

**Особенности взаимодействия
специалистов сферы образования.
Эффективная профессиональная
коммуникация сотрудников
МКУ КМЦИКТ «Старт»
с работниками образовательных
организаций.**

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ОБЩЕНИИ - это систематическое устойчивое выполнение действий, которые направлены на то, чтобы вызвать ответную реакцию партнера, причем вызванная реакция, в свою очередь, порождает реакцию воздействующего.



общественные

=

объективные

+

личные

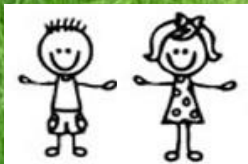
=

субъективные

ЦЕЛЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ:



пол;



возраст и опыт;



канал восприятия информации;



профессиональная
предрасположенность.

ТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕНИИ

(полоролевое поведение)



Мужской тип поведения ВЕДУЩИЙ

- действие,
- понимание как решить/изменить ситуацию,
- для чего,
- какие ресурсы использовать для решения,
- активный,
- самостоятельный,
- принимает решения.

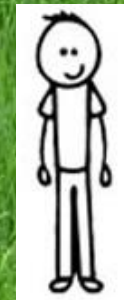
Женский тип поведения ВЕДОМАЯ

- готова действовать согласно четкой инструкции,
- эмоциональная,
- теряется в поисках ресурсов,
- сомневается,
- пассивна,
- четкой структуры не имеет,
- к одной проблемной ситуации находит еще несколько.

ВОЗРАСТ и ОПЫТ



«разумный»



«хочу как...»



«я уже взрослый»



Младший школьный

«познающий»

Дошкольный

«открывающий мир»



Не соответствие физического и психологического



Длительное влияние окружающих людей

Каналы восприятия информации:



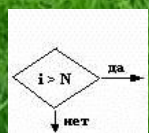
Визуальный



Аудиальный



Кинестетический



Дигитальный

Определяется при помощи анализа: речи, внешнего вида, движения зрачков.

ВИЗУАЛ

- Чтобы что-то воспринять нужно увидеть, посмотреть.
- Основной способ восприятия - зрительный.
- Часто употребляет "визуальные" слова: "СМОТРИ, ВИДИШЬ, я был прав!", "у меня остались ЯРКИЕ впечатления от поездки "Там была такая КРАСОЧНАЯ обстановка".
- Интерес проявляет к изображениям, видам...
- Высокая способность усваивать информацию через чтение.
- «Человек, постигающий мир глазами».
- Говорит быстро и резко.
- Взгляд, во время речи, как правило, направлен выше уровня глаз
- При разговоре им нужна большая дистанция с собеседником потому что "лицом к лицу лица не увидеть", необходимо поле зрения.
- Общаясь с этим человеком, не рассказывайте ему, а показывайте.
- Лучше всего в разговоре стоять не перед ним, а рядом, обрисовывая общую для вас обоих перспективу.



АУДИАЛ

- Высокая способность к запоминанию через прослушивание нужного материала.
- Часто употребляет "аудиальные" слова: "ПОСЛУШАЙ, так делать не нужно", "я ГОВОРИЛА, что так и будет", "это ещё ГРОМКО сказано", "и теперь проект будет ТИХО затухать".
- Жестикуляция у них на уровне груди.
- Дистанция с собеседником средняя, взгляд на уровне глаз.
- Очень важен звуковой фон.
- Ему важны все повышения и понижения голосов.
- Говорит ритмично и размеренно либо, напротив, мелодично.
- Сам обожает слушать свой голос. Он сам себе кивает в ритм своей речи и, слушая, поворачивает к говорящему ухо.
- Рассказывает очень обстоятельно, со всеми деталями.
- Не пытайтесь его ускорить и говорить: "Все ясно, дальше!"
- Речь не цель, речь это процесс!
- Одновременно слушать и разговаривать ему сложно.
- Если ему что-то не понятно стремится сразу уточнить важные детали и разобраться на месте, задав соответствующие вопросы.



