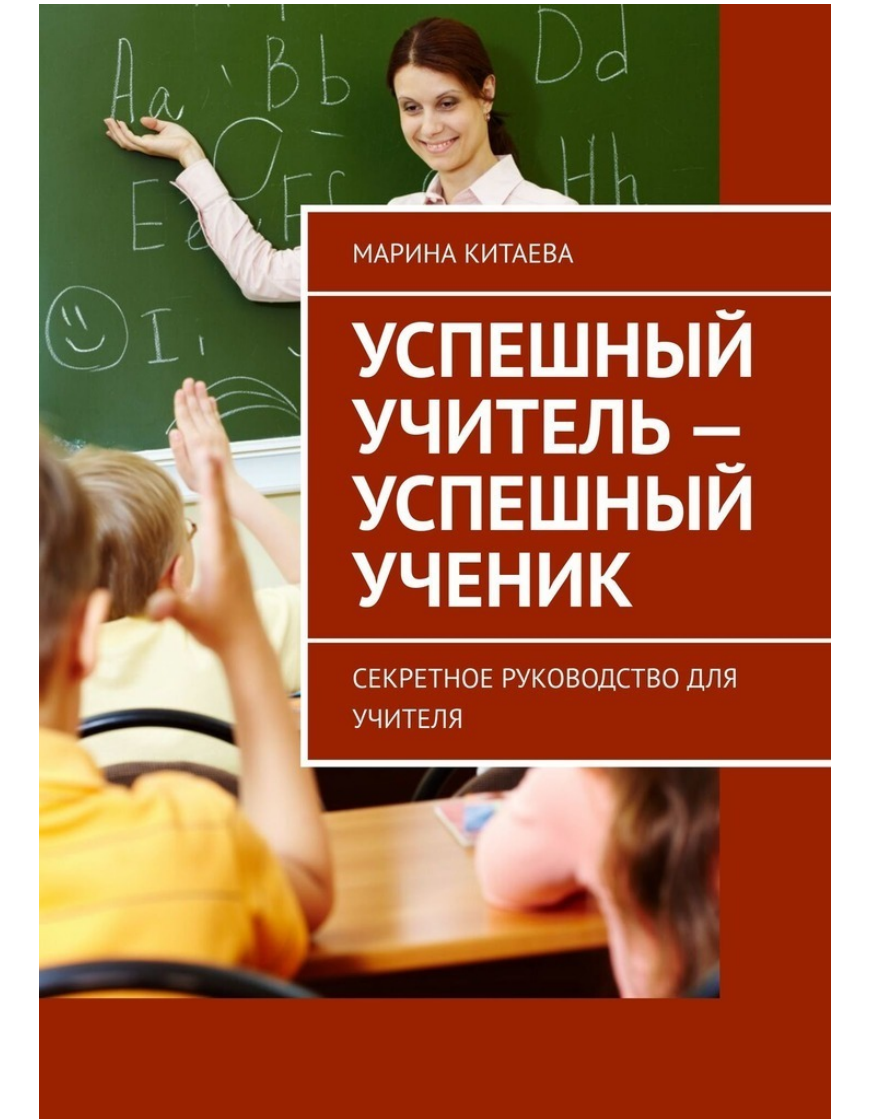




МАРИНА КИТАЕВА

УСПЕШНЫЙ УЧИТЕЛЬ – УСПЕШНЫЙ УЧЕНИК

СЕКРЕТНОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ
УЧИТЕЛЯ

Марина Китаева
Успешный учитель –
успешный ученик. Секретное
руководство для учителя

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=71757757

ISBN 9785006563827

Аннотация

Книга посвящена работе учителя с различными возрастными группами школьников – от начальных классов до выпускных. Весь свой опыт, накопившийся за долгие годы работы в сфере образования и годы работы психологом, автор вложил в эту книгу. Книга полезна как учителям, только начинающим свою работу в школе, так и опытным педагогам, желающим обогатить свой опыт психологическими знаниями, так необходимыми в работе в детьми и подростками.

Содержание

ВСТУПЛЕНИЕ	5
ГЛАВА 1. Путешествие по стране общения	9
Знаешь ли ты карту страны Общения?	9
Что такое эффективное общение?	12
Что такое модель мира?.	18
Как построить раппорт?	22
Несколько слов о мыслительном процессе	24
Продолжаем говорить о правилах эффективного общения	30
Как выстроить мостик к своему ученику?	32
Язык – наш друг и враг	38
Слова – программисты	40
Как задавать вопросы	45
Секреты внушения и убеждения	53
,Как выстроить общение, которое приносит нужный результат	62
Не только слышать, но и видеть!	66
Зачем нам калибровать?	70
ГЛАВА 2. Учитель, кто ты? Насколько ты себя знаешь?	73
Что говорит наука о психологическом содержании педагогической работы	73
Конец ознакомительного фрагмента.	77

**Успешный учитель –
успешный ученик
Секретное руководство
для учителя**

Марина Китаева

© Марина Китаева, 2025

ISBN 978-5-0065-6382-7

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

ВСТУПЛЕНИЕ

Успешный учитель – успешный ученик (учебник по общению для учителей, тренеров и остальных, работающих с молодым поколением)

Современный школьник в значительной мере отличается от того образа ученика, к которому готовят будущего учителя в ВУЗе и от того ребенка, с которым привык общаться учитель в школе середины XX века.

Имея богатый собственный опыт работы в школе в качестве педагога и являясь профессиональным психологом по образованию, автор использует представившуюся ему уникальную возможность рассмотреть свой педагогический опыт глазами психолога.

В путешествие по этой стране мы возьмем с собой компас под названием нейро-лингвистическое программирование. Именно он покажет нам правильный путь в нужном нам направлении и не даст заблудиться, путешествуя без карты.

Нейро-лингвистическое программирование – это направление, основанное на моделировании известного нам опыта, существующего среди людей. Так, есть люди, от рождения имеющие огромный талант успешно общаться с другими людьми. Когда их спрашивают, как они это делают, они

совершенно искренне затрудняются ответить на этот вопрос. Однако, другие люди с помощью специальных методик сумели выстроить модель успешного общения и теперь могут обучить этому всех желающих. Но модель-то построена исходя из того, что на самом деле делают успешные коммуникаторы, не осознавая этого.

Нейро-лингвистическое программирование стоит на трех китах, закодированных в самом названии.

Частица «нейро» – говорит о том, что в основе нашего поведения лежит работа нервной системы, главным образом, головного мозга. Весь опыт, который мы получаем через свои органы чувств в течение жизни, сохраняется и закодирован в нервной системе. Под словом «опыт» мы понимаем в данном случае ту часть информации, которая воспринимается нами через органы чувств без участия слов в этом процессе.

Частица «лингвистическое» означает, что опыт может быть извлечен из нервной системы при помощи слова. Называя свой опыт словом, мы концентрируем свое внимание на этой части опыта и осознаем его. Например, как только вы прочитали слово «школа», можно предположить, что у вас возникает образ вашей школы вместе со всеми проблемами, ей присущими.

Слово «программирование» подсказывает нам, что наше поведение зависит от слов, которыми мы называем наш опыт. Любым словом, которое мы называем наш опыт, мы

программируем наше поведение и задаем ему определенное направление. Если вы услышите об этой книге отклик, что это интересная книга, вы купите её и с интересом начнете читать, если услышите обратное мнение, то вам вряд ли захочется прочитать в ней хотя бы первую страницу. **Интересный факт:** именно на этой особенности слова программировать поведение и основывается вся реклама в мире. Главное в хорошей рекламе – правильно и к месту подобранное слово.

Нейро-лингвистическое направление представляет собой довольно новую дисциплину, возникшую в семидесятых годах XX столетия. Но тем не менее, эта дисциплина заслуживает самого серьезного доверия, так как результаты, которые мы получаем, пользуясь её рекомендациями вполне доступны проверке всем опытом нашей жизни. Для этого не надо посещать лабораторию, громоздить сложной оборудования. Каждый момент нашей жизни – это проверка справедливости моделей, созданных в НЛП.

Как говорят основатели этого направления, нет смысла раздумывать над тем верно или неверно то или иное утверждение. Просто начните жить так, будто оно верно, и, если при этом вы будете получать желаемый результат, возьмите это себе, а если нет – выбросьте и забудьте.

НЛП, главным образом, фокусируется на изучении мастерства. Причем те законы, которые открывает перед нами эта дисциплина – универсальны, поэтому мы можем успеш-

но моделировать мастерство в различных областях человеческой деятельности: в обучении, в спорте, в воспитании, в бизнесе, в коммуникации и т. п..

Основная идея, на которой выстроены все модели НЛП, заключается в том, что для того, чтобы построить алгоритм любого действия, необходимо вначале разбить его на составляющие его шаги. Поскольку наш мозг работает по принципам, аналогичным работе компьютера, то и многие моменты работы с компьютером вполне допустимо переносить на программирование поведения: своего собственного или чужого.

Законы, на которых выстроено моделирование в НЛП – универсальны, и поэтому работают в различных ситуациях. Этим объясняется широкое применение НЛП в различных областях человеческой деятельности.

Нейро-лингвистическое программирование поможет вам разобраться в хитростях эффективного общения, поможет выстроить такое поведение, которое сделает вас успешным учителем и успешным человеком. А чувство успешности всегда приносит радость и энтузиазм в нашу жизнь. Ну, а теперь – в путь!

ГЛАВА 1. Путешествие по стране общения

Знаешь ли ты карту страны Общения?

Что самое главное для учителя?

Хорошо знать свой предмет?

Умело использовать дидактические и методические разработки? Любить детей?

А может быть, уметь грамотно и эффективно общаться?

Есть ли что-то более и что-то менее важное из вышеперечисленного в профессии учителя?

Мой опыт работы в школе и наблюдения за работой коллег подсказывают мне, что многие и многие учителя хорошо знают свой предмет, успешно справляются с задачей использования нового дидактического и методического материала, любят детей.

