточнения (закрытые вопросы)

Некоторые закрытые вопросы также могут использоваться в рамках активного слушания. Их задача обычно заключается в том, чтобы уточнить отдельные факты, а также дать собеседнику понять, что вы внимательно его слушаете и делаете определённые выводы.

Примеры уточнений:

- Вы хотите сказать, что ...?
- Если я правильно понял, то ...?

3. Перефразирование

Этот приём похож на предыдущий, хотя может преследовать и другие цели. Обычно он тоже направлен на то, чтобы улучшить взаимопонимание, но может использоваться и для того, чтобы сменить тему или направление беседы.

Примеры перефразирования:

- Другими словами, ...;
- Проще говоря, ...;
- Вы имеете в виду, что ...?

4. Эмпатическое слушание

Данная техника призвана повысить уровень взаимопонимания и установить эмоциональный контакт между собеседниками. Она заключается, прежде всего, в демонстрации понимания, сопереживания и сочувствия. Само собой, любая наигранность будет замечена сразу же. Поэтому важно уважительно относиться к собеседнику, принимать его таким, какой он есть, и искренне хотеть понять его чувства.

Примеры высказываний:

- Вижу, у вас остались сомнения.
- Полностью разделяю ваше возмущение!
- Я вас так понимаю!

5. Эхо (повторение)

Этот приём неосознанно применяют многие люди. Он заключается в том, чтобы повторить небольшую фразу, произнесённую собеседником, с немного отличающейся интонацией. Цели могут быть разными, например, подтолкнуть собеседника к тому, чтобы он более подробно о чём-то рассказал, сделать на чём-то акцент или просто продемонстрировать свою заинтересованность.

6. Логический вывод

Данный приём подразумевает озвучивание некоего логического умозаключения, сделанного на основе сказанного ранее. В чём-то он похож на перефразирование, но обычно направлен не на одно высказывание, а на значительную часть того, что было сказано до этого. Обычно цель логического вывода заключается в том, чтобы перейти на следующий уровень коммуникации.

Примеры высказываний:

- Если подытожить всё вышесказанное, ...;
- Таким образом, ...;
- Исходя из ваших слов,

7. Пауза

Умение выдерживать небольшую паузу может быть весьма полезным приёмом активного слушания. В зависимости от того, как развивается диалог, с помощью небольшой паузы можно дать собеседнику немного подумать, чтобы дополнить предыдущую мысль или найти более удачные слова для новой. Это позволит ему чувствовать себя более комфортно и повысит качество коммуникации.

8. Резюме

Данный приём обычно используется в конце беседы, чтобы обобщить всё сказанное. Это позволяет лучше запомнить информацию, а собеседнику даёт понять, что его выслушали и приняли к сведению всё, что он сказал. Если в процессе разговора были достигнуты какие-то договорённости, резюме позволяет подтвердить их и убедиться, что все понимают их правильно.

Примеры:

- Подведём итоги нашего разговора: ...;
 - Итак, мы договорились, что ..., верно?
- Для чего нужно активное слушание?

Данная техника применяется в тех сферах деятельности, где успех сильно зависит от качества межличностной коммуникации.

Активное слушание можно использовать при ведении деловых переговоров, а можно и в личных беседах, чтобы улучшить взаимопонимание с близкими людьми. Очень полезным оно может оказаться при общении с детьми, особенно тем людям, которые испытывают с этим сложности. Важно понимать, что применение данной техники не делает человека манипулятором, ведь чаще всего он искренне заинтересован в том, чтобы улучшить взаимопонимание с собеседником.

Что мешает активному слушанию?

Иногда мы интуитивно используем отдельные приёмы активного слушания, особенно если сильно заинтересованы в общении. Но чаще бывает так, что мы мысленно отвлекаемся на что-то и сами не отдаёмся беседе полностью. Психологи выделяют три основных фактора, отвлекающих нас от предмета разговора:

- сосредоточенность на собственных эмоциях и переживаниях;
- оценочное восприятие собеседника;
- «фоновое» размышление о каких-то проблемах и делах.

Такая ситуация для большинства из нас привычна и выглядит вполне естественно. И нам не кажется ненормальным то, что мы участвуем в разговоре пассивно, иногда отвечая собеседнику дежурными фразами. Мы вроде бы слушаем собеседника, но наше внимание сосредоточено на чём-то другом. Активное слушание подразумевает полностью противоположное отношение к общению. Всё наше внимание должно быть приковано к тому, что говорит собеседник, а «фоновых» мыслей в голове вообще не должно быть.

