

Содержание



Этапы установления контакта

5 этапов установления контакта

Правила для установления контакта

Искусство слушать: как стать внимательным и понимающим собеседником

Активное слушание

Пассивное слушание

Эмпатическое слушание

Упражнения

№ 1. Покажите выгоду ученика

№ 2. Измените посыл “Я должна” на “Я хочу”

№ 3. Принимайте и дарите комплименты

№ 4. Что изменилось во мне сегодня к лучшему?

№ 5. Соберите свою коллекцию достижений преподавателя

№ 6. Берите паузу

№ 7. Включите эмпатию

№ 7. Интересуйтесь

№ 8. Выберите язык

№ 9. Расширяйте кругозор

№ 10. Играйте в детектива

№ 11. Репетируйте small talk

№ 12. Нет стыду и вине

Эмоциональный интеллект — Emotional Intelligence Quotient

Элементы EQ

Как развить эмоциональный интеллект?

Ораторское искусство

13 признаков речи хорошего преподавателя

Упражнения для развитие дикции

[Дыхательная гимнастика](#)

[Упражнения для постановки интонации](#)

[Голос и упражнения](#)

Психологический контакт — это способ установления и поддержания доверительных отношений между людьми, основанный на поиске общих интересов, целей или других точек соприкосновения.

Установление контакта между преподавателем и учеником — это важный шаг для построения доверительных отношений и создания комфортной атмосферы для обучения. Чем увереннее ученик почувствует себя рядом с вами, тем лучше будет воспринимать материал и применять знания на практике.

Этапы установления контакта

5 этапов установления контакта

Основной принцип: все стадии проходятся последовательно, чтобы избежать конфликтов и закрытия собеседника.

Снятие барьера

Между незнакомцами могут существовать психологические и коммуникативные барьеры. От того насколько успешно удастся их преодолеть во многом будет зависеть первое впечатление от встречи.

При встрече поприветствуйте ученика улыбкой. Обязательно представьтесь, уточните, как его зовут.

Начните нейтральную беседу, часто ее называют small talk, ведите диалог таким образом, чтобы ученик захотел не только поддержать его, но и согласился с вашей точкой зрения. Или наоборот — периодически показывайте свое согласие с учеником.

Спросите, чем увлекается ученик. Искренняя заинтересованность покажет, что вы открыты и готовы помочь. Расскажите немного о себе, о своем пути в бьюти-индустрии, в чем плюсы обучения именно с вами, чему вы способны научить, поделитесь успехами своих учеников. Главная задача — исключить острые и спорные темы, которые могут вызвать напряжение, тревожность или создать новые барьеры.

Если первый этап успешно преодолен, то тревожность и напряжение уменьшаются, паузы в диалоге становятся короче, уменьшается количество односложных ответов и ответов вопросом на вопрос.

Поиск общих интересов

В основе лежит поиск совпадений, точек пересечения: хобби, домашние животные, оценки, переживания. Отвлеченная, но волнующую вас обоих тема помогает продлить беседу и наладить отношения. Важно выбрать одну тему и сосредоточиться на ней, также не нужно показывать свое превосходство над собеседником в общей теме. Общей темой может стать профессия бьюти-мастера. Спросите ученика о его мотивации, целях и ожиданиях от курса. Например: “Почему вы решили стать мастером маникюра? Что вас мотивирует и вдохновляет?”. Уточните уровень знаний и наличие опыта у ученика. Это поможет адаптировать подачу информации под его навыки.

Если второй этап успешно преодолен, то возникает желание продолжать общение и сближение, будет казаться, что и другие темы могут принести радость в общении, ученик будет лучше воспринимать сказанное вами.

Определение принципов общения и подбор тактики

На этом этапе выполняется переход от общей информации к личной. Поделитесь с учеником историей о своем пути в индустрии красоты и своих достижениях в профессии. Речь идет о демонстрации тех черт, которые являются наиболее подходящими для построения отношений преподаватель-ученик, поэтому не стоит

рассказывать сразу все о себе. При демонстрации в истории своих качеств, важно чтобы они соотносились с ситуацией вашего общения и совпадали с ожиданиями ученика, например, не стоит говорить, что вы устали от людей, а преподавать пошли только ради денег. Не стоит рассказывать о тех качествах, которые вам не свойственны, например, говорить что вы терпеливы, если это не так.

При успешном прохождении этапа собеседник тоже почувствует желание раскрыться перед вами. При этом не стоит ставить под сомнение то, что он рассказывает о себе, даже если вам кажется, что человек хвастается или преувеличивает. Необходимо учитывать, что каждый ученик в определенный период хочет предстать перед вами в выгодном свете, поэтому можно предоставить эту возможность. Поддержите ученика утверждением или комплиментом: “Я вижу, вы очень смелый, умный добрый человек”, “Вы внимательны и понимаете других людей”, “Я рад, что увидела в вас...”. На этом этапе качества, которые собеседник считает отрицательными не проявятся, собеседник будет их прятать или гасить.

При выборе принципов общения можно пошутить над некоторыми своими недостатками, если хотите показать свое чувство юмора и выбрать иронический стиль. Если вам нравится размеренный рассудительный тип общения можно не шутить. Нет единого правила для всех, вы выбираете тип исходя из конкретной ситуации.

Поиск препятствий, выявление качеств опасных для общения

На этом этапе выполняется поиск тех качеств, которые присущи ученику, но еще не проявились. Скрываемые качества необходимо выявить, чтобы понять, что может помешать вашему общению.

Ученик может скрывать:

качества, которые мешают общению, например, резкость, напористость, бестактность, вспыльчивость;

социально неодобряемые качества, например, равнодушие, завистливость, хитрость,

черствость, лъстивость, обидчивость;

качества, которые не нравятся ученику в самом себе, например, чувствительность, романтичность.

Внимательно слушайте, что говорит ученик, задавайте уточняющие вопросы, рассказывайте похожие истории из собственного опыта. Ваше поведение не должно быть похоже на выпытывание отрицательных качеств, также не стоит задавать прямые вопросы, например, “Я так понимаю, вы завистливы?”. Лучше замечать различия между положительными качествами, о которых рассказывал собеседник и его поведением, например, человек говорил, что он терпелив, а поведение показывает, что он скрывает несдержанность. Не стоит фиксировать свое внимание на открывшихся качествах собеседника, а тем более их осуждать.

