 

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 16 «ЛУЧИК»**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СИМФЕРОПОЛЬ**

**РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**



**Коммуникативные навыки:**

**что это такое и как их развивать**

Педагог-психолог

Камбурова Э.Э.

2023 г

**Коммуникативные навыки -**

это способность человека эффективно взаимодействовать с другими людьми.

Действительно, очень важно уметь грамотно выстраивать диалог, ведь без общения наша жизнь просто невозможна.

**ГДЕ НУЖНЫ КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**

**Рабочая среда**

**Сфера образования Онлайн-коммуникация**

**Повседневная жизнь**

**КАК СТАТЬ ПРЕВОСХОДНЫМ СОБЕСЕДНИКОМ**

Человеку, желающему прокачать коммуникативные навыки, следует уметь:

* 1. Слушать.

Во время диалога нельзя перебивать. Сдерживайте себя, даже если вам скучно.

* 2. Давать позитивную обратную связь.

Все любят, когда их хвалят, но не каждый готов к критике. Даже если вы вынуждены давать негативную оценку, сначала поблагодарите собеседника.

* 3. Вести дискуссию.

В диалоге важно применять все, что было сказано в предыдущих пунктах. Фокус желательно держать на цели.

* 4. Поддержать другого.

Эмпатия – самое полезное качество XXI века. Когда нам сочувствуют – это приятно, значит и другие ждут от нас такого же обращения.

* 5. Разрешать конфликты.

Если ситуация обострилась, оцените ее не только со своей стороны. Подумайте о чувствах оппонента, причинах конфликта и путях его разрешения.

**УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОСТИ**

*Записывать, слушать, анализировать*

Развить талант красноречивого рассказчика поможет диктофон. Запишите диалоги, в которые вступаете, а потом прослушайте. Отметьте тон, эмоциональную окраску, грамотность изложения. Наверняка найдутся неудачные предложения, поэтому в спокойной обстановке обдумайте, как можно их перефразировать, улучшить.

*Зеркало*

Перед важным событием сядьте перед зеркалом и понаблюдайте за своим отражением: как вы держите голову, владеете руками, мимикой и ногами, какая у вас осанка. Это очень действенное упражнение. После него вам будет проще держаться на публике.

*Запоминать цитаты, интересные факты*

Вы можете усилить свою речь поговорками и притчами. Если кто-то из собеседников с трудом выражает свои мысли, поддержите его увлекательной историей. Добавьте добрую шутку или анекдот, если это уместно. Так вы оживите беседу и сделаете ее более непринужденной.

*Улыбка*

Улыбайтесь – даже когда разговариваете по телефону, набираете сообщение или слышите негатив со стороны собеседника. Проявите эмпатию. Искренность и доброта – ключ к душе любого человека. С улыбкой психологически будет комфортнее общаться в условиях стресса.

*Формируем выдержку*

Столкнувшись с агрессией, мысленно поместите себя в стеклянный купол. Одновременно представьте оппонента более позитивным, подумайте о его положительных качествах, пожелайте человеку добра, просто так, от души.

*Правило трех «да»*

Выстраивайте вопросы и фразы в начале разговора таким образом, чтобы человек трижды согласился. Это задаст беседе нужный тон и в случае необходимости поможет переубедить оппонента.

Искренний и взаимный интерес – залог успешного общения.

**БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

* Умение быстро вызвать интерес у собеседника

Начинать разговор с темы, интересной собеседнику.

Рассказывать эмоционально.

Тренировать улыбку, искреннюю и позитивную.

Всегда обращаться к собеседнику по имени.

Поддерживать зрительный контакт.

Избегать монотонности в беседе.

*Полезный совет: замедление темпа речи придаст вашим словам больший вес, ускорение темпа сделает речь более захватывающей, исполненной энтузиазма.*

* Умение устанавливать контакт с различными людьми

Избегать извинений при вхождении в разговор**.** Поскольку это может быть воспринято собеседником как признак неуверенности, что нежелательно в самом начале беседы.

Использовать вежливый, спокойный и ровный тон в начале беседы**.** Слишком громкая речь может быть воспринята как агрессия, а слишком тихий голос – как неуверенность.

Избегать неловких пауз в беседе. В самом начале беседы целесообразно задать 1-2 вопроса, требующие от клиента развернутого ответа.

*Полезный совет: научитесь поддерживать разговор «ни о чем». Этот навык пригодится в самом начале общения, когда вы еще ничего не знаете о собеседнике.*

Не забывать про комплименты. Они помогут наладить контакт с незнакомым человеком, а также «выкрутится» из ситуаций, когда по разным причинам тяжело найти «общий язык».

**Самое главное** –

понимать, что и кому следует говорить,

а когда, наоборот, промолчать.

* Активное слушание

**«**Внимательно молчать**».** Тем самым, как бы показывая всем своим видом и позой: *«Конечно...», «Еще бы...», «Я понимаю...», «Я готов, говорите!».*

Задавать наводящие вопросы**.**

Демонстрировать открытость в позе**.** Не скрещивая ноги под столом, не сцепляя руки надолго – тем самым, вы демонстрируете собеседнику свою уверенность и уверенность вас, как в надежном партнере.

*Полезный совет: если заметили, что ваши руки сцеплены, раскройте их ладонями вверх – в направлении собеседника.*

Резюмировать этапы беседы. Т.е. пересказывать своими словами основные идеи собеседника. Типичные примеры: *«Если я правильно Вас понял, то вы утверждаете, что…», «Верно ли я понял, что…», «У меня сложилось впечатление, что…».*