КИНЕСТЕТИК

- Основной способ восприятия - осязательный (тактильный), вкусовой.
- Употребляемые слова - всё об ощущениях: "ЧУВСТВУЕШЬ разницу?", "Я ПОЧУВСТВОВАЛА, что нужно было именно так делать", "Он очень ГОРЯЧИЙ", "я буквально кожей ОЩУЩАЛА его взгляд".
- Речь у них очень медленная, чувственная, руки в низу, вместе, взгляд, как правило, опущен вниз.
- Дистанция с собеседником короткая.
- Смотрит чаще вниз, легко краснеет и глубоко дышит.
- Решение «принимает» медленно.
- Не давите на него: он созреет.
- Для него думать - это чувствовать, а чувства тела медленные... тело имеет долгую память.
- Очень внимателен к деталям и собственным чувствам.
- Если вы спросите человека, что с ним происходит, он сможет в красках описать свои эмоции, распознать их подлинные проявления.



ДИГИТАЛ

- Воспринимает в первую очередь логику: логично – нелогично.
- У него все время идет внутренний диалог.
- «ЗНАЕШЬ, Я ПОНЯЛ, что вчера ЛОГИЧНО было", "ОЧЕВИДНО, что он ЗНАЛ о нас", "где тут ЛОГИКА?", "надо ПРОАНАЛИЗИРОВАТЬ ситуацию", "и так, МЕТОДОМ ИСКЛЮЧЕНИЯ мы выясняем...".
- Если ему непонятно, он будет переспрашивать пока ему не станет понятно.
- Ему интересно понять и разобраться: Почему это так? Зачем это так? Как это устроено?
- Общаться с ними стоит именно с помощью логических доводов, желательно еще и подкрепленных статистическими данными.
- Складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам.
- Невероятно чувствительны и ранимы.
- Говорят монотонно о своём, не замечая вокруг себя ничего.
- Речь у них очень быстрая, взгляд "в никуда", руки опущены.
- Склонен во всем искать смысл, раскладывать свои знания «по полочкам».
- Важно знать, с какой целью он выполняет то или иное действие и что из этого последует.
- Он обладает способностью прогнозировать ситуацию.
- Склонен к планированию и глубокому анализу.





РАЗНЫЕ!!!



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТЬ

индивидуальная склонность человека
к содержанию труда

отношение человека к объектам
окружающей среды

ТИПЫ ПРОФЕССИЙ:



«ЧЕЛОВЕК-ПРИРОДА»



«ЧЕЛОВЕК-ЗНАКОВАЯ СИСТЕМА»



«ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»



«ЧЕЛОВЕК-ТЕХНИКА»



«ЧЕЛОВЕК-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ ОБРАЗ»

ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ

ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНО ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (Е.А.КЛИМОВ)

2а	1б	1а	2б	3а
4б	4а	3б	5а	5б
6б	7б	6а	9б	7а
8а	9а	10а	10б	8б
12а	11б	11а	12б	13а
14б	14а	13б	15а	15б
16б	17б	16а	19б	17а
18а	19а	20а	20б	18б

**ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ
ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНО ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (Е.А.КЛИМОВ)
ВОПРОСЫ:**

1а. Ухаживать за животными	1б. Обслуживать машины, приборы (следить, регулировать)
2а. Помогать больным	2б. Составлять таблицы, схемы, программы для вычислительных машин
3а. Следить за качеством книжных иллюстраций, плакатов, художественных открыток, грампластинок	3б. Следить за состоянием, развитием растений
4а. Обрабатывать материалы (дерево, ткань, металл, пластмассу и т.п.)	4б. Доводить Товары до потребителя, рекламировать, продавать

ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ

ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНО ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (Е.А.КЛИМОВ)

ВОПРОСЫ:

5а. Обсуждать научно-популярные книги, статьи	5б. Обсуждать художественные книги (или пьесы, концерты)
6а. Выращивать молодняк (животных какой-либо породы)	6б. Тренировать товарищей (или младших) в выполнении каких-либо действий (трудовых, учебных, спортивных)
7а. Копировать рисунки, изображения (или настраивать музыкальные инструменты)	7б. Управлять каким-либо грузовым (подъемным или транспортным) средством – подъемным краном, трактором, тепловозом и др.
8а. Сообщать, разъяснять людям нужные им сведения (в справочном бюро, на экскурсии и т.д.)	8б. Оформлять выставки, витрины (или участвовать в подготовке пьес, концертов)

**ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ
ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНО ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (Е.А.КЛИМОВ)
ВОПРОСЫ:**