Заключение

Активное слушание – предполагает заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы по типу: «Правильно ли я вас понял, что...?» (со знаком вопроса в конце фразы), адекватную обратную связь. (Активное слушание применяется при обмене информацией, ведении деловых переговоров, получении инструкций и т.п.)

Активное слушание – это ценнейшая техника, с помощью которой можно налаживать отношения в коллективе, находить общий язык с начальством, подчинёнными и клиентами, продуктивно вести переговоры с партнёрами и быть более интересным собеседником для всех своих знакомых. Нельзя пренебрегать такой возможностью улучшить взаимоотношения с людьми во всех сферах своей жизни. Поэтому каждый человек должен знать и применять приёмы активного слушания, которые мы рассмотрели выше.

Существует также пассивное слушание – противоположность активного. Оно заключается в том, что человек практически не реагирует на слова

собеседника и не демонстрирует вовлечённости. Со стороны кажется, будто он скучает и думает о чём-то своём (обычно так и есть).

Пассивное слушание – предполагает эмоциональную невключенность в общение, уточняющие вопросы (чтобы были отреагированы негативные эмоции), «угу-реакции» (минимальные словесные реакции), осознание своих собственных «Я-слушаний» (своих мыслей, переживаний).

Эмпатическое слушание – для разделения эмоциональных переживаний собеседника, которое предполагает:

- настрой на слушание;
- создание доверительной атмосферы;
- отражение переживаний, чувств, стоящих за высказываниями собеседника;
- выдерживание паузы, необходимой человеку для того, чтобы он разобрался в своих переживаниях.

· Когда мы проявляем эмпатию, мы пытаемся понять или испытать то, что понимает или испытывает другой человек.

Чтобы эффективно проявлять эмпатию к собеседнику, необходимо:

- Проникнуться уважением к человеку, сосредоточившись на том, что он говорит.
- Сконцентрировать внимание на понимании вербальных и невербальных сигналов.
- Использовать для выяснения эмоционального состояния человека поведенческие сигналы.
- Попытаться испытывать те же чувства вместе с человеком; или представить себе, что бы вы чувствовали в сходных обстоятельствах, или испытать чувства заботы, сострадания по отношению к этому человеку.
- Отреагировать согласно вашим чувствам.

Умение слушать является важнейшим условием не только продуктивного общения, но и процесса обучения. Для овладения знаниями необходимо обладать навыками слушания публичных выступлений. При слушании выступления необходимо более четко определить для себя ту цель, с которой вы будете слушать. Далее необходимо организовать свою работу в процессе слушания в соответствии с принципами его эффективности.

Принципы эффективного слушания основываются на готовности и желании слушать. На отношение слушателя могут влиять его знания и опыт по обсуждаемому вопросу.

В качестве вспомогательных средств, улучшающих навыки слушания, можно назвать следующие:

- умение концентрироваться;
- умение анализировать содержание;
- умение слушать критически;
- умение конспектировать.

В целом, чтобы научиться слушать эффективно, необходимо отметить то полезное, что можно извлечь для себя при прослушивании устного выступления, а также иметь желание слушать, то есть настроить себя на

восприятие информации. Слушайте с интересом — это поможет создать атмосферу взаимной симпатии и уважения между вами и собеседником.

Ведение беседы

Беседа — способ межличностной коммуникации. Это направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей.

Данное определение выделяет несколько ключевых черт:

- Беседа направляется участниками, которые сами определяют, кто будет говорить, каковы тема, порядок и продолжительность выступлений.

- Беседа предполагает взаимодействие, следовательно, как минимум два человека говорят и слушают.

- Беседа предполагает экспромт, то есть участники не выучили наизусть то, о чем будут говорить.

- Беседа организована во времени и имеет начало, середину и конец.

Выделяют два типа бесед:

- непринужденные беседы, при которых темы обсуждаются спонтанно;

- деловое обсуждение проблем, характеризующееся согласием участников обсудить и решить конкретные проблемы или планировать возможные направления действий.

Деловая беседа может быть:

- стандартизированная (точно сформулированные вопросы задаются всем опрашиваемым).

- нестандартизированная (вопросы задаются в свободной форме).