Будьте готовы к тому, что некоторые ваши скрытые качества тоже раскроются. Можно открыто сказать о некоторых из них, например: “Я привыкла много говорить, могу заболтаться и не дать собеседнику возможности высказаться”. Также можно сказать ученику о вашей манере общения: “У меня есть привычка постоянно придирается к отдельным словам или выражениям. Это не относится к вам лично, когда я так делаю это помогает мне избавиться от сомнений и неясности, чтобы как можно лучше выстроить процесс обучения”.

Если этап пройден удачно, то ученик раскроет перед вами часть качеств, которые до этого были скрыты, а часть качеств заметите вы. Так вы сможете избегать неприятных, опасных для вашей коммуникации моментов или делать поправку на них.

Важное правило этапа: вы должны сообщать о себе столько же и в той же мере, сколько сообщает о себе ученик.

Стабилизация диалога и установление контакта

Зная о положительных и отрицательных качествах партнера, ваших общих интересах можно выстраивать эффективное взаимодействие и даже иногда управлять поведением

ученика.

Если этап успешно пройден появляется “эффект бумеранга”. Вам будет казаться, что ученик говорит вашими словами, сообщает ранее высказанные вами идеи, мнения и оценки.



Правила для установления контакта

Создайте комфортную атмосферу

Убедитесь, что ученику на занятиях будет комфортно физически: удобное место, правильное освещение, вода, чай или кофе в свободном доступе.

Общение на равных

Не старайтесь выглядеть чересчур высокомерно, даже если вы эксперт. Будьте наставником, который поддерживает ученика. Избегайте навязывания: “Делайте только так”. Лучше используйте фразу: “В этих случаях я рекомендую вам попробовать именно этот способ, потому что он помогает достичь отличного результата”.

Уважайте мнение ученика, даже если оно вам кажется недостаточно обоснованным. Вместо споров используйте убеждение и аргументы, подкрепленные практикой.

Говорите на понятном языке

Избегайте сложной профессиональной терминологии там, где это не требуется. Объясняйте понятия простым языком, сопровождая их примерами из своей практики.

Если материал сложный, дробите его на маленькие понятные этапы, чтобы ученик шаг за шагом мог в нем разобраться.

Создайте интерактивную атмосферу

Не превращайте обучение в скучную лекцию — вовлекайте ученика даже, когда обсуждаете теорию. Задавайте наводящие вопросы, чтобы ученик думал и находил ответ самостоятельно, позволяйте ему участвовать в обсуждении.

Добавьте больше практики: чем больше процессов ученик сможет попробовать своими руками, тем лучше он усвоит материал. Демонстрируйте свои рабочие методы и техники, сопровождая их пояснениями. Передавайте не только знания, но и свою

страсть к работе, чтобы вдохновить ученика.

Будьте терпеливы и внимательны

Не торопитесь. Помните, что ученик может обучаться медленнее, чем вы рассчитываете. Уважайте его темп и дайте время на освоение материала. Если ученик задает вопросы, всегда отвечайте без раздражения. Покажите готовность объяснять сложные моменты несколько раз.

Будьте примером уверенности и позитива

Ваш настрой передается ученику. Если вы спокойны, уверены и открыты, то и ученик будет так себя чувствовать. Даже если возникают трудности, сохраняйте спокойствие и показывайте, что из любой ситуации можно найти выход.

Поддерживайте

Напомните, что ошибки — это нормально. Заранее обозначьте, что вы будете поддерживать ученика и вместе работать над его профессиональным ростом, даже если сначала что-то не будет получаться. Подбадривайте, хвалите за успехи, даже за самые маленькие. Похвала дает мотивацию, придает сил и энергии, повышает самооценку, помогает двигаться дальше, не бояться своих ошибок, экспериментировать. Хвалите за дело и не перехваливайте.

Будьте честны

Не стоит придумывать ответы, ведь ученик может загуглить и проверить вас. Лучше скажите, что уточните и тогда дадите ответ. Надо сказать, что бывают вопросы, на которые нет единственного правильного ответа, поэтому вы выбираете вариант, популярный у многих мастеров или тот, которым пользуетесь вы сами.

Шутите

Шутки и смешные истории помогут подбодрить, создать веселую и располагающую атмосферу. Главное правило, шутка должна быть оправданной, уместной и не вызывать негативные эмоции. Избегайте шуток на религиозную и политическую темы, о внешности, вкусах и финансах человека. Используйте юмор, если вы умеете и любите шутить.

Давайте обратную связь

Регулярно спрашивайте, все ли понятно. Дайте ученику возможность высказываться или задать вопросы. Важно установить доверительные отношения, чтобы ученик в любой момент мог обратиться к вам за помощью, рассказать о переживаниях и чувствах.

Давайте конструктивную обратную связь: начните с того, что получилось хорошо, а потом мягко укажите, что стоит улучшить. Обязательно обозначьте пути решения.

После практических заданий предлагайте анализ: что получилось, а что стоит повторить или доработать.

Поощряйте желание делиться впечатлениями и используйте эти знания для улучшения курса. Просите учеников, делиться положительными отзывами об обучении в соцсетях.

Установите личные границы

Ученики требуют не только знаний, но внимания. Важно эмоционально не погружаться в личную жизнь учеников и стараться не рассказывать о своей, чтобы избежать трудностей в конфликтных ситуациях. Сохраняйте выдержку, силу духа и терпение, вежливо напоминайте, что цель вашей встречи — обучение.

Итог

Главное — показать ученику, что вы действительно хотите помочь ему освоить

профессию бьюти-мастера, а не просто “отработать” часы. Доверительная атмосфера, индивидуальный подход и терпение — это три кита, которые создадут прочную основу для вашего взаимопонимания.

Искусство слушать: как стать внимательным и понимающим собеседником

Быть хорошим слушателем — это не просто слышать слова, а уметь понять чувства и мысли человека, подбирать правильные реакции и поддерживать доверительный разговор. Существует три основных вида слушания — **активное, пассивное и эмпатическое**.

Вот простая схема:

При спокойном состоянии собеседника используйте активное слушание: будьте внимательны, не торопите, помогайте понять мысли.