Что же тогда мешает учителю испытывать настоящее удовольствие от выполняемой работы?

Почему многие педагоги испытывают неудовлетворенность от своего пребывания на рабочем месте?

Часто приходится слышать мнение, что причина этой

неудовлетворенности скрывается в низкой заработной плате учителя. Трудно не согласиться с тем, что труд учителя оплачивается удивительно низко. На такую зарплату трудно чувствовать себя уважаемым членом общества.

Но давайте представим себе, что ситуация меняется магическим образом и мы с вами наконец-то получаем достойную заработную плату.

Разве исчезнут из нашей школьной жизни все мучающие нас проблемы? Есть ли основания утверждать, что вместе с повышением заработной платы качество работы учителя поднимется на новую высоту? Можно ли говорить о том, что в количестве получаемых нами в конце каждого месяца денег содержится секрет профессионального мастерства?

Послушайте сказку, в ней намек...

Однажды шел по лесу мудрец. И увидел он лесоруба, рубившего огромное дерево старым тупым топором. Было ясно, что работает этот человек уже очень долго и очень устал. К тому же он был раздражен тем, что дело двигалось так медленно.

«Что ты делаешь?» – спросил мудрец.

«Не видишь разве, я работаю!» – раздраженно ответил лесоруб.

«Твой топор затупился, и работа стала слишком тяжелой для тебя!» – воскликнул мудрец. – «Заточи топор, и работа пойдет веселее.»

Но не стал слушать его лесоруб.

«Мне некогда заниматься этой ерундой! Я работаю!» – с нетерпением воскликнул он.

Учитель – представитель профессии, которая относится к системе «человек-человек», и поэтому, что бы он ни делал, выполняя свои профессиональные обязанности, ему приходится общаться с другими людьми.

Чем эффективнее умеет общаться учитель, тем более профессионально компетентным специалистом является он, тем большее удовольствие получает он от результатов и даже самого процесса своего труда.

Давайте же отправимся в удивительную страну Общения и постараемся узнать, какие законы существуют в этой стране, каких правил придерживаются те граждане этой страны, которые чувствуют себя в ней уверенно и радостно.

В пути нам потребуется компас, который мы только что выбрали для себя – это нейро-лингвистическое программирование, которое поможет нам выстроить модель успешного общения и обучиться использовать её на практике.

Вначале мы исследуем все «хитрости» успешного общения, узнаем все секреты успешных коммуникаторов, а затем и сами станем такими же замечательными коммуникаторами, что и сделает нас более успешными в нашей профессиональной деятельности.

Что такое эффективное общение?

Каждый из нас хочет быть хорошим коммуникатором, т.е. иметь навыки эффективного общения.

Что же такое эффективное общение?

Общение является эффективным, когда мы в результате общения получаем от партнера по общению нужный нам результат.

Вы вышли из вагона поезда в незнакомом вам городе и хотите попасть в гостиницу. Останавливаете проходящего мимо человека и спрашиваете его о том, где расположена ближайшая гостиница, а он в ответ говорит вам комплимент, улыбается и уходит. Вы довольны таким общением?

Почему? Ведь человек ничем не обидел вас. Он произнес вам приятные слова, но вы остались стоять на том же месте с тяжелым чемоданом в руках. Причина вашего недовольства – неполучение нужной вам информации. Если на минутку оторваться от чтения этой книжки и заглянуть внутрь себя, каждый из нас сможет продолжить цепочку аналогичных случаев из собственного опыта.

В стране Общения существует один непреложный закон, невыполнение которого чревато большими неприятностями для нарушившего его.

Этот закон гласит: за качество общения **всегда** отвечает инициатор общения.

Другими словами, в том, что вы до сих пор стоите на вокзале с тяжелым чемоданом в руках повинны именно вы. А вам так хотелось сказать несколько «теплых слов» в адрес любителя говорить комплименты незнакомым людям...

Подобные примеры можно черпать горстями из так хорошо знакомой нам школьной жизни: трудные ученики, плохая дисциплина, несговорчивые родители, нежелающие выполнять рекомендации педагога, тяжелая администрация...

Для того, чтобы быть успешным в общении и получать от собеседника нужный нам результат, нужно знать, по каким закономерностям развивается процесс общения. Из чего что происходит и что за чем следует.

Для того, чтобы почувствовать себя свободными гражданами страны Общения, давайте сначала изучим карту этой страны. Знание карты и законов существования в этой стране, поможет нам получить истинное удовольствие от путешествия по её просторам.

Как и в любой другой стране, здесь есть горы, долины, реки и овраги. Но есть и свои особенности. Дело в том, что каждый житель этой страны живет на маленьком острове, со всех сторон окруженном водой, и стойко охраняет свои владения от посягательств незваных гостей. Этот остров называется Личное пространство. На входе висит табличка «Посторонним вход воспрещен!»

Каждый житель этой страны знает, что для того, чтобы стать желанным гостем для своего соплеменника, необхо-

димом вначале выстроить мостик к его дому. Такой мостик и становится началом эффективного общения одного человека с другим.

Любое общение имеет свое начало, продолжение и окончание. Любое общение – это процесс. Любой процесс имеет свои закономерности развития.

По каким же законам развивается процесс общения? Психологами установлено, что всю процедуру общения можно условно разделить на четыре этапа.

Задачей первого этапа является установление отношений доверия, контакта с собеседником. В психологии такое отношение называется раппорт. Установление раппорта является необходимым условием любой эффективной коммуникации.

И только после того, как раппорт установлен можно переходить ко второму этапу общения – изложению той проблемы, которую вы хотите решить при контакте со своим собеседником.

Третьим этапом станет совместный поиск решения вашей проблемы.

И, наконец, на четвертом этапе вам совместно с вашим собеседником предстоит найти ответ на заданный вопрос, т.е. получить нужный результат. Таков общий закон грамотного общения.

Золотое правило общения: присоединяйтесь!

А теперь давайте поговорим о том мостике, который каждый житель страны Общения должен построить, чтобы быть принятым в доме своего соплеменника.

Как вы думаете, о каком мостике идет речь?

Да, конечно, этим мостиком, открывающим дорогу к другому человеку, является **раппорт**.

Психологический смысл раппорта заключается в следующем. Представьте себе, что по трассе на большой скорости навстречу друг другу мчатся два автомобиля.

Вопрос: что необходимо сделать водителям этих машин в обязательном порядке, чтобы иметь возможность пообщаться?

Ответ: остановиться и повернуть голову по направлению друг к другу.

То же самое должен сделать каждый из нас по отношению к своему потенциальному собеседнику.

Задача раппорта – остановить внимание партнера по общению на нас. Сделать это надо тонко и ненавязчиво.

В психологии существует целый свод правил и приемов установления раппорта. Но прежде, чем говорить о приемах и техниках, давайте на несколько минут вернемся в школу.

Перемена. В класс «всего на секундочку» вбегает спешащий куда-то по делам классный руководитель, чтобы произнести заветные слова: *«Ребята, завтра принесите деньги на уборку класса»*.

Сколько учеников класса на следующий день не забудут

принести с собой деньги? Как вы думаете, почему?

Помните основной закон страны Общения: за качество общения всегда отвечает инициатор общения?

Наш классный руководитель нарушил его, и именно поэтому так трудно ему получить необходимый результат. Отсутствие раппорта всегда приводит к тому, что со стороны партнера по общению, в нашем случае учеников класса, возникает сопротивление. Своим стилем общения классный руководитель в нашем примере просто вынуждает своих учеников забыть деньги дома.

Примером сопротивления, возникающего по аналогичной причине, может служить плохая дисциплина в классе, слабая управляемость класса, проблемы поведения отдельных учеников, трудности общения классного руководителя с родителями и многое, многое другое.

Успешный коммуникатор знает, что при отсутствии раппорта нечего рассчитывать на результат. Среди двух общающихся человек, устанавливающий раппорт, после его установления становится ведущим, а тот, с кем устанавливается раппорт, ведомым. Вы хотите вести кого-нибудь за собой? Устанавливайте раппорт!

А теперь давайте поподробнее поговорим о том, как это делается. Общий принцип установления раппорта можно обозначить одним словом. Создать раппорт – это значит присоединиться к другому человеку. Но чтобы присоединиться к другому, надо хорошо его понимать. Значит, задача педа-

гога – научиться хорошо понимать других.

Что такое модель мира?.

Можете ли вы припомнить сейчас двух абсолютно одинаковых людей? Вряд ли.

Даже однояйцевые близнецы не имеют полной схожести.

За счет чего возникают различия между людьми? Если можно задать такой некорректный с точки зрения научности вопрос: где содержится индивидуальность человека?

Индивидуальность любого из нас есть следствие той модели мира, которая формируется у нас в голове в результате усвоения информации, которая поступает из внешнего мира в мозг.

Однако, далеко не все, что содержится в окружающем нас мире воспринимается мозгом. Мозгу для выполнения его основной функции – управления нашим поведением – ни к чему избыток информации, так как это приведет к большей энтропийности нашего поведения и к меньшей его целенаправленности.

Поступающая в мозг информация проходит целый ряд фильтров прежде, чем займет свое место в формирующейся у нас модели мира. Что же это за фильтры?

Первый уровень фильтров – это наша физиология. Наша индивидуальность проявляется уже на физиологическом уровне. Есть люди, например, которые не воспринимают зеленый цвет. Весь мир для таких людей лишен того, что

видим мы. Представьте себе на минуту, что вы прилетели на другую планету, вышли из космического корабля и увидели, что здесь все как на Земле, только трава, листья деревьев синие, а еще на светофорах вместо привычного нам зеленым зеленого огонька загорается синий. Это только один пример, а ведь на самом деле между людьми существуют различия в восприятии практически по каждому из психофизиологических параметров. То, что одному громко, другому – тихо, там, где одному светло, другому – темно и т. д. Достаточно оснований для того, чтобы один и тот же внешний мир в модели мира различных людей воспринимался по-разному?