Варианты развития диалога в беседе:

- расспрос одного участника другим с целью получения информации;

- сообщение определенной информации другому партнеру;

- внимательное слушание партнера.

Техника расспроса в беседе:

- разговаривать партнера, настроить его на тему и проблему беседы;

- стимулировать начало высказывания партнера;

- стимулировать развернутость высказывания;

- уточнять и оценивать поступающую информацию.

Техника информирования в беседе:

- сформировать установку на восприятие;

- заинтриговать (темой, новизной, позицией);

- последовательно изложить суть информации.

Техника слушания в беседе:

1-й тип. Слушание как понимание смысла:

- мобилизация внимания;

- уточнение содержания;

- перефразировка.

2-й тип. Техника слушания как сопереживание:

- понять эмоциональное состояние;

- проникнуть в причины, вызвавшие это состояние;

- себя поставить на место партнера;

- оценить ситуацию с позиции партнера.

При анализе беседы обратить внимание на:

- эмоциональное впечатление от беседы;
- приемы поощрения собеседника, использованные в процессе проведения беседы;
- особенности поведения собеседника: мимика, жесты, интонация речи, оговорки и др.;
- вопросы, на которые собеседник отвечал наиболее активно;
- характер окончания беседы;
- задачи, решенные в результате беседы.

Четыре особенности правил бесед формируют поведение участников: правила оставляют возможность выбора, предписывают, вытекают из контекста и определяют уместное поведение.

Эффективные беседы опираются на принцип сотрудничества, который предполагает, что разговор эффективен, когда участники объединяются вместе для достижения целей беседы и разговор приятен для каждого из них.

Принцип сотрудничества, в свою очередь, характеризуется шестью правилами:

- количество,
- качество,
- уместность,
- хорошие манеры,
- нравственность и вежливость.

Человек, умеющий вести беседу, демонстрирует навыки предоставления достоверной информации, поддерживает баланс между временем разговора и слушания (соблюдая очередность в беседе), поддерживает последовательность разговора, демонстрирует вежливость и не нарушает этических норм.

3.Технология «Обучение в сотрудничестве».

Организация командной работы.

Как видно из выше изложенного все пункты плана занятия взаимосвязаны и взаимодополняют друг друга.

На сегодняшний день существует множество различных методов и приемов преподавания русского языка. Несомненно, предпочтение должно отдаваться таким технологиям обучения, которые помогут освоить универсальные учебные действия. Одна из технологий, которую, по нашему мнению, следует внедрять – обучение в сотрудничестве, где главная задача – учиться вместе. На технологии сотрудничества основана методика кооперативного обучения. Эта технология представляет собой набор тезисов и формул, называемых структурами. Каждая структура имеет жесткие рамки и собственное название. Всего структур около 100. Методика кооперативного обучения – это вариант обучения в сотрудничестве, связанный с большим разнообразием обучающих структур. Метод основан на технологии сотрудничества, работе в малых группах, парном обучении, проектной деятельности. Основной формой работы технологии сотрудничества

является работа в команде, т. к. они способствуют развитию навыков работы в коллективе, умения совместной работы со сверстниками. Приемы данной технологии таковы: весь класс разбивается на группы по 4 человека, пары и изучает небольшую часть материала самостоятельно. Разновидностью такой организации работы является командно-игровая деятельность. Каждый участник группового общения может примерить на себя роль учителя, объясняя своими словами партнеру суть вопроса, и наоборот. А педагог осуществляет контроль, слушая по очереди одного из представителей микрогруппы, оценивает их, корректирует, помогает и направляет.

Обучение в сотрудничестве - это совместное (поделенное, распределенное) обучение, в результате которого учащиеся работают вместе, коллективно конструируя, продуцируя новые знания, а не потребляя их в уже готовом виде.

Сотрудничеством на уроках является групповая и командная работа. Именно такая работа является формой эффективного усвоения знаний, помогает активизировать знания, сплачивает детские коллективы. Посредством сотрудничества и у самого слабого ученика возникает ситуация успеха.

Очень удобно проводить такую работу в больших классах, в которых много учеников. Групп в классе тоже получается много (в одной группе 4-6 человек, если класс не делится, а если подгруппа, как в школах с узбекским языком обучения, то групп поменьше, например, 3 группы по 5 человек).

Положительной стороной в групповой работе становится то, что все дети вовлечены в деятельность, никто не остается в стороне.