При сильных эмоциях сосредоточьтесь на пассивном слушании: будьте рядом, позвольте человеку успокоиться, избегайте “дежурных” фраз.

Если хотите установить доверие и помочь разобраться в переживаниях, применяйте эмпатическое слушание: поймите чувства собеседника и аккуратно отразите их.

Активное слушание

Активное слушание — это умение внимательно воспринимать собеседника, показывая ему свою чуткость и участие. Основная цель такого подхода — понять, что именно говорит человек, и дать ему почувствовать, что его услышали.

Основные правила активного слушания

Будьте внимательным. Смотрите на собеседника, кивайте, демонстрируйте, что вы “с ним”. Ваше лицо и жесты должны передавать заботу и интерес.

Слушайте с пониманием, исходя из принципа: **“я — в порядке, и вы — в порядке”**. Это значит, что вы уважаете точку зрения человека, даже если думаете иначе.

Не критикуйте чувства и мысли собеседника! Важно не обесценивать его эмоции с фразами вроде “да перестаньте, это ерунда”, “не стоит из-за этого переживать” или “всё наладится”. Лучше скажите: “Я вижу, что вам сейчас ...” или “Я понимаю, как для вас это важно”.

Отвечайте на эмоции. Старайтесь быть “зеркалом” для собеседника. Если человек печален, покажите участливость, если он радуется — порадитесь с ним.

Поддерживайте беседу.

Помогайте междометиями: “угу”, “понятно”, “интересно”.

Используйте уточняющие вопросы: “Что вы об этом думаете?”

Избегайте ошибок:

Не перебивайте.

Не переводите разговор на другую тему.

Не давайте ненужных советов, если вас об этом не просят.

Не спорьте, особенно если цель — поддержка.

Активное слушание похоже на разговор партнеров, где вы показываете, что человек важен, а его слова для вас действительно ценны.



Пассивное слушание

Пассивное слушание или внимательное молчание — это слушание без анализа, дающее собеседнику возможность высказаться. Пассивное слушание хорошо подходит, когда перед вами человек в сильном эмоциональном состоянии: он расстроен, зол или взволнован. В таком состоянии собеседник может не воспринимать ваши слова, и даже попытки активного слушания могут быть восприняты как раздражающие или “пустые”.

Главный принцип — внимательное слушание и минимум ответов.

Основные правила пассивного слушания

Позвольте человеку выговориться. Не перебивайте и не пытайтесь сразу успокоить словами: “Да всё будет хорошо, не волнуйтесь”. Дайте ему время выплеснуть эмоции.

Поддерживайте минимально, чтобы собеседник понимал, что его слушают: Старайтесь мягко реагировать словами: “я понимаю”, “да-да”.

Можно **задавать нейтральные вопросы:** “И что произошло дальше?”, “Как вы на это отреагировали?”.

Не советуйте и не дайте своей оценки. Избегайте фраз вроде “успокойтесь”, “не нервничайте”, “разве это проблема”, — они только усилят негативные чувства.

Не заражайтесь эмоциями собеседника. Если человек кричит или плачет, постарайтесь сохранить внутреннее спокойствие. Это поможет не ухудшить ситуацию. Пассивное слушание дает человеку почувствовать, что он не один. Ваша задача — быть рядом и мягко помочь ему “выпустить пар”.



Эмпатическое слушание

Эмпатическое слушание — это глубокое понимание чувств собеседника, когда вы не просто слушаете, а еще и “переживаете” вместе с ним. Это чуть больше, чем сочувствие: вы не только выражаете поддержку, но и “входите в состояние” вашего собеседника.

Основные правила эмпатического слушания

Понимание эмоций человека. Старайтесь “поймать волну” — что чувствует собеседник, какие переживания он выражает. Избегайте излишней жалости или сочувствия, чтобы не поставить человека в позицию “жертвы”.

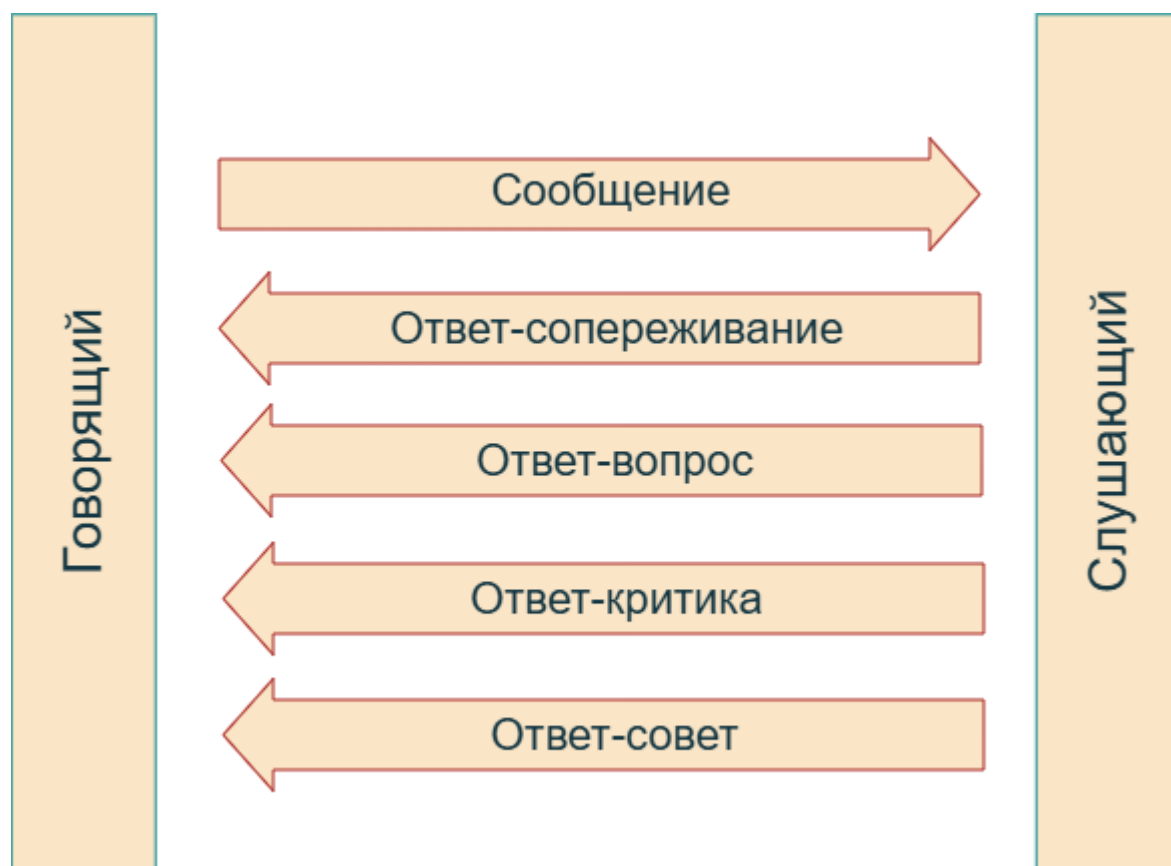
Разница большая. Жалость: “Мне вас так жалко” — может унижать. Сочувствие: “Мне очень жаль, что вам так трудно” — чувствуется дистанция. Эмпатия: “Я вас понимаю и разделяю ваши чувства” — это поддержка без давления.