9а. Ремонтировать вещи, изделия (одежду, технику), жилище	9б. Искать и исправлять ошибки в текстах, таблицах, рисунках
10а. Лечить животных	10б. Выполнять вычисления, расчеты
11а. Выводить новые сорта растений	11б. Конструировать, проектировать новые виды промышленных изделий (машины, одежду, дома, продукты питания и т.п.)
12а. Разбирать споры, ссоры между людьми, убеждать, разъяснять, наказывать, поощрять	12б. Разбираться в чертежах, схемах, таблицах (проверять, уточнять, приводить в порядок)

**ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ
ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНО ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (Е.А.КЛИМОВ)
ВОПРОСЫ:**

13а. Наблюдать, изучать работу кружков художественной самодеятельности	13б. Наблюдать, изучать жизнь микробов
14а. Обслуживать, налаживать медицинские приборы, аппараты	14б. Оказывать людям медицинскую помощь при ранениях, ушибах, ожогах и т.п.
15а. Составлять точные описания-отчеты о наблюдаемых явлениях, событиях, измеряемых объектах и др.	15б. Художественно описывать, изображать события (наблюдаемые и представляемые)
16а. Делать лабораторные анализы в больнице	16б. Принимать, осматривать больных, беседовать с ними, назначать лечение

ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНО ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (Е.А.КЛИМОВ)

ВОПРОСЫ:

17а. Красить или расписывать стены помещений, поверхность изделий	17б. Осуществлять монтаж или сборку машин, приборов
18а. Организовать культпоходы сверстников или младших в театры, музеи, экскурсии, туристические походы и т.п.	18б. Играть на сцене, принимать участие в концертах
19а. Изготавливать по чертежам детали, изделия (машины, одежду), строить здания	19б. Заниматься черчением, копировать чертежи, карты
20а. Вести борьбу с болезнями растений, с вредителями леса, сада	20б. Работать на клавишных машинах (пишущей машинке, телетайпе, наборной машине и др.)

ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ

ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНО ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (Е.А.КЛИМОВ)

Ч-Ч	Ч-Т	Ч-П	Ч-З	Ч-Х
2а	1б	1а	2б	3а
4б	4а	3б	5а	5б
6б	7б	6а	9б	7а
8а	9а	10а	10б	8б
12а	11б	11а	12б	13а
14б	14а	13б	15а	15б
16б	17б	16а	19б	17а
18а	19а	20а	20б	18б

ТИПЫ ПРОФЕССИЙ: «ЧЕЛОВЕК-ПРИРОДА»

Специалистам в этой области приходится выполнять следующие виды деятельности:

- изучать, исследовать, анализировать состояние, условия жизни растений или животных (агроном, микробиолог, зоотехник, гидробиолог, агрохимик, фитопатолог);
- выращивать растения, ухаживать за животными (лесовод, полевод, цветовод, овощевод, птицевод, животновод, садовод, пчеловод);
- проводить профилактику заболеваний растений и животных (ветеринар, врач карантинной службы).



Психологические требования профессий «человек-природа»:

- развитое воображение, наглядно-образное мышление, хорошая зрительная память, наблюдательность, способность предвидеть и оценивать изменчивые природные факторы;
- поскольку результаты деятельности выявляются по прошествии довольно длительного времени, специалист должен обладать терпением, настойчивостью, должен быть готовым работать вне коллективов, иногда в трудных погодных условиях, в грязи и т. п.

ТИПЫ ПРОФЕССИЙ: «ЧЕЛОВЕК-ТЕХНИКА»

Специалистам в этой области приходится выполнять следующие виды деятельности:

- создание, монтаж, сборка технических устройств (специалисты проектируют, конструируют технические системы, устройства, разрабатывают процессы их изготовления. Из отдельных узлов, деталей собирают машины, механизмы, приборы, регулируют и налаживают их);
- эксплуатация технических устройств (специалисты работают на станках, управляют транспортом, автоматическими системами);
- ремонт технических устройств (специалисты выявляют, распознают неисправности технических систем, приборов, механизмов, ремонтируют, регулируют, налаживают их).



Психологические требования профессий «человек-техника»:

- хорошая координация движений;
- точное зрительное, слуховое, вибрационное и кинестетическое восприятие;
- развитое техническое и творческое мышление и воображение;
- умение переключать и концентрировать внимание;
- наблюдательность.