Командно-групповую работу можно проводить на любом этапе урока: от изучения нового материала до систематизации и обобщения. Можно провести групповую работу на своих уроках русского языка таким образом: «Вертушка»; Соревнования «издательств»; Проектная деятельность и др.

Метод «Вертушка».

Например, организация обучения в сотрудничестве в малых группах (по методу Славина) предусматривает группу учащихся, состоящую из четырех человек (мальчики и девочки разного уровня подготовленности). Структура урока по этому методу предполагает поэтапную деятельность:

1. Объяснение нового материала.
2. Закрепление (отработка в группах ориентировочной основы действий каждым учеником). Группам дается задание и необходимые опоры. Причем задание выполняется по «вертушке» (каждое последующее задание выполняется следующим учеником). Выполнение любого задания объясняется вслух учеником и контролируется всей группой.
3. Общее обсуждение работы.
4. Индивидуальная проверка достигнутого на основе тестирования (здесь учащиеся трудятся вне групп). При этом сложность заданий дифференцируется.
5. Выставление оценок. Оценки суммируются в группе, и объявляется общая.

6. Рефлексия.

Соревнования «издательств».

Предложив группам соревнования «издательств», которые возглавляют редакторы, а штат состоит из корректоров, рецензентов и каллиграфов.

Редактор - выполняет самую сложную работу, поэтому эту роль, как правило, берет на себя капитан.

Рецензент пишет отзыв на исправленный текст.

Корректор отвечает за соблюдение орфографических и пунктуационных норм в исправленном тексте (на первых порах эта роль предлагается членам группы, еще не готовым выступить в роли редакторов или рецензентов).

Каллиграф – эта роль отводится самому слабому ученику группы, с оговоркой, что ему доверяется очень важное задание, нужно списать красиво и аккуратно.

Проектная работа.

Такой работа может быть от самого простого уровня до сложного. На уроке русского языка можно дать задание нарисовать таблицу по определенным орфограммам или схему по частям речи.

При систематическом проведении групповой и парной работы в классе ученики быстро вовлекаются в процесс и стараются, чтобы их работа стала лучшей, а каждый ученик чувствует себя нужным.

Вопросы и задания по теме

1. Что такое коммуникативные навыки?
2. На что могут влиять коммуникативные навыки?
3. Какое слушание называется активным?
4. Что такое эффективное общение?
5. Дайте определение вербальному и невербальному общению.
6. Расскажите о технологии «Обучение в сотрудничестве».
7. Что такое письменная коммуникация и каковы ее особенности?
8. Различия между устной и письменной коммуникацией.

9. <https://dzen.ru/list/education/test-na-kommunikativnye-sposobnosti> по этой ссылке можно пройти тест на ваши коммуникативные способности.

Список рекомендованных информационных источников

1. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2013. – 576 с.
2. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Рн/Д: Феникс, 2013. – 317 с.
3. В.И. Андриянова. К проблеме гуманизации образования и диагностики его качества. Журнал «Преподавание языка и литературы». № 1. 2007.

- 4.Ахмедова Л.Т., Кон О.В. Практикум по методике преподавания русского языка. –Ташкент: VORISNASHRIYOT, 2006.
5. Дейл Карнеги. «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей». (англ. How to Win Friends and Influence People) ,12 ноябрь 1936 год, издательство Simon and Schuster. (изданна на многих языках мира).
6. Н.Зверева. Правила делового общения: 33 "нельзя" и 33 "можно", Издательство: Альпина Паблишер, год издания: 2019.
7. Роудз Марк. Как разговаривать с кем угодно. Издательство: Манн, Иванов и Фербер · Год издания: 2015
8. Эл Свитцлера, Джозефа Гренни, Керри Паттерсон, «Трудные диалоги. Издательство "Манн, Иванов и Фербер", , 2014год
- 9.Русский язык и культура речи : семнадцать практических занятий: учеб. пособие для вузов, , 2010
- 10.Русский язык и культура речи : курс лекций (для студ. нефилол. вузов), Сидорова, М. Ю., 2002
11. Рубцова Л. Г. Организация групповой работы учащихся / Л. Г. Рубцова. [Электронный ресурс]. – URL: http://skolaharangino.ucoz.ru/Metodic_books/organizacija_grupповoj_raboty_uchashhikhsja.doc (дата обращения: 15.12.2022).