Общественное сознание – это второй мощный фильтр, влияющий на то, какую модель мира мы выстраиваем. Социальные фильтры влияют на то, что по нашему мнению хорошо, а что – плохо, что – значимо, а на что мы не обращаем внимания.

Помните, как у В. В. Маяковского: «Крошка сын к отцу пришел, и спросила кроха...»?

Как папа выполнил просьбу сына? Папа своими словами и при помощи понятных мальчику примеров разложил всю жизнь на «хорошо» и «плохо». Оказалось, например, что чистить зубы – хорошо, а не чистить – плохо.

А что бы по этому же поводу сказал папа с острова Тумбу-Юмбу своему сыну?

Вот и получается, что все «хорошо» и все «плохо», кото-

рые содержатся в нашей голове, оказались там не случайно, а с чьей-то подачи. Это и есть общественная фильтрация. Различные социальные или общественные фильтры приводят к многообразию формирующихся в головах у разных людей моделей мира.

И, наконец, нельзя упустить из внимания, что фильтрация оценок этого мира и себя самого происходит в процессе общения маленького ребенка с близким взрослым. Это наши индивидуальные фильтры, которые довершают формирование в нашей голове совершенно особенной и не похожей на модели других людей карты мира. Следовательно, можно говорить о том, что сколько голов, столько различных вариантов внутренней модели внешнего мира существует на Земле. И каждый из нас чувствует, что имеет все основания утверждать, что его модель мира – это и есть истинная модель.

Жили на свете три мудреца. Они знали много всего, и их знания были полезны для подданных той страны, где они жили. Однако, была одна вещь, которой не знал ни один из троих. Никто из них никогда не видел слона.

Но к тому времени, когда в эту страну заехал бродячий цирк, и появилась возможность узнать, что же такое слон, все они состарились и ослепли. Однако, страстное желание узнать, что же представляет собой слон, не исчезло. Взяли они провожатых и отправились в цирк, чтобы познакомиться со слоном. Так как глаза их уже переста-

ли видеть, знакомство с диковинным слоном могло осуществиться только на ощупь.

Подошел первый мудрец к слону со стороны хобота, ощупал хобот и сказал себе: «Теперь я знаю, что такое слон. Он похож на змею, он длинный и гибкий.»

Второй мудрец подошел со стороны ноги слона, ощупал ногу и сказал: "Наконец-то я узнал, что такое слон. Он похож на колонну – круглый и гладкий!"»

Третий подошел со стороны хвоста. Пощупав хвост, он воскликнул: «Оба вы ошибаетесь. Слон – это длинная веревка!»

И никто из них не знал на самом деле, что же такое слон, потому что каждый знал только часть.

Поэтому очень часто случается так, что два собеседника не могут найти общий язык по тому или иному вопросу. Таким образом возникает противостояние двух мнений, т.е. никакого нужного результата от такого общения никто из двоих собеседников получить не сможет, если только этим результатом не будет создание конфликтной ситуации.

Как построить раппорт?

Создание раппорта предполагает, что мы начинаем свое общение с другим человеком с поиска того общего, что нас объединяет.

Что объединяет вас – классного руководителя – с родителями учащихся вашего класса?

Возможно, любовь к ребенку, или стремление заложить прочную основу знаний, или желание вырастить Личность.

Скорее всего вы расходитесь в смысловых оценках этих понятий, именно поэтому вы можете испытывать недовольство действиями родителя, а он – вашими.

Начните свое общение с ним не с прояснения смыслов, а с объединения под эгидой общности целей.

В начале беседы скажите родителю, что вы разделяете его озабоченность ситуацией и вы получите собеседника и соучастника педагогического процесса. Скажите ему в самом начале беседы, что родитель обязан выполнять рекомендации учителя, а учитель как профессионал лучше разбирается в обсуждаемых проблемах, и вы получите конфликт.

Итак, хотите быть успешны в общении – присоединяйтесь! Находите общие точки на картах мира – своей и своего собеседника. Знайте, что в процессе общения ведущий – это тот, кто устанавливает раппорт, ведомый – тот, с кем устанавливают,

Помните: там, где нет раппорта, там всегда есть сопротивление!. Никогда не забывайте о мостике, который надо построить, чтобы быть услышанным.

Первым признаком того, что вы становитесь мастером коммуникации станет изменения вашего отношения к партнеру по общению: настанет такой день, начиная с которого вы перестанете выражать недовольство партнером по общению не потому, что станете более вежливы, а потому, что перестанете испытывать такое недовольство в адрес партнера.

Вы начнете по-настоящему осознавать, что, если вы ещё не получили в общении нужный вам результат – вам ещё есть над чем поработать.

Несколько слов о мыслительном процессе

Выполните простое задание: подумайте о том, что вы делали вчера.

Выполнили? А как вы об этом узнали?

По каким критериям вы определили, что задание выполнено?

Подсказываю правильный ответ: вы узнали, что задание выполнено по тому, что вы увидели, услышали и (или) почувствовали из вашего вчерашнего опыта.

Да, когда мы думаем о чем-нибудь, мы это видим своим мысленным взором, слышим как бы внутри себя или испытываем какие-либо ощущения по этому поводу (вкус, запах, эмоции, давление и т.п.).

Как мы понимаем, что мы понимаем значение слова «корова»? Только представив себе ее, или услышав ее долгое «му-у-у», или почувствовав прикосновение к ней. Так мы думаем..

Однако, большинство людей имеют предпочтение одного из вышеперечисленных способов по отношению к двум оставшимся. Этот предпочитаемый нами способ думания называется нашей репрезентативной системой.

Если большую часть информации мы обрабатываем через зрительный канал, то называемся визуалами, если через слу-

ховой – аудиалами, если через чувства – кинестетиками.

Зачем это знать учителю? А вот зачем: представьте себе, что на каждом канале обработки информации у нас есть кнопка, посредством которой мы можем отключать этот канал от восприятия внешнего мира.

И вот мы отключили свои аудиальный и кинестетический каналы, и общаемся с внешним миром исключительно через зрение.

Каким предстанет мир перед нами?

Шумным, комфортным или красивым? Что из этих трех характеристик можно познать с помощью зрения? Какими словами мы сможем описывать мир, с которым мы общаемся только глазами?

А если отключить зрение и подключить слух, каким станет мир тогда?

Другими словами, если репрезентативная система человека визуальная, то это значит, что большая часть того, что он знает о мире закодирована в его нервной системе в зрительных образах, если человек аудиал – в слуховых, если кинестетик – в чувствах.

Учитывайте разнообразие способов обработки информации в процессе общения.

Для того, чтобы «достать» это знание и использовать его, человек будет говорить о нем, используя ту терминологию, которая описывает процесс кодирования информации.

«Главную задачу своей работы я вижу в том, что-

бы...", – говорит визуал. «Огромный опыт мне **подсказывает**,» – слышим мы от аудиала. «Я это *нутром чую*,» – скажет кинестетик.

Эти слова, определяющие, если так можно сказать, способ думания человека, называются предикатами. Только те предикаты, которые вызывают во мне определенные внутренние образы, становятся мне понятны и включают мое мышление

Движения мысли в прямом смысле сопровождаются соответствующими им движениями глаз. Ведь глаза есть как бы вынесенный на поверхность тела филиал головного мозга.. Каждое из представленных ниже движений глаз имеет жесткую привязку к определенному мыслительному действию. Это значит, что, если мы сознательно начнем тормозить движения глаз, мы затормозим и движение мысли.

Итак, для людей, имеющих от своего рождения правую доминантную руку, почти без исключения действует следующая схема соотношения движений глаз и движений мысли.

На приведенной схеме, взятой из интернета, приведены движения глаз и их значения. Более подробно вы можете ознакомиться с этим по ссылке https://studopedia.net/16_45053_opredelenie-reprezentativnoy-sistemi-po-dvizheniyu-glaz.html



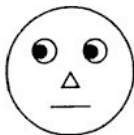
Формирование
визуальных образов



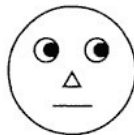
Визуализация (расфокусированный взгляд)



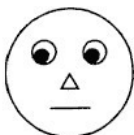
Припоминание визуальных образов



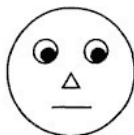
Формирование
звуковых образов



Припоминание
звуковых образов



Эмоции и телесные
ощущения



Внутренний диалог

Рис. 4. Как понять собеседника по движению его глаз

Соответственно для леворуких людей схема имеет свое зеркальное отражение.

Умение замечать движения глаз собеседника и делать правильные выводы из своих наблюдений дает возможность лучше понять стратегию мышления другого человека и использовать этот ресурс в целях построения более тесного раппорта.

Есть одна небольшая подсказка, как легче запомнить данную схему и научиться её применять. Нарисуйте эту схему

на достаточно большом листе ватмана и повесьте на стене перед телевизором. Тогда экран телевизора станет вашим тренажером. Вам легко будет отслеживать движения глаз человека на экране телевизора и соотносить их со схемой, висящей рядом.

И вот мы снова в школе на уроке в старшем классе, где часть учеников – визуалы, часть – аудиалы, а есть среди учащихся и кинестетики.

Учительница, как правило, визуалка (по статистике, большинство учителей – визуалы, дети до 11 – 12 лет – кинестетики, руководители – аудиалы) говорит ВСЕМ:

«Посмотрите на стр..., в таблице есть вся информация, которая вам нужна»

Как вы думаете, кто из ребят действительно сможет считать информацию со стр...?

Правильно, только те, чьей привычной репрезентативной системой является зрительный способ обработки информации, т.е. визуалы. Только они смогут адекватно отреагировать на команду посмотреть, потому что только они в психологическом смысле реально знают, как это делается.