Отражайте эмоции человека словами. Иногда, чтобы человек лучше понял, что с ним происходит, можно повторить его чувства: Если он говорит: “Я так зол, у меня всё валится из рук!”, — ответьте: “Понимаю, что вы сейчас очень злитесь и это действительно вас расстраивает”.

Не бойтесь разделить настроение. Эмпатия означает способность почувствовать то, что ощущает другой человек, но без утраты собственной стабильности.

Эмпатическое слушание требует высокого уровня эмоционального интеллекта. Это навык, который позволяет сделать беседу глубже и помочь человеку лучше разобраться в себе.





Упражнения

Многие известные преподаватели, психологи, писатели, бизнесмены рассказывали о своих секретах успешного общения. Мы превратили самые популярные советы в 12 упражнений, которые вы сможете попробовать сделать в любом порядке. Также можно в качестве челленджа выполнять упражнения подряд, каждый день — один пункт. Кроме того, можно делать только те, которые нравятся вам, выполнять одно упражнение каждый день или видоизменять его для себя.

№ 1. Покажите выгоду ученика

При общении с учеником акцентируйте внимание на его интересах, а не на своих. Напоминайте о преимуществах получения новой профессии и обучения у вас.

Основная ошибка думать, что всех интересуют только деньги, безусловно это важный мотив, но помимо материального ученика может мотивировать статус новой профессии, получение любимой работы и уход от выгорания, поиск себя и самореализация.

О выгоде собеседника можно думать в любом диалоге, с членами семьи и друзьями.

№ 2. Измените посыл “Я должна” на “Я хочу”

Многие вещи на работе мы выполняем, потому что должны. Такие мысли могут понижать самооценку и способствовать выгоранию. Попробуйте заменить слово “должна” на фразу “я хочу!”. “Я хочу преподавать, я хочу зарабатывать больше и вдохновлять новых учеников, я хочу, чтобы мой ученик разобрался в сложной теме”.

Это правило работает и в других сферах жизни: “Я хочу правильно питаться, я хочу заниматься спортом, я хочу каждую субботу делать генеральную уборку в квартире”.

№ 3. Принимайте и дарите комплименты

Как вы принимаете комплименты? Смущаетесь, отрицаете или сдержанно благодарите? Не занижайте свою самооценку, принимайте комплименты как констатацию факта, чистосердечно благодарите за них.

Не забывайте делать комплименты своим ученикам.

№ 4. Что изменилось во мне сегодня к лучшему?

Лучше ежедневно выполнять упражнение письменно.

Какой свой недостаток я преодолела сегодня?

Какое новое положительное качество приобрела сегодня?

Что я оставила сегодня неоконченным из того, что важно закончить?

Что из того, что сделала сегодня, можно было сделать лучше?

Испытывала ли я добрые чувства к своим ученикам?

Обязательно составьте свой список вопросов, найдите повод и силы, чтобы похвалить себя.

№ 5. Соберите свою коллекцию достижений преподавателя

Важно коллекционировать свои достижения в преподавании: это и успехи ваших учеников и решение сложных задач в обучении. Вы можете записывать ваши достижения для себя или делиться кейсами, историями и результатами обучения в соцсетях.

№ 6. Берите паузу

Преподавание — это сложная работа. В условиях стресса вы можете потерять самоконтроль и принять решения о которых пожалеете. В случае серьезного конфликта и возникновения сильных эмоций по отношению к ученику, возьмите паузу, желательно выйти из помещения. Закройте глаза, медленно и глубоко подышите, чтобы эмоции ослабли. Чтобы мозг переключился на логическое мышление нужно назвать те чувства, которые испытываете “Я напугана”, “Я в гневе”, “Меня переполняет обида”. Не отрицайте свои чувства, с вами все нормально, если вы чувствуете страх, гнев или обиду. Подумайте, о ситуации не как о катастрофе, а о том, что можно исправить. Начинайте действовать.

№ 7. Включите эмпатию

Когда вы внимательно слушаете собеседника спросите себя: “Что бы я почувствовала в такой ситуации? Например, когда первый раз работала с клиентом и совершила ошибку? Страх? Вину? Злость? Разочарование?”. А затем попробуйте сказать: “Я хочу понять, что вы чувствуете. Я думаю, это...” и обсудите проблему. Учитесь замечать по смене манеры общения, мимике, выбору слов, что ученик попал в состояние стресса и начал подавлять чувства. Вы не сможете поменять жизнь ученика, но смена

атмосферы и стиля подачи материала на занятии — в вашей власти.

№ 7. Интересуйтесь

Интересуйтесь делами ученика. Большинство людей хотят привлечь к себе внимание, рассказать о себе. Не используйте учеников как способ выговориться, лучше станьте активным и внимательным слушателем и позвольте человеку раскрыться: задавайте вопросы, проявляйте интерес, не скрывайте своих эмоций.

№ 8. Выберите язык

Говорите на языке вашего собеседника, его словами, в его темпе. Помните, что ваша задача не показать, кто здесь самый умный или научить собеседника правильно ставить ударения в словах, вы передаете профессиональные знания и делаете это так, чтобы ученик вас понимал.

№ 9. Расширяйте кругозор

Смотрите новости, обзоры, читайте книги, слушайте подкасты. Открывайте для себя новые темы и сферы. Это сделает вас интересным собеседником.