Интернет - ресурсы

<http://www.ziyounet.uz> - Информационный образовательный портал
<http://www.edu.uz> - Образование в Республике Узбекистан
<http://www.litra.ru>
www.bibliofond.ru
www.resoch.ru

Тестовые задания по теме

1вопрос. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1.Жестов
- 2.Информационных технологий
- 3.Определенного темпа речи
- 4.Похлопываний по плечу

5. Устной речи

2 вопрос. Невербальными средствами общения являются

1. Взгляд

2. Походка

3. Рукопожатие

4. Телефон

5. Электронная почта

3 вопрос. Общение - это:

1. Все ответы верны

2. Процесс передачи информации

3. Процесс установления контактов между людьми

4. Процесс формирования и развития личности

5. Коммуникация

4 вопрос. Выберите из ниже перечисленного одно из важнейших качеств эффективной коммуникации:

1. Стереотипы

2. Пренебрежение фактами

3. Наблюдательность

4. Предвзятые представления

5. Ошибки в построении высказываний.

5 вопрос. Общение включает в себя три основных компонента:

1. Коммуникация, уход, изоляция.

2. Коммуникация, перцепция, интеракция

3. Апперцепция, коммуникация, эмпатия.

4. Симпатия, уважение, умение слушать.

5. Перцепция, эмпатия, симпатия.

6 вопрос. Выберите из ниже перечисленного одно из важнейших качеств эффективной коммуникации:

1. Эмпатия
2. Пренебрежение фактами
3. Отсутствие внимания и интереса собеседника
4. Предвзятые представления
5. Ошибки в построении высказываний.

7 вопрос. Вербальный уровень общения характеризуется, прежде всего:

1. жестами
2. мимикой
3. позой
4. вегетативными кожными реакциями
5. словами и интонациями

8 вопрос. Выберите из ниже перечисленного одно из важнейших качеств эффективной коммуникации:

1. Ошибки в построении высказываний.
2. Пренебрежение фактами
3. Отсутствие внимания и интереса собеседника
4. Предвзятые представления
5. **Гибкость, способность адекватно менять свое мнение в зависимости от обстановки.**

9 вопрос. Выберите виды коммуникативных навыков.

1. информационно-коммуникативные
2. регуляционно -коммуникативные
3. **аффективно-коммуникативные**
4. интерактивные и интрактивные
- 5 . активные и пассивные

10 вопрос. Слушание – это..... . Вставьте место точек правильный вариант ответа.

1. это, по сути, умение эффективно общаться. Это способность понимать, что имеет в виду собеседник, и быть понятым им, умение договариваться, достигать своей цели через общение.
2. **процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения. Процесс активного слушания предполагает сосредоточение, понимание, запоминание, оценку и реагирование.**

3. это перцептивный процесс выбора и концентрации внимания на конкретных стимулах из всего множества достигающих наших органов чувств, выделение главного «фигуры из фона».

4. это точная расшифровка поступающей информации путем присвоения ей правильного значения, то есть осмысления ее в одних понятийных категориях. Каждый слышит то, что понимает.

5. это способность сохранять информацию и воспроизводить ее, когда необходимо. Запоминание играет важную роль для сохранения содержания услышанного. Для улучшения процесса запоминания важно использовать такие техники, как повторение, мнемонические приемы, заметки.

11 вопрос. Обучение в сотрудничестве – это..... . Вставьте место точек правильный вариант ответа.

1. совместное (поделенное, распределенное) обучение, в результате которого учащиеся работают вместе, коллективно конструируя, продуцируя новые знания, а не потребляя их в уже готовом виде.

2. процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, накопления, обработки и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления (информационного продукта)

3. это некий механизм, при помощи которого задействованы новые средства и способы образовательной системы, воплощаемые в реальном мире. Сейчас у многих на слуху такие понятия, как «интерактивные технологии и методы», «инновации», «мультимедийные учебные материалы» и многие другие.

4. систематическое и последовательное воплощение на практике заранее спроектированного учебно-воспитательного процесса

5. это своеобразный обмен информацией как между преподавателем и студентами, так и просто между студентами. Таким образом, ключевым понятием, определяющим смысл интерактивных методов, является понятие «взаимодействие».

12. Это способ межличностной коммуникации. Это направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей.

- 1.Кластер
- 2.Диаграмма Венна
- 3.Мозговой штурм
- 4. Беседа**
- 5.Рыбий скелет