А что же в это время делает остальная часть класса?

Вопрос риторический. Остальные ПЫТАЮТСЯ смотреть.

А что делают эти дети в школе в течение всей их школьной жизни, если им встречаются только учителя – визуалы?

Поэтому, дорогой учитель, если ты хочешь быть успешен,

если ты хочешь видеть вокруг себя успешных учеников, никогда не забывай простое правило: в класс ты должен идти, будучи готовым произнести детям **«посмотрите, послушайте, почувствуйте»** и дать им такие задания, которые позволили бы одним – посмотреть, другим – послушать, а третьим, выполнив твое задание своими руками, почувствовать ту информацию, которая заключена в нем.

Ты должен научиться использовать в своей речи на уроке слова – предикаты всех трех модальностей, чтобы быть понятым и услышанным всеми учениками, а не только частью класса.

Это – твое Золотое правило успешности.

Продолжаем говорить о правилах эффективного общения

Однако, сейчас мы говорим об общении, хотя проведение качественного урока – это, безусловно, тоже определенный уровень общения с классом.

Для нас важно, что знание о репрезентативных системах и умение ориентироваться в предпочитаемых собеседником способах обработки и хранения информации дает нам дополнительную возможность выстроить мостик между нами и собеседником.

Ведь не только в классе, но и в любой другой ситуации нас лучше поймут и услышат, если мы заговорим на языке того человека, от которого собираемся получить нужный нам результат.

Понятно, что предпочитаемая нами репрезентативная система вносит свою лепту в создание той картины мира, которая является для нас единственно верной.

С этой точки зрения можно сказать, что для кого-то мир – это звучащая симфония, для кого-то – это краски и красота, это перспектива и горизонты, а для кого-то мир – это чувство полета или давления, простора или тесноты, комфорта или дискомфорта.

Вот и подумайте теперь, сколько различных моментов необходимо учитывать, чтобы выстроить мостик между со-

беседниками. Это и способы фильтрации информации, и ведущая репрезентативная система, и умение читать не только вербальную, но и невербальную информацию, которую посылает тебе твой собеседник.

Давайте же поговорим теперь о том, как ориентироваться в тех сигналах, которые мы получаем от партнера по общению и как подстраиваться к ним.

Как выстроить мостик к своему ученику?

Чтобы пройти по незнакомой местности нужно иметь компас и навык его использования. Чтобы выстроить мостик к другому человеку, нужно уметь читать информацию, которую он постоянно транслирует нам и иметь навыки ее использования.

Давайте поговорим о критериях, позволяющих ориентироваться в карте мира нашего ученика.

Вначале небольшое повторение, которое, как известно каждому учителю, – основа всему.

Карта мира каждого человека своеобразна и неповторима, но ее структура не случайна и создается в результате использования тех или иных фильтров информации, наиболее близких данному человеку. Следовательно, важно научиться выделять эти фильтры в процессе общения с собеседником.

Могу подсказать два вида фильтрации.

Первый вид определяет способ принятия человеком того или иного решения. Здесь есть, как минимум, два варианта подхода к восприятию информации.

Учет первого позволяет подстроиться к человеку с целью убеждения. Его суть заключается в том, что, когда мы раздуваем, принимая какое-либо важное для нас решение или просто рассуждаем о каком бы то ни было заинтересовавшем

нас события, мы делаем это определенным образом.

Мы либо видим в предмете нашего обдумывания в первую очередь негативные моменты и именно на этом строим свои оценки события и, исходя из этого негатива, принимаем решения, либо, учитывая возможность проявления негативных сторон события, все же думаем о способах их преодоления.

Разные люди выбирают разные стратегии подхода к решению возникшей задачи.

Какой из двух представленных вариантов ближе вам? В любом случае знайте, что первый из представленных вам путей ведет от цели, (ведь, думая о негативе, мы остаемся на месте и не предпринимаем никаких шагов по пути к достижению цели), а второй приближает вас к цели, так как, обдумывая возможные пути преодоления возникающих препятствий, мы неуклонно движемся вперед. Эта пара фильтров называется «от цели» – «к цели».

Другой способ восприятия информации заключается в том, что некоторые из нас предпочитают в рассматриваемой ситуации видеть только отдельные её элементы (деревья видят, а лес не замечают), а другие, как раз наоборот, видят ситуацию в целом, но не замечают её деталей (за лесом не видят деревьев).

И тот, и другой способ восприятия приводит к утере значительной части информации и потере возможных ресурсов достижения результата. Эта пара фильтров носит название

«целое» – «частное».

Второй вид фильтрации определяет характер информации, которая является наиболее интересной для данного человека.

Очень образно этот набор критериев психологи называли Врата сортировки.

Если вас приглашают на вечеринку, а вы еще не знаете точно, идти или не идти, какой первый вопрос вы зададите?

Вот этот первый вопрос и определяет те врата сортировки информации, которые для вас являются наиболее важными и интересными. Например, если первый вопрос, который вам хочется задать в данной ситуации «А кто там будет присутствовать?», то это значит, что для вас наиболее интересной информацией является та, которая касается других людей.

Другими словами, психологи условно выделяют шесть категорий людей по направленности их интересов на информацию того или иного характера.

К первой категории относятся люди, чаще всего задающие вопрос «Кто?», т.е. есть те, которых в первую очередь интересуют другие люди

Вторая категория людей любит вопросы «Что? Что делать?», то есть интересуется в первую очередь действиями и вещами. В данном случае, чтобы решить вопрос с вечеринкой, необходимо будет узнать, что мы там будем делать, а, может быть, что мы там будем есть.

Третья категория людей главным для себя вопросом считает вопрос «Как?». Для этой категории людей главное – это процесс.

Следующая категория самым главным для себя вопросом считает вопрос «Зачем?». Это те самые люди, для которых проблема смысла есть самая основная проблема.

За ними следует категория людей, любящих задавать вопрос «Когда?». Видимо, люди этой категории ставят вопрос планирования времени на первое место.

завершающая шестая категория состоит из людей, чаще всего задающих одним из первых вопрос «Где?». Вот и все Врата сортировки.

Зная способ, при помощи которого человек выстраивает свою карту мира, в процессе общения подстраиваемся к нему.

Таким образом нам удастся обратить внимание человека на то, что мы говорим, заинтересовать его нашей информацией и изложить её наиболее понятным для него способом.

Будьте внимательны к тому, что и какими словами излагает ваш собеседник, и у вас не будет проблем в выстраивании раппорта с ним.

Представьте себе, что вы идете на прием к своему руководителю с предложением, принятие которого очень важно для вас.

Вы уже знаете, как начнете беседу с ним?

Какие первые после приветствия слова вы произнесете?

Вы хорошо подготовились к разговору?

Если это так, то вы наверняка определили для себя Врата сортировки вашего будущего собеседника и готовы начать разговор с информации, которая наиболее интересна для него.

Допустим, ваш руководитель относится к первой категории людей, тогда ваш разговор начнется с изложения ваших соображений по поводу тех людей, которые задействованы в проекте. Если руководитель – представитель, скажем, четвертой категории, то вы начнете свою беседу с ним с оценки той значимости, которая содержится в вашем проекте. В любом случае, присоединяясь к человеку, мы присоединяемся к его интересам и его способу общения с информацией.

Это правило справедливо и при общении с учениками.

Почему на уроках у одного учителя ученики с интересом работают, активно ведут себя на уроке и постоянно заняты делом, а на уроках у другого – все наоборот?

Ведь дети-то те же самые. Просто первый, осознанно или нет, но присоединился к интересам учащихся, пошел от них при организации учебной работы, а второй пошел от себя и своих интересов.

О секретах дисциплины более подробно мы поговорим позднее, но главное можно сказать уже сейчас: проблема дисциплины в классе есть в большой мере проблема раппорта с ребятами, а качество установления раппорта напрямую зависит от учителя. Помните, за качество общения отвечает

инициатор общения?

Подведем итог.

Итак, чтобы выстроить мостик к другому человеку, к своему ученику, в частности, необходимо помнить о следующих строительных материалах: фильтрах, создающих модель мира нашего собеседника, Вратах сортировки информации, из которой он строит свою модель мира, предикатах, которыми определяется модальность представленной в модели мира собеседника информации.

Помня об этом, мы используем этот строительный материал для присоединения и установления раппорта.

Эти навыки настолько важны и необходимы для всех, работающих в школе, что советую вам специально потренироваться в их приобретении.

Для этого откройте раздел книги, который называется Приложения, и найдите там задания, выполняя которые, вы сможете закрепить этот навык и довести его до автоматизма. Овладев навыками установления раппорта, мы поднимаемся на новую ступеньку профессионального мастерства!

Язык – наш друг и враг

Учитель, что знаешь ты о родном языке?

Уверена, что этот вопрос удивит тебя, а если ты еще и филолог к тому же, то, возможно, даже и возмутит.

Но я имела в виду совершенно другое знание. Знаешь ли ты, например, какова психологическая природа языка? А известна ли тебе его главная функция?

Главная функция языка, – скажешь ты мне, – передача информации. Так написано во всех учебниках психологии.

Но ты ошибаешься, дорогой учитель. Главная функция языка – программирование твоего собственного поведения и поведения всех людей вокруг тебя. Просто мы этого не замечаем.

Опыт, который мы получаем из внешнего мира, кодируется в нервной системе, а чтобы его оттуда извлечь как раз и существует слово.

Именно присоединяя определенное слово к имеющемуся у нас опыту, мы создаем возможность извлечь этот опыт, то есть осознать. Лишь осознаваемый опыт имеет для нас значение, но наша нервная система накопила значительные запасы опыта, неосознаваемого нами

.Не верите?

Давайте проведем эксперимент!

Отложите на минутку в сторону книжку и оглядитесь по сторонам. Что окружает вас? Какова освещенность? Теплый или холодный воздух вы ощущаете? А какова его влажность?