№ 10. Играйте в детектива

При общении с учениками представьте себя Шерлоком Холмсом, обратите внимание на детали: одежду, жесты, мимику, интонацию. Со временем вы научитесь замечать в разных людях общие черты и сможете адаптировать свой стиль общения под каждого из ваших учеников.

№ 11. Репетируйте small talk

Это упражнения часто называют “10 незнакомцев”. Поставьте задачу ежедневно вести small talk с десятью незнакомыми людьми. Можно, например, пообщаться о погоде с незнакомцем на остановке или поговорить о товаре с продавцом в магазине.

№ 12. Нет стыду и вине

Не нужно никого винить или стыдить. Будьте терпимы к ученику, который ошибся но нетерпимы к ошибке. Ищите возможности ее исправить, помните правило “Не человек плохой, а человеку плохо”.



Эмоциональный интеллект —

Emotional Intelligence Quotient

Эмоциональный интеллект (EQ) — это способность различать свои и чужие эмоции, умение и возможность справляться со своими чувствами. Впервые определение эмоционального интеллекта появилось в статье психологов Джон Майера и Питер Сэловея в 1990 году.

Работа с эмоциональным интеллектом поможет контролировать и не подавлять и не накапливать свои истинные эмоции. Чем выше уровень EQ, тем больше шансов на успех в личной жизни и карьере и вероятность получения высокого дохода.

Эмоциональный интеллект предполагает желание совершенствоваться. Поскольку люди с EQ уделяют много внимания эмоциям других людей, они становятся идеальными преподавателями.

Бьюти-мастеру и преподавателю важно иметь высокий эмоциональный интеллект, чтобы различать эмоции учеников, вовремя предлагать помощь, понимать, в каких ситуациях стоит быть мягким или жестким, как расположить к себе, вдохновлять и вести за собой. Понимание эмоций других людей позволяет корректировать свое поведение в зависимости от целей.

Элементы EQ

Восприятие эмоций. Умение понимать свой и чужой спектр эмоций, различать эмоции, например, разочарование от раздражения, скуку от усталости, злость от обиды. Умение распознавать и называть свои эмоции, способность различать чувства и эмоции других людей по словам, мимике и жестам.

Фасилитация мышления. Умение использовать все свои эмоции для достижения целей и задач. Эмоции играют важную роль в работе памяти и обучении, поэтому занятия, которые связаны с как с положительными, так и с отрицательными эмоциями ученики запоминают лучше. По этой же причине ученики в большинстве случаев

оставляют отзыв, руководствуясь сильными эмоциями.

Понимание эмоций. Умение понять причинно-следственные связи появления эмоций, умение спрогнозировать эмоцию. Например, чувство обиды возникает, если раньше был испытан гнев.

Управление эмоциями. Контроль над своими эмоциями для достижения цели, влияние на эмоциональное состояние окружающих. Важно контролировать не только негативные чувства. Например, контроль эмпатии не поставит вас в невыгодное положение или не позволит вами манипулировать.

Автор книги “Эмоциональный интеллект на практике» Джастин Барисо выделяет **13 критериев развитого EQ:**

Осознаете свои чувства и эмоции.

Делаете паузу, прежде чем говорить или действовать.

Стремитесь контролировать свои мысли и реакцию на эмоции.

Используете критику как возможность что-то улучшить.

Придерживаетесь своих ценностей и принципов.

Умеете сочувствовать.

Хвалите и вдохновляете других.

Даете полезную обратную связь.

Извиняетесь и признаете ошибки.

Прощаете и забываете.

Выполняете свои обязательства.

Помогаете другим.

Защищаете себя от эмоционального саботажа.

Как развить эмоциональный интеллект?

1. Понять, что не существует плохих и хороших эмоций. Для человека важны все чувства и эмоции, они являются сигналами. Например, эмоции, которые мы называем негативными и стараемся избежать могут сигнализировать об опасности, нарушении личных границ, невнимательности к себе и т.д. Современные психологи считают, что

любую эмоцию можно принять или отказаться от нее, но нельзя ее подавлять.

2. Перестать подавлять свои эмоции, позволить им быть. Важно понять, что в ваших эмоциях не виноваты другие люди. Эмоция только ваша и только вы выбираете как реагировать на ситуацию. Научитесь отделять эмоции от себя, вы всегда больше, чем одна эмоция, которая завладела вами в определенный момент. Один из самых простых способов снизить интенсивность негативных эмоций — дыхательные упражнения, выберите то, которое подойдет вам.

3. Научиться определять свои эмоции в моменте. Психолог Марк Бракет из Йельского центра по изучению эмоционального интеллекта предлагает использовать технику “Измеритель настроения”, задав себе два вопроса “Насколько интенсивна эта эмоция?”, “Насколько приятна эта эмоция?”.

Важно не только обнаружить у себя или ученика эмоцию, но и подобрать ей правильное определение. Спектр эмоций невероятно широк и не сводится к определению: грусть, радость, злость, страх. От состояния, которое испытывает человек, зависят дальнейшие действия.

Таблица основных эмоций человека



Любовь

Нежность
Теплота
Сочувствие
Блаженство
Доверие
Безопасность
Благодарность
Спокойствие
Симпатия
Идентичность
Гордость
Восхищение
Уважение
Самоценность
Влюбленность
Любовь к себе
Очарованность
Смирение
Искренность
Дружелюбие
Доброта
Взаимовыручка



Радость

Счастье
Восторг
Ликование
Приподнятость
Оживление
Умиротворение
Увлечение
Интерес
Забота
Ожидание
Возбуждение
Предвкушение
Надежда
Любопытство
Освобождение
Приятие
Принятие
Нетерпение
Изумление



Грусть

Горечь
Тоска
Скорбь
Лень
Жалость
Отрешенность
Отчаяние
Беспомощность
Душевная боль
Безнадежность
Отчужденность
Разочарование
Потрясение
Сожаление
Скука
Безысходность
Печаль
Загнанность



Страх

Ужас
Отчаяние
Испуг
Оцепенение
Подозрение
Тревога
Ошарашенность
Беспокойство
Боязнь
Унижение
Замешательство
Растерянность
Вина, стыд
Сомнение
Застенчивость
Опасение
Смущение
Сломленность
Подвох
Надменность
Ошеломленность



Гнев

Бешенство
Ярость
Ненависть
Злость
Раздражение
Презрение
Негодование
Обида
Ревность
Уязвленность
Досада
Зависть
Неприязнь
Возмущение
Отвращение

Алгоритм работы с эмоциями

Взять паузу, чтобы понять, что сейчас со мной происходит. Важно помнить, что испытывать негативные эмоции — нормально. Найти эмоцию: как я могу назвать то, что чувствую?