ТИПЫ ПРОФЕССИЙ: «ЧЕЛОВЕК-ЗНАКОВАЯ СИСТЕМА»

Предметом труда для представителей большинства профессий типа «человек знаковая система» являются:



- тексты на родном или иностранном языках (редактор, корректор, машинистка, делопроизводитель, телеграфист, наборщик);
- цифры, формулы, таблицы (программист, оператор ЭВМ, экономист, бухгалтер, статистик);
- чертежи, схемы, карты (конструктор, инженер-технолог, чертежник, копировальщик, штурман, геодезист);
- звуковые сигналы (радист, стенографист, телефонист, звукооператор).

Психологические требования профессий «человек-знаковая система»:

- хорошая оперативная и механическая память;
- способность к длительной концентрации внимания на отвлеченном (знаковом) материале;
- хорошее распределение и переключение внимания;
- точность восприятия, умение видеть то, что стоит за условными знаками;
- усидчивость, терпение;
- логическое мышление.

ТИПЫ ПРОФЕССИЙ: «ЧЕЛОВЕК-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ ОБРАЗ»

Специалистам в этой области приходится выполнять следующие виды деятельности:

- создание, проектирование художественных произведений (писатель, художник, композитор, модельер, архитектор, скульптор, журналист, хореограф);
- воспроизведение, изготовление различных изделий по образцу (ювелир, реставратор, гравер, музыкант, актер, столяр-краснодеревщик);
- размножение художественных произведений в массовом производстве (мастер по росписи фарфора, шлифовщик по камню и хрусталу, маляр, печатник).



Психологические требования профессий «человек-художественный образ»:

- художественные способности; развитое зрительное восприятие;
- наблюдательность, зрительная память; наглядно-образное мышление; творческое воображение;
- знание психологических законов эмоционального воздействия на людей.

ТИПЫ ПРОФЕССИЙ: «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»

Специалистам в этой области приходится выполнять следующие виды деятельности:

- воспитание, обучение людей (воспитатель, учитель, спортивный тренер);
- медицинское обслуживание (врач, фельдшер, медсестра, няня);
- бытовое обслуживание (продавец, парикмахер, официант, вахтер);
- информационное обслуживание (библиотекарь, экскурсовод, лектор);
- защита общества и государства (юрист, милиционер, инспектор, военнослужащий).



ТИПЫ ПРОФЕССИЙ: «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»

Психологические требования профессий «человек-человек»:

- стремление к общению, умение легко вступать в контакт с незнакомыми людьми;
- устойчивое хорошее самочувствие при работе с людьми;
- доброжелательность, отзывчивость;
- выдержка;
- умение сдерживать эмоции;
- способность анализировать поведение окружающих и свое собственное, понимать намерения и настроение других людей, способность разбираться во взаимоотношениях людей, умение улаживать разногласия между ними, организовывать их взаимодействие;
- способность мысленно ставить себя на место другого человека, умение слушать, учитывать мнение другого человека;
- способность владеть речью, мимикой, жестами;
- развитая речь, способность находить общий язык с разными людьми;
- умение убеждать людей;
- аккуратность, пунктуальность, собранность;
- знание психологии людей.



ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

←
ФИЗИЧЕСКОЕ И
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЯ

→
«ПОЛЕ» ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

↓
МАНИПУЛЯЦИЯ



- Отзеркаливание
- Социальное доказательство
- Механизм последовательности
- Позитивное подкрепление
- Мотивация страхом.
- Принцип вертикали.
- Метод давления «на скорость».



ОСНОВНЫЕ НАВЫКИ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМЫ ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

- **Умение видеть и понимать чувства, которые испытывает другой человек, и догадываться о его желаниях на основании особенностей его поведения.**
- **Умение понимать свои желания, чувства и открыто о них говорить.**
- **Умение помочь партнеру выразить свои чувства и сформулировать желания.**
- **Умение открыто говорить о своих чувствах и желаниях. Важно при этом исключить моменты обиды или агрессии.**

A dense field of green grass with white text overlaid. The text is centered and reads "БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!".

БЛАГОДАРЮ

ЗА

ВНИМАНИЕ!