Все это вы воспринимали и в момент чтения последнего абзаца, но думали ли вы об этом? Осознавали ли все эти ощущения?

Что же заставило вас обратить внимание на эти вещи?

Слова, которые вы прочитали сейчас натолкнули ваше сознание на фиксацию внимания на том, что ранее проходило незамеченным.

Таким образом, слово является ключиком к тому опыту, который закодирован у нас в нервной системе.

Само слово не есть эквивалент опыта. Один и тот же опыт, связанный, скажем, с таким предметом как стол (в русском варианте), называется table в английском, звучит иначе во французском, японском, португальском.

Становится ясно, что опыт, заложенный внутри нас, закодирован в определенных звуковых эквивалентах, вызывающих ассоциативную реакцию, другими словами, называя слово, я организую мышление в нужном мне направлении.

Слова – программисты

Дорогой читатель, я совсем не знаю тебя, тем более не знаю, какие проблемы волнуют тебя в данный момент. Но я могу тебе сказать, о чем ты подумаешь в следующую минуту.

Слышишь, какие слова я произношу?

Зарплата..., семья..., школа..., директор...

Что же произошло? Слово запрограммировало твоё мышление, а, следовательно, и поведение.

Психологи недаром сравнивают работу мозга с работой компьютера.

Несмотря на существенную разницу в сложности организации их работы, принципы работы вполне сопоставимы.

Аналогично тому, как компьютер выполнит в точности то задание, которое вы зададите ему в виде программы на входе, мозг выполняет именно ту программу, которую вы в него вкладываете.

Программа для мозга создается в словесной форме. Чтобы прочесть хотя бы букву, надо сначала произнести слово «читать» в виде команды.

Когда мы обдумываем ту или иную ситуацию, мы создаем себе определенные программы поведения, следуя которым и пытаемся впоследствии разрешить возникшую проблему.

Все правила и убеждения, формирующие нашу модель

мира, при определенных усилиях могут быть выражены в словесной форме. Вполне уместно в этом случае такое резюме: когда я говорю с тобой, я программирую тебя, когда я говорю с собой, я программирую себя.

Но, если значение слова так велико, необходимо уметь грамотно пользоваться языком.

Это умение, кстати, отмечается у всех талантливых коммуникаторов.

Какие же особенности языка необходимо знать?

В любом языке особый интерес представляют существительные, ибо именно они порождают определенные образы мира у нас в голове.

Предполагается, что за каждым существительным стоит совершенно определенный предмет или конкретное понятие. Так ли это на самом деле?

На самом деле слова-существительные в любом языке мира можно условно разделить на две группы.

К первой группе относятся слова, которые в качестве аналога имеют конкретный предмет в реальном мире. К таким словам относится, например, слово «стул.» Слово «стул» подразумевает множество предметов различной конфигурации, общим элементом которых является наличие у них сидения спинки и ножек. Каждый из нас при произнесении слова «стул» имеет в виду конкретный предмет, и все стулья, которые представляют себе разные люди в значительной мере отличаются друг от друга. Но то общее, что их объединя-

ет и составляет минимальный процент общей для различных людей информации об опыте, связанном со словом «стул». Главной характеристикой слов, входящих в первую группу, является наличие минимального процента общей для всех людей информации относительного опыта, закодированного в каждом слове.

Вторая группа слов такой общей информации не имеет, как не имеет и аналога в качестве предмета в реальном мире. Разве я могу предъявить вам некий предметный образец при обсуждении значения таких слов, как, скажем, «любовь», «дружба», «образование», «дисциплина» и тому подобное?

Нет, конечно, нет.

Что же тогда мы имеем в виду, когда произносим эти слова? Как мы узнаем, что к этому человеку у нас есть любовь, а к этому – нет? Критерием наличия чувства любви, дружбы к человеку является появление у нас тенденций или желаний производить ради этого человека определенные действия: ухаживать за ним, видеть его, разговаривать с ним и прочее.

Понятия «дисциплина», «образование» мы можем пояснить тоже только через действия.

Вот и получается, что вторая группа существительных не только не имеет аналога в качестве предмета в реальном мире, но и никакого предмета не обозначает, а обозначает процедуру действий. Процедура действий, определяемая для

вас этими существительными, полностью зависит от вашего индивидуального опыта.

Скажите, пожалуйста, что такое на ваш взгляд дисциплина? Это, – когда ученики не шумят, выполняют только ваши указания, не отвлекаясь на посторонние действия в течение целого урока, или дисциплина – это состояние активного поиска решения задачи, которое сопровождается не только шумом, но и передвижением по классу, если это необходимо для выполнения задания?

Очень часто случается так, что человек, произносящий слово, наполняет его одним содержанием, а человек, воспринимающий слово, слышит в нем совершенно другой смысл.

Разве с вами не случалось такого? Вряд ли ваш опыт работы в школе не подкинет вам моментально пару – тройку примеров подобного общения.

Итак, подведем общий итог того, что мы теперь знаем о языке. Слово фильтрует информацию и в наш мозг проникает не вся информация и не любая информация, а только та, которой удастся пройти через фильтры нашего индивидуального опыта, закрепленного в слове.

Слово является программой, по которой наш мозг реализует наше поведение. И поэтому те слова, которые я произношу, влияют на результат моего общения с собеседником, программируют его реакции на мои слова, задают общий тон нашей совместной деятельности.

Каждое произнесенное мною слово вызывает у моего со-

беседника ответную реакцию в виде воспроизведения его собственного индивидуального опыта, связанного с этим словом.

И в этом скрыта опасность иллюзии понимания одного человека другим.

Работа классного руководителя связана в том числе и с проведением различных воспитательных мероприятий. Чаще всего -это классные часы и беседы на различные этические темы.

Как часто классный руководитель, готовясь к очередному мероприятию, сверяет свои собственные смыслы основных обсуждаемых на мероприятии понятий со смыслами своих подопечных?

Каков воспитательный эффект беседы о воспитанности, если я даже не проясняю для себя и учащихся, какие конкретные действия заложены для меня в понятие воспитанности, то есть что конкретно должен делать человек, чтобы я мог назвать его воспитанным?

Запомните и постарайтесь всегда использовать правило: чтобы быть уверенным, что тебя правильно понимают почаще проясняйте смыслы употребляемых вами слов второй группы через определение эквивалентных им действий.

Как задавать вопросы

Умение задавать вопросы – очень важное профессиональное качество как учителя, так и воспитателя. Очень часто бывает так, что беседы с учеником не только не дают ожидаемого результата, но и ничего не добавляют учителю в его знания об этом человеке.

Зная теперь, какими качествами обладают слова, которые мы используем в своей речи, давайте более серьезно займемся вопросом об искусстве задавать вопросы.

Язык представляет собой надводную часть айсберга нашего опыта, который закодирован у нас в нервной системе.

Наши мысли несут в себе бесконечно широкое содержание, которое просто не в состоянии выразить наш язык.

Наш внутренний опыт мы можем назвать «глубинной структурой», тогда как та часть опыта, которую удастся вытащить на поверхность с помощью слова, будет называться «поверхностной структурой».

В процессе превращения глубинной структуры в поверхностную, в содержании опыта происходят определенные деформации. Внутренний опыт искажается, обобщается, часть опыта просто опускается.

В итоге вместо подробнейшей картины нашего внутреннего опыта на поверхности мы получаем лишь его «бледную тень».

Говоря: «*Петров – слабый ученик*», учитель ограничивает образ Петрова только его способностью выучить тот или иной материал, но сам Петров на этом не заканчивается.

Даже в нашем личном опыте общения с Петровым он выступает еще в качестве хорошего друга, доброго человека, а также демонстрирует множество других своих качеств.

Кроме того, мы отлично понимаем, что, как и все люди, Петров в различных жизненных ситуациях не однозначен. Поэтому вряд ли возможно в словах выразить полностью, что же за человек Петров.

Что же происходит с нашим опытом по мере перехода его из глубинной структуры в поверхностную структуру?

Он трансформируется.

Все возможные трансформации смыслов при переходе глубинной структуры в свою поверхностную форму производятся при использовании определенных слов.

Знать эти слова необходимо для того, чтобы не попадаться на крючок собеседника, да и самому грамотно использовать язык и получать необходимую информацию.

Каждое из слов, о которых мы будем говорить, требует навыков уточнения смысла сказанного посредством грамотной постановки вопросов.

Итак, совершим небольшое путешествие по родному языку. **Искажения** = первый вид трансформации опыта – производятся при использовании следующих речевых приемов:

– **чтение мыслей.**

«Он терпеть не может мой предмет».

Вопрос, который в данном случае следует задать, звучит так: *«Как вы узнали, что он не может терпеть ваш предмет?».*

Имеется в виду, что вы должны перечислить свои наблюдения, полученные опытным путем и подтверждающие его неприятие вашего предмета.

Но имейте в виду, что то, что вы можете назвать в качестве аргумента, для другого человека может иметь совершенно другой смысл.

Ну, например, в данном случае вы можете аргументировать свое умозаключение тем, что ученик редко посещает ваши уроки. Но является ли непосещение урока абсолютным эквивалентом неприязни к этому предмету?

Разве нет других объяснений этого поведения?

Может быть, ученик плохо усваивает ваш предмет и боится показаться смешным при опросе, а. может быть, он должен посещать поликлинику именно в то время, когда идет ваш урок, а, может быть ...?

– безличность.

«Критиковать плохо».

Почему вы решили, что это плохо?

Кто сказал, что это плохо?

Плохо для кого?

Разве не существует противоположного мнения на этот счет?.

– причинно-следственные обороты.

«Он делает все, чтобы вывести меня из себя.»

Вопрос: *«Что в его поведении заставляет вас сердиться?»* Помните: ваши чувства – это только ваши чувства, и ответственность за них несете только вы!