От 1 до 100, насколько это сильная эмоция?

Найти причину: чем она может быть вызвана?

Что я могу сделать, чтобы уменьшить дискомфорт? Изменить действия, обстоятельства или отношение.

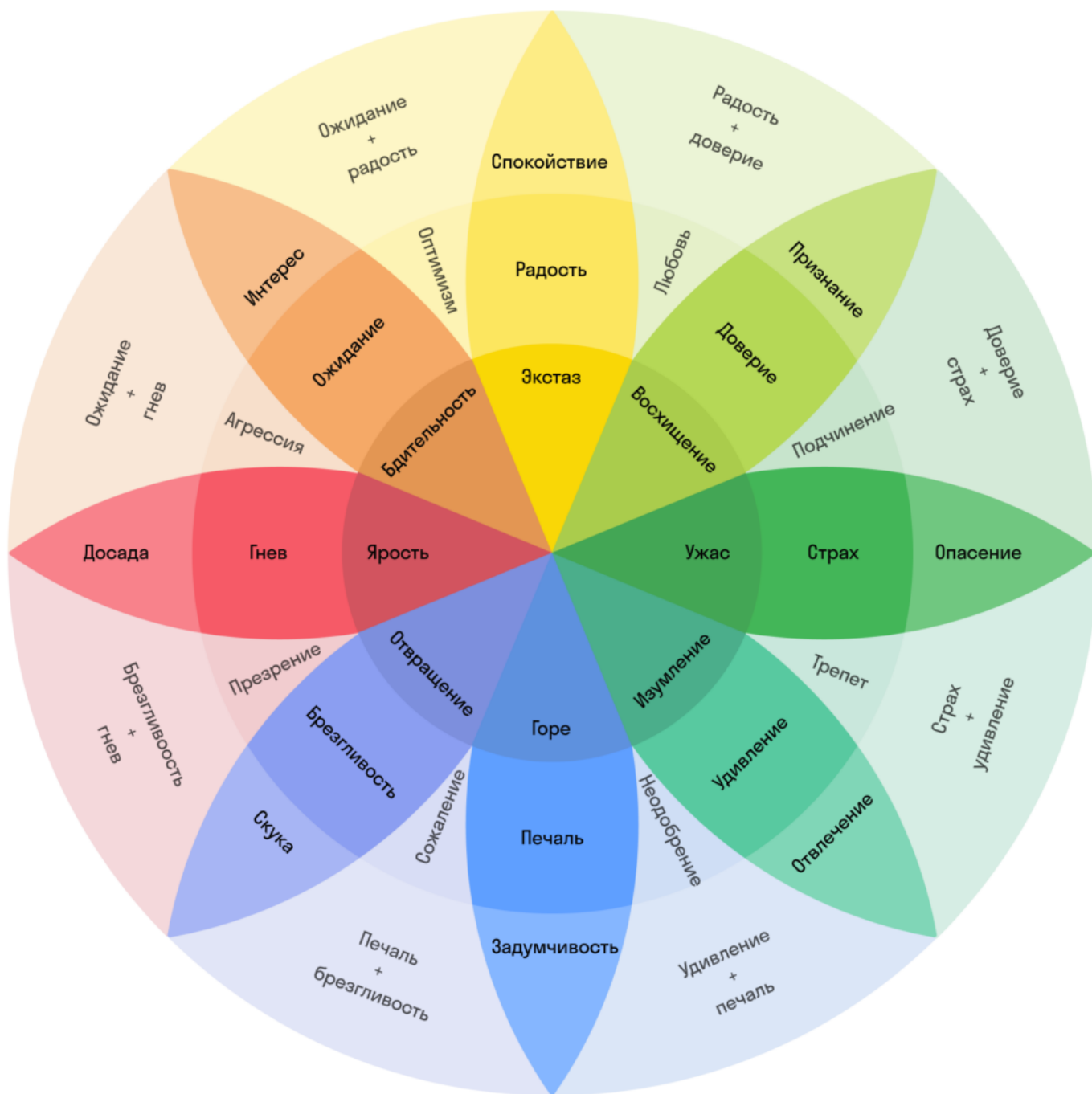
Если не получилось, нужно вернуться к первому пункту.



4. Понять причину появления эмоции. Человек с развитым EQ реагирует на причины возникновения эмоций, а не на действия других людей или их эмоции. Это воспринимать критику, понимать других людей и в разных ситуациях отвечать

адекватной реакцией. Бракет предлагает задать себе несколько вопросов: “Что сейчас произошло? Что я делал до того, как возникла эта эмоция? Что произошло сегодня утром или прошлой ночью, что может быть связано с этой эмоцией? Какие воспоминания остались у меня о ситуации или месте, где возникла эта эмоция?”.

Американский психолог Роберт Плутчик создал схему, напоминающую цветок с 8 лепестками, на кончике лепестка находится эмоция, которую человек чувствует вначале, у серединки, ту, которую почувствует через некоторое время.



5. Экологично проявить эмоцию и выстроить коммуникацию. Важно выразить эмоции правильно, так, чтобы при этом не обидеть других и не навредить себе. В

большинстве случаев ученик делает то, что нам не нравится, не из-за злости и ненависти. Он думает, что поступает правильно, справедливо или не умеет по-другому.

Научиться выражать эмоции помогут методы ненасильственного общения. В 60-х американский психолог и педагог Маршалл Розенберг описал концепцию ненасильственного общения в книге “Язык жизни”. Цель ненасильственного общения не в достижении своих целей любым путем, а установлении отношений, основанных на честности, эмпатии и взаимовыгодном сотрудничестве.

Принципы из книги “Язык жизни”:

наблюдение без оценки вместо “Анна — плохой клиент” — “Анна несколько раз отменяла запись без предупреждения, пожалуй, нам стоит прекратить сотрудничество; точное выражение эмоций вместо “Я чувствую, что меня не любят” — “Я чувствую безразличие”;

формулирование потребности без оценки, суждений и мнений, если наша потребность не получает отклика мы думаем, что с окружающими что-то не так вместо “Молчишь все время, могла бы уже что-то сказать” — “Мне важно получить твою обратную связь”.

просьба с подробностями: вместо слов ученику “Хватит писать негативные отзывы” — “Давайте в конце каждого занятия оставим 15 минут на обратную связь, обсудим, что получилось и в каком направлении нужно развиваться”. Понятная просьба дает собеседнику план, чтобы улучшить ваши взаимоотношения. Стоит помнить, что собеседник вправе отказать в просьбе. Если собеседник не может отказаться, то вместо просьбы он будет слышать приказ, за неисполнение которого его накажут или обвинят, тогда человек может ответить агрессией.

Ораторское искусство

Речь считается визитной карточкой преподавателя. Голос — это мощное оружие для установления контакта и убеждения, поставить голос означает улучшить общее восприятие вашего профессионализма и компетентности. Ученик будет вас слушать и

верить вам, если вы хорошо владеете голосом.



13 признаков речи хорошего преподавателя

- 1. Грамотность:** грамматика, фонетика, орфоэпия, культура речи.
- 2. Точность и емкость:** понятные мысли и идеи выражаются доходчиво и легко.
- 3. Логичность:** структурированная речь удерживает внимание и помогает доносить мысль.

4. **Эмоциональность и их разнообразие.**
5. **Образность:** богатый словарный запас, отсылки, примеры, шутки.
6. **Уместность** — умение подстраиваться под обстоятельства.
7. **Уверенность.**
8. **Чистая и четкая дикция.**
9. **Приятный голос.**
10. **Знание этикета светского, делового и телефонного общения.**
11. **Умение слушать, владение чувством времени и меры.**
12. **Правильное речевое дыхание,** из-за которого не устают связки.
13. **Разнообразные интонации, умеете интонировать.**

Упражнения для развитие дикции

Хорошо развитая дикция – это способность произносить слова четко и разборчиво.

Скороговорки. Важно сначала научиться говорить их медленно, проговаривая каждую букву.

Купи кипу пик, пик кипу купи. Купи кипу пуха, кипу пуха купи.

Волховал волхв в хлеву с волхвами.

Рододендроны из дендрария даны родителями.

Брит Клим брат, брит Глеб брат, брат Игнат бородач.

Карл клал лук на ларь, Клара крала лук с ларя.

Сшит колпак, да не по-колпаковски; вылит колокол, да не по-колоколовски. Надо колпак переколпаковать, перевыколпаковать, надо колокол переколоколовать,

перевыколоколовать.

Интервьюер интервента интервьюировал.

Разнервничавшийся констиутционалист был обнаружен ассимилировавшимся в Константинополе.

Произношение слогов.

Звуковая игра в которой имитируется “Забивание гвоздей”: Гбду! Гбдо! Гбдэ! Гбды! Гбда! Гбди! Гбде!, “Топот копыт: Птку! Птко! Птка! Пткы! Пткэ! Птки!, “Бросок мяча”: Кчку! Кчко! Кчкэ! Кчка! Кчкы! Кчки!

Сложные слоги для тренировки: лри – рли, лрэ – рлэ, лра – рла, лро – рло, лру – рлу, лры – рлымни – нми, мне – нме, мна – нма, мно – нмо, мну – нму, мны – мыкпти – гбди, кптэ – гбдэ, кпта – гбда, кпто – гбдо, кпту – гбду, кпты – гбдыпти – гбди, пткэ – гбдэ, птка – гбда, птко – гбдо, птку – гбду, пткы – гбдызждри, зждрэ, зждра, зждро, зждру, зждры.

Пение и говорение с закрытым ртом для развития мышц, рот при этом должен уставать.

Ежедневное 5-минутное говорение с препятствием во рту: пробка, карандаш, орешки.

Запись себя на видео и аудио и анализ речи.



Дыхательная гимнастика

Упражнения помогают сделать речь лучше и успокоиться в стрессовых ситуациях.

1. “Дыхание квадратом”: вдох через нос на раз-два-три-четыре, пауза на раз-два-три-четыре, выдох через нос на раз-два-три-четыре, пауза на раз-два-три-четыре.

2. “Дыхание на счет”: вдох через нос на раз-два, выдох через нос на три-четыре-пять-шесть, пауза на семь-восемь-девять. Далее увеличивайте продолжительность вдохов и выдохов, замедляйтесь. Чем длиннее выдох, тем сильнее, мелодичнее и дольше человек

может говорить. Важно научиться выдыхать медленнее обычного.

3. “Выдох через рот”: вдох через нос на раз-два-три, выдох через рот на пять-шесть-семь-восемь-девять-десять-одиннадцать-двенадцать.

4. “Против стресса”, также можно выполнять, если перехватило дыхание. несколько глубоких вдохов через нос с произношением на выдохе любых слов с употреблением гласной “у”. Например: ух, круг, пух, муха...

Доказано, что спокойное и глубокое дыхание снижает давление, уменьшает напряжение в теле и беспокойство, помогает сконцентрироваться в стрессовых ситуациях. При стрессе дыхательные упражнения нужно выполнять от 2 до 20 минут.

Упражнения для постановки интонации

Правильная интонация делает речь педагога выразительной и убедительной.

Упражнения для постановки интонации развивают способность изменять тон, силу и ритм голоса, общение становится более динамичным и эмоционально насыщенным.

Чтение текста вслух с разными эмоциями помогает сделать речь более выразительной.

Изменение тона и силы голоса для контроля над голосом. Главная задача – произносить одни и те же слова или фразы, например, стиха изменяя высоту голоса – от низкого к высокому, и его силу – от тихого к громкому.

Импровизация с использованием различной интонации. Главная задача – придумать и рассказать историю, используя разные интонации.

Паузы и акценты. Паузы и акценты помогают выделить ключевые моменты в речи, изменит ее ритм, привлечь и удержать внимание учеников.

Голос и упражнения

Голос — это сочетание элементов-характеристик, который влияет на то, как воспринимают нас другие.