– сложная равнозначность.

«Эти дети всегда плохо себя ведут на уроке, следовательно, они глупы.»

Почему то, что дети отвлекаются от урока, означает уровень их интеллектуального развития?

Вы сами никогда не отвлекались от слушания лектора в РО ИПК и ПРО?

– пресуппозиции.

«Если бы родители знали, какие трудные у них дети, они бы относились ко мне с большим почтением».

Почему вы думаете, что родители никогда не думали об этом? Почему вы считаете, что причина ваших трудностей в детях?

Почему вы считаете, что родители относятся к вам без должного уважения?

Обобщения, = второй вид трансформации.

Сами того не замечая, мы обобщаем единичный опыт, превращая его во всеобщее правило или явление, используя следующие слова и выражения:

– кванторы общности.

Слова типа «всегда», «никогда», «все», «никто», «везде», «нигде» не имеют подтверждения в реальном опыте, так как всегда найдется хоть один пример, опровергающий подобное обобщение.

«Ваш ребенок никогда меня не слушает на уроке!» Действительно ли этот ребенок ни одного раза не слушал вас?

Как же тогда он узнает ваш голос?

В каких конкретных ситуациях этот ребенок не слушает вас?

– модальные операторы необходимости .

Ключевые слова: «следует», «не следует», «необходимо», «должен», «обязан».

«Прежде, чем идти гулять, необходимо выполнить домашнее задание».

Кто сказал, что следует действовать именно в таком порядке?

Что будет, если этот порядок нарушить?

– модальные операторы возможности.

Ключевые слова: «можно», «возможно», «способен», «не способен», «невозможно», «не могу». «могу».

«Этот ученик не способен к усвоению физики».

Что мешает этому ученику усвоить предмет?

Что необходимо изменить, чтобы ученику стал понятен этот предмет?

Опущение – третий вид трансформации опыта. – происхо-

дит благодаря использованию следующих оборотов речи:

– **номинализации.**

Номинализации – это слова-существительные, которые имеют весьма размытый смысл, так как не имеют в качестве аналога никакого предмета в реальной действительности.

Помните, мы уже говорили об этом в предыдущем разделе?.

Это слова, которые нельзя мысленно сложить в тележку или ящик. Можете ли вы представить себе лежащим в ящике свое *удовлетворение*?

А рядом с ним примостившемся ваше *счастье*?

А как вы себе представляете *мышление* учащихся, разложенное по различным ящичкам?

Поэтому, использование подобных слов всегда требует конкретизации их смысла.

Что вы имеете в виду? – главный вопрос в этом случае.

«Обучение и развитие учащихся...»

Что конкретно надо делать, чтобы обучить?

Какие изменения показывают на то, что развитие происходит?

Что конкретно изменяется?

– **неопределенные глаголы.**

Это глаголы, смысл которых также требует уточнения.

«Вы меня обидели».

Что конкретно в моих действиях вас обидело?

«Родители должны помогать своим детям в учении».

Что конкретно должны делать родители, чтобы дети чувствовали их помощь?

«Ты должен хорошо учиться.» Что конкретно я должен делать, чтобы хорошо учиться?

– **простые опущения.**

«Цыплят по осени считают.»

Кто считает цыплят осенью?

«Меня сильно обидели.»

Кто конкретно вас обидел? Какие действия этого человека нанесли вам обиду?

– **отсутствие точной ссылки.**

«Дежурные не убрали класс.»

Кто конкретно дежурил и должен был убрать?

«Руководители плохо заботятся о своих подчиненных.»

Кто конкретно?

– **опущение при сравнении.**

Ключевые слова: *«хорошо»*. *«плохо»*, *«слабый»*. *«сильный»*, *«меньше»*. *«больше»* и тому подобные

«Он способный ученик»

Способный к чему?

Способный по сравнению с кем?

«У нас строгий классный руководитель.»

Строгий по сравнению с кем?

Таким образом, становится понятно, насколько внимательно надо относиться к словам, которые произносите вы

или ваш собеседник.

Необходимо научиться внимательно слушать себя и своего партнера в процессе беседы и вовремя задавать вопросы, уточняющие смысл произносимого.

Навык внимательного слушания развивается постепенно по мере того, как вы все более и более внимательно относитесь к тому, что звучит в речи.

Секреты внушения и убеждения

Почему некоторым людям удастся легко убедить любого в чем бы то ни было, а другим такие задачи удаются с большим трудом?

Может быть, секрет в том, какие слова они используют для убеждения?

Сила языка этих людей в неопределенности смыслов тех слов, которые они используют.

Вопрос *«Есть ли у вас немного времени?»* по самой своей природе подразумевает положительный ответ.

То же самое происходит, когда у вас спрашивают: *"Не могли бы вы немного подвинуться?"*.

Трудно представить себе человека, который не мог бы подвинуться.

Неопределенный или обобщенный язык может принести удачные результаты в тех случаях, когда более конкретные вопросы могут оказаться безуспешными.

Не осознавая лингвистической неопределенности этих оборотов, люди часто пользуются ими в своей речи для вызова у собеседника положительного отклика.

Мы уже понимаем, что для достижения необходимых результатов в общении в разных случаях необходимо пользоваться языком совершенно по-разному.

В одних случаях бывает необходимо вникать в подроб-

ности и точный смысл слов, произносимых собеседником, в других случаях нашим целям соответствуют больше абстрактные, обобщенные понятия.

В тех случаях, когда вам необходимо получить непосредственный доступ к чувствам или воображению собеседника или избежать обсуждения определенных подробностей, препятствующих получению необходимого результата, более продуктивным окажется использовать в речи абстракции.

Такой язык отвлекает сознательное мышление, обеспечивая доступ к подсознанию и всем его ресурсам.

Я думаю, что вы уже успели по достоинству оценить значение подобной информации в профессиональном общении учителя. Как часто нам приходится убеждать и внушать прописные истины! Хорошо бы еще уметь это хорошо делать!

Все те языковые приемы, которые мы только что обсудили в предыдущей главе, будучи «вывернутыми наизнанку», помогают нам быть успешными в общении.

Вот, например, чтение мыслей. Очень часто для присоединения к собеседнику бывает полезно произнести что-то вроде: *«Я понимаю, что вы сейчас думаете...»!*

А как часто мы используем безличные обороты речи для внушения детям бесспорных истин, вроде: *«Очень полезно помнить, что хорошие ученики сначала выполняют домашнее задание, а потом занимаются другими делами».*

Откройте предыдущую страницу, выберите наугад любой

речевой прием из обсуждавшихся там, и постройте предложение, используя его.

Какое предложение построить? А в чем именно сейчас вы хотите кого-то убедить? Вот об этом и пусть будет ваше предложение!

После небольшой тренировки, проведенной подобным образом, ваши способности убеждать, получать нужный результат значительно возрастут.

Кроме того, хочу поделиться с вами еще некоторыми приемами, помогающими добиваться согласия собеседника.

Одним из таких приемов является умение задавать обобщенные вопросы.

«Вы очень часто пользуетесь этим приемом, когда хотите услышать в ответ „да“, не так ли?»

Этот вопрос, присоединяемый к утвердительному предложению, делает очень сложным формулировку отрицательного ответа, не так ли?

Очень часто полезно бывает просто присоединиться к текущим переживаниям собеседника.

Когда мы начинаем свою речь с простой констатации того, что происходит с человеком в текущую минуту времени, нам невозможно возразить.

Если вы говорите: *«Сейчас вы слушаете меня...»* ваш собеседник настраивается на согласие с вами.

И ему трудно будет мгновенно перестроиться. Поэтому следующая ваша фраза тоже будет принята в положительном

ключе.

Говорите смелее...

Вспомните ситуацию, когда вы сделали ненужную вам довольно крупную покупку.

Что заставило вас потратиться, а потом сожалеть о непродуманной трате?

Может быть, все выглядело приблизительно так: вы зашли в магазин для того только, чтобы скрасить время ожидания вашей подруги, с которой вы договорились о встрече.

Остановились у прилавка, чтобы полюбоваться понравившейся вам вещицей, и тут раздался голос ловкого продавца. Он просто ошарашил вас вопросом: *«Вы будете расплачиваться наличными или вам оформить кредит?»*.

Ваша реакция на эту неожиданность оказалась довольно чувствительной для вашего кошелька.

Ну что, не можете вспомнить подобных ситуаций в своей биографии?

Прием, который очень любят использовать продавцы, называется двустороннее ограничение.

Не правда ли, когда задается вопрос такого типа, возникает ощущение, что вас ограничили с двух сторон, как бы «взяли в скобки»? Внимание самой структурой вопроса направляется на возможности выбора и пропускает самое главное, а именно – команду.

Следующий прием, помогающий обойти сознательный контроль информации и проникнуть прямо в подсознание

собеседника был проиллюстрирован в самом начале этой главы. Он называется разговорным постулатом.

Очень часто в разговоре с детьми, да и со взрослыми, впрочем, тоже, бывает полезно вложить информацию, которую вы хотите донести до собеседника, в уста третьего, косвенного персонажа.

Вот, например, один мой друг любил повторять, что лучший способ договориться о чем-то с другим человеком, – это в начале беседы изложить ему его же реальные потребности.

Как вы знаете, понимание есть основа взаимопонимания! Вам удалось заметить прием, который я только что проиллюстрировала?

Очень интересны в рассматриваемом нами контексте фразы типа «*Добро побеждает зло*», «*Казнить нельзя помиловать*», а также «*Старые мысли и чувства...*» (что старое?).

Или фразы, которые ассоциируются у нас с именем одного политика недавнего прошлого: «*Значит, вы уже... Если вам еще не... То это возможно, а может – нет..*». Вот и понимаете, как хотите! Именно это мы и делаем с подобными фразами.

Вот такие интересные метаморфозы возможны в нашем сознании под влиянием определенных оборотов речи.

Учителю, как и каждому человеку, который хочет не просто общаться, но и получать удовлетворение от общения с собеседником, необходимо развивать навыки сознательно-

го использования указанных оборотов в своей речи.

Подумайте о том, как прошел ваш сегодняшний день в школе. Сколько проблем, возникших у вас сегодня, вы смогли бы решить более успешно, если бы смогли применить знания, полученные в этом разделе?

Используй возможности языка, чтобы вносить нужный смысл.

Теперь мы понимаем как сложен и противоречив наш язык, которым мы так привычно и так автоматически пользуемся.

Теперь мы понимаем, что степень нашего вербального воздействия на других людей во многом определяется словами, которые мы выбираем.

Поэтому будем впредь очень внимательны к тому, что мы произносим, и к тому, что произносит наш собеседник.

Ни один учитель не согласится с тем утверждением, что в ряде случаев своей практической деятельностью, он сам создает себе будущие проблемы на работе.

Трудно поверить в то, что мы сами, учителя и родители, готовим себе нерадивых, ленивых и всяких других учеников. Но тем не менее, это так. И я сейчас покажу вам это.

Учитель! Помни! Когда ты говоришь ребенку: «*Ты – лентяй!*», ты совершаешь реальное вторжение в подсознание ребенка и программируешь его на проявление поведения, свойственного лентяям.

Более того, ты ограничиваешь восприятие ребенком са-

мого себя только как лентяя и тем самым влияешь на его самооценку. Таким образом ты готовишь сам себе ленивых и нерадивых учеников, которые в общем-то и не понимают, почему они такие.

Но, если ты выражаешь уверенность в способности ученика преодолеть возникшие у него трудности, если ты помогаешь ему тем, что словом в разговоре выделяешь те качества ученика, которые дадут ему возможность справиться с проблемой, ты программируешь его на успех. Твоему ученику повезло! Он будет успешен!

Поэтому, прежде, чем что-либо произнести вслух, подумай, несет ли составленная тобой фраза именно тот смысл, который ты хотел бы передать другому.

Помни также и о том, что точно так же, как ты программируешь слушателя, ты программируешь и самого себя, когда произносишь фразы внутренним голосом.

Все, что ты думаешь про себя, обязательно осуществиться потому, что твои мысли – это твоя программа действий.

Будь осторожен со словом и относись к нему с почтением!

С точки зрения программирования своего и чужого поведения при помощи слова для учителя будет интересно еще и такая информация

Сравните, пожалуйста, две фразы.

«Иванов получил два по математике, но пять – по русскому» и

«Иванов получил пять по русскому, но два – по матема-

тике». Чувствуете разницу? В чем дело?

А дело всего-то в порядке слов в предложении.

Какая часть предложения несет более значимую информацию? Или вот другой пример.

«Ты можешь хорошо учиться, но у тебя есть проблемы» и *«Ты можешь хорошо учиться, даже если у тебя есть проблемы»*.

Лично вы, какую из двух представленных фраз хотели бы услышать, когда учились в школе?

Изменение смысла сообщения в зависимости от порядка слов в предложении или используемых для связки предлогов замечено давно.

Но, если вы это уже заметили, значит, можете использовать в своих целях.

Например, программировать ученика на успех.

Или даже самого себя делать более успешным и более оптимистичным. А это прибавляет радости от выполняемой работы.

Итак, теперь понятно, почему именно так названа эта книга? Только человек, чувствующий себя успешным способен породить успешность в другом, только человек, использующий слова, программирующие его позитивно, способен так же позитивно настраивать другого человека. Таковы законы фильтрации, по которым работает наш мозг.

Подведем общий итог.

Язык служит не только целям передачи информации

от одного человека к другому, но и программированию поведения собеседников. Поэтому крайне важно знать особенности языка и грамотно их использовать.

Каждый раз, готовясь к серьезному разговору, продумайте заранее содержание разговора, определитесь с результатом, которого вы хотите достичь в результате разговора, и продумайте слова, которые будете использовать, чтобы точнее выразить свою мысль.

Чем удачнее будет подбор использованных слов, тем больше шансов у вас быть правильно понятым вашим собеседником. В то же время относитесь со вниманием к тому, что говорит ваш собеседник, уточняйте смысл в том случае, если чувствуете неоднозначность того, что сказано твоим партнером по общению. Чаще мысленно задавайте себе вопрос «Что ты имеешь в виду?»

Как выстроить общение, которое приносит нужный результат

Любое общение, как и любой другой природный процесс, развивается по определенной закономерности.

Мы знаем, что, если нарушается закономерность, то и результат мы получаем не тот, что ожидали. Это справедливо и для общения. В начале этой главы мы уже говорили о четырех этапах развития процесса общения.

Старая школьная поговорка утверждает, что «повторение – мать учения».

Давайте последуем этому утверждению.

Итак, задачей первого этапа общения является установление раппорта. Ведь только в том случае, если раппорт установлен, можно рассчитывать, что общение принесет ожидаемый результат. В процессе установления раппорта мы присоединяемся к собеседнику по всем возможным параметрам: позе, жестикуляции, интонации...

Но самым существенным способом присоединения является наша речь.

Мы ищем общие позиции в наших моделях мира, мы используем в речи предикаты, которыми предпочитает пользоваться наш собеседник, мы внимательно относимся к словам, которые используем. Все это дает нам возможность создать ситуацию готовности соучастия нашего партнера в ре-

шении нашей проблемы. Мы помним Золотое правило общения и никогда не пренебрегаем им.

Второй этап начинается с того момента, когда мы приступаем непосредственно к изложению проблемы, которой посвящено общение. Мы говорим о своей проблеме, используя при этом слова, приглашающие собеседника принять участие в ее решении.

На третьем этапе мы приступаем к совместному обсуждению возможных путей решения проблемы. И на этом этапе главным словом является слово «совместное». Если уж вы занимаете время другого человека, то при одном непременном условии – он чувствует себя соучастником процесса, а не простым слушателем. А то часто то, что мы называем беседой, на самом деле представляет собой монолог человека, наделенного большей властью, обращенный к человеку, вынужденному молча выслушивать эти речи.

Четвертый этап – это такая же совместная работа, как и на предыдущем этапе. Это работа по формированию совместного решения проблемы. И здесь вы даете право своему партнеру быть равноправным соучастником вашей работы. Другое поведение никакого отношения к успешному общению не имеет. Участие другого человека в решении нашей проблемы иногда значительно облегчает её решение.

Жил когда-то на Востоке человек, который разводил верблюдов. Всю жизнь он работал, а когда состарился, то позвал к себе трех своих сыновей и сказал им:

«Дети мои, я стал стар и немощен и скоро умру. После моей смерти разделите оставшихся верблюдов так, как я вам скажу. Ты, старший сын, работал больше всех, а потому возьми себе половину всех верблюдов. Ты, средний сын, возьми себе третью часть. А ты, младший, возьми девятую часть.»

Прошло ещё какое-то время, и старик умер. Сыновья собрали всех верблюдов вместе перед тем, как разделить их согласно воле отца, пересчитали их. И оказалось, что верблюдов семнадцать голов. И нельзя разделить это число ни на 2, ни на 3, ни на 9. И они уже устали спорить, но не могли прийти ни к какому удовлетворительному решению.

В это время мимо них проезжал на верблюде путник. Увидя спорящих до хрипоты людей, он остановился, чтобы выяснить причину такого отчаянного спора. И сыновья рассказали об их беде. Путник слез с верблюда, пустил его в стадо и сказал:

«А теперь разделите верблюдов, как велел отец!»

И так как верблюдов стало восемнадцать, старший взял себе девять верблюдов, средний – шесть, а младший – двух. Как только братья разделили между собой верблюдов, незнакомец сел на своего верблюда и уехал. Ведь $9+6+2=17!$

Если вы будете придерживаться представленного выше развития событий и не пытаться перескакивать с одного этапа на другой слишком быстро, успешность вашего общения вам гарантирована. Не спешите, доводите каждый этап об-

щения до его логического завершения и только потом переходите к последующему.

Потренироваться в грамотном общении, отшлифовать какой-либо важный решающий разговор можно прямо сейчас, не выходя из дома и даже не вставая с любимого дивана.

Попробуйте выполнить это прямо сейчас.

Отложите книгу в сторону и подумайте о том, что вас беспокоит больше всего в настоящий момент времени. Нужен ли вам другой человек, чтобы решить вашу проблему? Если нужен, то вам не избежать общения с ним. Подумайте о том, как выстроить процесс общения таким образом, чтобы он принес вам успех, и, не откладывая, приступайте к делу. Вступайте в контакт с этим человеком и приводите его к нужному вам результату. Потренировавшись немного, вы станете мастером коммуникации и многие ваши проблемы перестанут быть таковыми.

Не только слышать, но и видеть!

Однако, наше общение не является только тем, что мы говорим. Думать так, значит, пропускать огромное количество информации необходимой для эффективного общения. На самом деле наше общение состоит как бы из двух частей: вербальной, то есть того, что мы произносим словами, и невербальной, того, что за нас говорит наше тело.

Невербальная информация очень значима для правильного понимания собеседника. По мнению психологов, от 70 до 90% информации содержится в невербальной части сообщения и только соответственно 30 - 10% – в вербальной.

Если мы все свое внимание направим только на восприятие речи человека, вряд ли наше общение покажется нам эффективным. Согласитесь, пропустив 90% информации, посылаемой нам другим человеком, трудно рассчитывать на получение того результата, ради которого мы вступили в общение с этим человеком.

Что же включает в себя невербальная часть общения?

Это позы, жесты, мимика человека, позиция и дистанция общения между собеседниками, синхронность или асинхронность движений собеседников, незаметные на первый взгляд изменения напряженности мускулатуры лица и тела, наклон спины...