Высота голоса или диапазон

Диапазон голоса обычного человека — примерно полторы октавы, в повседневной речи каждый из нас использует всего 3–5 нот, этого достаточно для донесения информации. При этом расширение диапазона делает речь педагога ярче, образнее, эмоциональнее.

Самыми интересными и приятными голоса считаются низкие, это относится как к мужчинам, так и к женщинам.

Тембр голоса

Тембр голоса — это особенность звучания, которая определяется физиологическими данными голосовых связок, гортани, строения скелета головы, грудного отдела. Тембр — это характер голоса, его настроение и индивидуальность. Голоса различаются по основному тону и дополнительным звукам, обертонам. Чем больше обертонов, тем красивее для окружающих звучит ваш голос, о таком говорят “ласкает слух”.

Темп

Скорость произнесения звуков, слов и фраз. Темп может изменяться в зависимости от ситуации.

Громкость голоса

Зависит от активности органов дыхания и навыков работы с речью. Распространено мнение, что уверенный человек говорит громко, энергично, эмоционально.

Неуверенный тихий голос принадлежит неуверенным сомневающимся людям. Если тихий голос звучит уверенно, то он заставляет прислушиваться к сказанному, успокаивает и располагает к говорящему.

Подвижность

Способность говорящего свободно и произвольно менять силу, высоту и скорость речи.

Упражнение на чтение вслух

Читайте вслух стих, который вам нравится, примеряя разные состояния:

сильное раздражение или гнев;

будто бы именно этим стихом вы признаетесь в любви;

радость;

как будто хотите кого-то соблазнить;

будто бы рассказывая сокровенную тайну;

будто бы ехидно сплетничая;

как будто успокаиваете маленького ребенка.

Упражнение на развитие глубины голоса “Звуковая лестница”

После глубокого вдоха нужно тянуть гласную пока хватает дыхания:

— И-и-ииииииии...

Если в этот момент приложить ладонь к голове должны ощущаться легкие вибрации.

После следующего вдоха выбирается другая гласная:

— Э-э-ээээээээээ...

— А-а-аааааааа...

— О-о-ооооооооо...

— У-у-ууууууууу...

Упражнение от зажатости голоса “Не выспался”

Зевайте в течение 3 минут громко, протяжно и с удовольствием. Это расслабит вашу гортань и поможет избавиться от зажимов.

Упражнение “Колокольчики”

Изобразите голосом звучание колоколов разного размера: самый большой — БОМММММ (низкий звук), далее колокол поменьше БУММММ, так до самого маленького колокольчика — бим-бом-бом (самый высокий звук).

Чтобы уметь находить контакт с любым учеником, преподаватель должен постоянно работать над своим речевым имиджем. Ученики с благодарностью вспоминают педагогов, которые увлекательно проводили занятия, интересно и понятно излагали материал, приводили жизненные примеры и харизматично делились своим опытом.



"КАК УСТАНОВИТЬ КОНТАКТ С УЧЕНИКОМ"

Пройдите тест для проверки полученных знаний после изучения этого курса. Так вы сможете понять на сколько хорошо усвоили материал.

Начать

1 / 8

Выбери пункты, которые помогут установить контакт с учеником

Выберите несколько вариантов.

- ☐ Дружелюбная и комфортная атмосфера в студии
- ☐ При знакомстве важно запомнить имя ученика и в дальнейшем обращаться по имени
- ☐ Важно как можно больше узнать о семье ученика, его личной жизни, доходах, чтобы мотивировать его на обучение
- ☐ Лидерство. Важно показать, что в профессиональной и личной сфере вы намного превосходите ученика.

Назад

Далее

2 / 8

Какие пункты способствуют успехам в обучении?

Выберите несколько вариантов.

- ☐ В обучении взрослых важно общаться на равных и уважать мнение и опыт ученика.

Будьте непреклонны только в вопросах безопасности учеников и клиентов.

☐ Преподаватель должен 90 % времени разговаривать и рассказывать разные факты.

☐ Индивидуальный подход к каждому ученику помогает адаптировать подачу материала и стиль общения.

☐ Информация переданная простым языком, без использования сложных терминов усваивается лучше.

Назад

Далее

3 / 8

Выберите пункты, которые характеризуют хорошего преподавателя.

Выберите несколько вариантов.

☐ Перфекционизм. Самые успешные — это строгие преподаватели, которые не дают право на ошибку и следят, чтобы с первого раза все было идеально

☐ Если преподаватель будет открытым, спокойным и позитивным, встречать ученика улыбкой, поддерживать и хвалить за успехи, то ученик достигнет больших успехов.

☐ Преподавателю важно уметь корректно и точно давать обратную связь, чтобы ученик понимал, что он движется в правильном направлении. Также важно уметь просить и принимать обратную связь.

☐ Серьезность. Если преподаватель откажется от игровых моментов, упражнений и шуток, то будет выглядеть профессионально в глазах ученика.

Назад

Далее

4 / 8

Какие темы подойдут для small talk?

Выберите несколько вариантов.

☐ Погода, еда, напитки

☐ Политика, религия

☐ Массовая культура, фильмы, сериалы, музыка

☐ Негативные ситуации, в том числе болезни

Назад

Далее

5 / 8

Выберите вид слушания, в котором проявляется отражение информации.

Главные приемы — уточнение, пересказ фразы, повторение, паузы.

Выберите один вариант.

☐ Активное

☐ Внимательное

☐ Пассивное

☐ Эмпатическое

Назад

Далее

6 / 8

Выберите вид слушания, в котором все внимание направлено на собеседника без активных действий.

Главные приемы — внимательное отношение к собеседнику и молчание.

Выберите один вариант.

☐ Активное

☐ Зеркальное

☐ Пассивное

☐ Эмпатическое

Назад

Далее

7 / 8

Выберите вид слушания, в котором проявляется точное отражение чувств собеседника.

Главные приемы — поддержка, уточнение для правильного понимания слов и эмоций собеседника, комментирование.

Выберите один вариант.

☐ Активное

☐ Сочувствующее

☐ Пассивное

☐ Эмпатическое

Назад

Далее

8 / 8

Признаки речи хорошего педагога.

Выберите несколько вариантов.

☐ Грамотность

☐ Четкая дикция

☐ Разнообразие интонации

☐ Приятный голос

Назад

Увидеть Результат

Средний балл составляет 23%

0%

Перезапустить викторину