Что касается того, что называется языком тела, читайте

об этом в специальной литературе, которая в настоящее время уже не является редкостью на прилавках книжных магазинов. Мы же с вами поведем речь о другом.

Почему оказалось, что невербальная часть общения так информативна?

Да потому, что связь тела и психики неразрывна. Тело и психика представляют собой единую систему и не существуют друг без друга. И хотя по этой проблеме (о связи психического и физиологического) споры до сих пор ведутся ещё и в самой психологии, эта связь – бесспорна, и доказать её наличие элементарно.

Обратите внимание на то, в какой позе вы сейчас пребываете.

Что вы чувствуете? Какие мысли посетили вас в момент пребывания в этой позе?

А теперь резко измените позу, встаньте, подвигайтесь, попрыгайте! Состояние осталось прежним? Или изменилось вместе с позой? Какие мысли в голове у вас сейчас?

Поза тела, мимика, жестикуляция, которыми пользуется человек в каждую минуту времени неслучайны, они являются прямым выражением его психологического состояния.

Попробуйте развернуть плечи, откинуть руки за спинку стула, на котором вы сидите, и почувствовать себя несчастным или согнутым, как говорила моя бабушка, «в три погибели» и вызвать состояние радости.

Не получится!

Да потому, что несчастье нас сгибает, а радость заставляет раскрыться! Достаточно примеров?

Дополнительные возможности установления раппорта..

Отсюда становится ясно, что принимая позу, в которой находится мой собеседник, я невольно наполняюсь его психологическим состоянием.

Не правда ли, это как раз то, что мне нужно, чтобы лучше понять человека? На этой идее основаны техники построения раппорта по невербальному поведению.

Входя в кафе, где находится множество незнакомых нам людей, мы, тем не менее, почти безошибочно можем определить кто с кем в каких отношениях находится.

Как мы это делаем?

Да наблюдая за синхронностью действий партнеров по общению, за тем, насколько симметричны их позы, насколько соответствуют друг другу ритмы их движений.

Понятно, что в реальной ситуации мы делаем это, практически не осознавая самого действия. Но это неосознавание не мешает нам быть более или менее точными диагностами.

Кстати, маленькая ремарка: что такое любовь? Это -раппорт! Что такое нелюбовь? Это отсутствие раппорта! Вы согласны с этим наблюдением или нет?

Еще один способ посмотреть на себя со стороны.

Но давайте вернемся в школу.

Сколько всего интересного и достойного самого пристального наблюдения происходит в школе из того, что необходи-

мо видеть, а не слышать!

Вспомните свой сегодняшний школьный день!

Отложите книжку в сторону и рассмотрите свой день очень внимательно, без спешки, предварительно выключив звук, как в телевизоре.

Всмотритесь внимательно в лица людей, с которыми вы сегодня встречались, особенно в лица тех людей, общением с которыми вы остались неудовлетворены.

Постарайтесь увидеть себя, свое лицо, свою фигуру.

Какова ваша осанка? Что она выражает? Что написано на вашем лице?

Как бы вы отнеслись к такому человеку?

Если вас что-то не устраивает в собственном образе, что надо изменить, чтобы выглядеть более располагающе?

В этом фильме вы можете менять свой облик до тех пор, пока не найдете для себя то, что вас удовлетворит.

Поверьте, что со временем, если вы будете повторять это упражнение достаточно часто, ваша картинка станет реальностью. Более того, выполнение этого упражнения сделает вас более наблюдательным в реальной жизни. Вы вдруг начнете видеть то, чего не видите пока. Вы сможете лучше понимать состояние других людей. Повысится ваша эмпатийность

Зачем нам калибровать?

Умение сознательно отслеживать изменение психологического состояния собеседника в процессе общения называется калибровкой.

Это очень важный навык для педагога. Навык калибровки сделает ваше общение более эффективным, вы сможете получить значительно больше достоверной информации от своего собеседника.

Кстати, то, что касается достоверности...

Как вы думаете, какая информация достовернее отражает мое внутреннее состояние: та, которую я могу контролировать и управлять её проявлениями, или та, собственных проявлений которой я просто не замечая?

А что проще всего поддается контролю? Конечно, слово! Я вот, например, могу сейчас вам заявить, что я – королева Непала! Но подтвердит ли это утверждение мое тело, если я даже никогда не была в этой стране?

Рассказывают, что один корабль, везший ценный груз, попав в шторм, потерял направление. Приборы были испорчены, и кораблю ничего другого не оставалось, как дрейфовать по воле волн. Прошло уже много дней, на корабле закончились запасы пресной воды.

Увидев на горизонте парус проплывающей мимо бригантин, матросы стали сигнализировать ей:

«Терпим бедствие! Пришлите пресной воды!»

«Опустите ведро на том месте, где находитесь!» _ был ответ. Команда знала, что кругом только соленая морская вода и потому не поверила посланию с бригантины.

«Пришлите нам пресной воды!» – вновь просигналили матросы.

«Опустите ведро на том месте, где находитесь!» – ответили с бригантины во второй раз, и бригантина скрылась из вида. Матросам не оставалось ничего другого, как выполнить совет. Когда ведро вытащили на палубу, оказалось, что оно наполнено до краев пресной кристально чистой водой: в этом месте было сильное течение из устья реки Амазонки.

Не так ли и в нашем с вами случае: прямо у наших ног протекает чистая кристальная вода информации, которую можно ведрами черпать и использовать для повышения эффективности своего общения, а мы посылаем свои послания с просьбой сделать нашу жизнь более успешной!

Но есть одна маленькая, но архиважная оговорка.

Помните историю Моцарта и Сальери?

Можно ли алгеброй гармонию измерить?

Можно ли быть хорошим коммуникатором, препарировав процесс общения словно маленькую подопытную мышку?

И можно ли потом из препарированной мыши снова создать живую?

Чего не будет хватать вновь созданной мыши?

Правильно, души!

Так же и в общении.

Можно досконально повторить все рекомендации психолога по эффективному общению и не получить нужного результата

.Не забывайте вкладывать душу в свое общение с детьми!
Ваша душевность – это то, что необходимо вашим детям более всего! Желаю удачи!

ГЛАВА 2. Учитель, кто ты? Насколько ты себя знаешь?

Что говорит наука о психологическом содержании педагогической работы

Ещё в начале XX века П. Ф. Каптеревым было отмечено, что «личность учителя в обстановке обучения занимает первое место, те или другие свойства его будут повышать или понижать воспитательное влияние обучения».

Неоспоримым является тот факт, что наряду с учеником учитель выступает как важнейший субъект образовательной деятельности.

Категория субъекта является одной из основных как в философских, так и в психологических исследованиях.

Важной характеристикой субъекта, по мнению известного психолога С. Л. Рубинштейна, является тот факт, что любое субъективное Я предполагает наличие некоторой деятельности, в которой оно проявляется, и наоборот, любая деятельность «необходимо предполагает действующее лицо, субъекта этой деятельности – Я данного индивида».

Другими словами, без деятельности нет никакого Я, а есть пустая оболочка тела, которую Личностью никак не назо-

вещь.

Еще одной важной характеристикой субъектности, по мнению психологов, является осознание себя действующим субъектом, осознающим и изменяющим мир.

Второе важное условие субъектности – это способность осознания себя как действующего субъекта.

Выступая как индивидуальный субъект педагогической деятельности, педагог в то же время представляет собой носителя общественных знаний и ценностей.

В этой связи в субъектной характеристике педагога всегда объединяются две плоскости его деятельности: аксиологическая и когнитивная.

Являясь индивидуальным субъектом, педагог всегда проявляет себя как личность, опираясь на свои личностные особенности в своей педагогической деятельности.

В работах психологов большое внимание уделяется выявлению специфических особенностей педагогической деятельности.

Так например, Н. В. Кузьмина указывает на продуктивность педагогической деятельности как на характеристику, отличающую этот вид деятельности от других.

По Н. В. Кузьминой, существует пять уровней продуктивности педагогической деятельности:

1 уровень – (минимальный) репродуктивный; педагог умеет пересказать другим то, что знает сам; это непродук-

тивный уровень деятельности.

2 уровень – (низкий) адаптивный; педагог умеет приспособить свое сообщение к особенностям аудитории.

3 уровень – (средний) локально- моделирующий; педагог владеет стратегиями обучения по отдельным разделам курса.

4 уровень – (высокий) системно-моделирующий действия учащихся; педагог владеет стратегиями формирования иско-мой системы знаний, умений, навыков по предмету в целом.

5 уровень – (высший) системно-моделирующий деятельность и поведение учащихся; педагог владеет стратегиями превращения своего предмета в средство формирования личности учащегося.

Все исследователи приходят к выводу о том, что специфика труда учителя накладывает на него ряд специфических требований, заставляющих его развивать определенные личностные качества в ущерб другим сторонам его личности.

Такое неравномерное развитие, напряженность труда учителя, ответственность за результат этого труда ставят педагога в жесткие условия существования в профессии, что зачастую приводит к профессиональным деформациям его личности.

Особенно велик показатель профессиональных деформаций среди учителей, обладающих недостаточно высоким уровнем педагогического мастерства.

В этих условиях большое значение имеет психологиче-

ская поддержка учителя сопровождающим процесс обучения персоналом и процесс самопознания учителя.

Главным действующим лицом в осуществлении процессов психологической поддержки и психологического познания является психолог и психологическое знание как таковое.

Психологическая поддержка в педагогической профессии безусловно имеет свою специфику и свои ожидания субъектов этой поддержки.

Основной задачей сопровождения является обеспечение оптимального взаимодействия всех субъектов образовательного процесса. Психологическое сопровождение представляется в виде особым образом организованной развивающей среды.

Среди различных способов оказания психологической поддержки интересным представляется рассмотрение развития определенных навыков и способностей педагога как возможности снижения профессиональной напряженности и повышения качества труда учителя.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.