Коммуникация (от англ. communicate — сообщать, передавать) - вербальная Коммуникация - целенаправленный процесс передачи при помощи языка (языкового кода) некоторого мысленного содержания.

Педагогическое общение

 Успешное педагогическое общение является основой эффективной профессиональной деятельности педагога. Общение с воспитанниками в педагогических целях играет важную роль в социализации ученика, в его личностном развитии. Каждый из педагогов хотя бы раз сталкивается с трудностями общения, которые осложняют педагогическую работу, часто вызывают острое чувство неудовлетворенности, а порой и сомнения в своей профессиональной состоятельности.

Педагогическое общение - это профессиональное общение преподавателя с учащимися на уроке или вне его (в процессе обучения и воспитания), имеющее определенные педагогические функции и направленное на создание благоприятного психологического климата, оптимизацию учебной деятельности и отношений между педагогом и учащимися внутри ученического коллектива.

В педагогическом общении реализуются как обмен информацией между общающимися, так и организация взаимодействия и восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

В целом же функции педагогического общения обусловлены целями профессиональной деятельности учителя и видами общения, которое бывает поверхностным (по типу приказов, различного рода предписаний, поучений и т.п.) или глубинным (затрагивает личностно-смысловые образования; взаимное проникновение партнеров в мир чувств и переживаний друг друга; готовность встать на точку зрения другой стороны). Есть немало ситуаций, когда оптимальным, например, оказывается общение стандартизированное, поверхностное и манипулятивное.

Существует целый ряд предпосылок, обусловливающих успех педагога в общении.

Физиологические предпосылки: нормальный уровень развития органов артикуляции; общее соматическое состояние и здоровье; отсутствие принужденных моторных состоянии; подвижность, пластичность двигательных мышц рук и мимических мышц лица.

Психологические предпосылки: волевые качества, интеллект, темперамент, общая структура способностей, духовность и т.п.

Социально-психологические предпосылки: мотивация общения и профессиональная направленность личности, статус и авторитет учителя в ученическом и педагогическом коллективе, социальный и профессиональный опыт, техники педагогического общения.

 Успех в общении характеризуется ситуативностью. Если у учителя был прекрасный контакт с классом на предыдущем уроке, то это не означает, что на сегодняшнем уроке будет так же.

Техникой педагогического общения называют совокупность умений, навыков, приемов, позволяющих управлять педагогическим процессом. Сюда принято включать две группы компонентов.

Первая группа связана с умением педагога управлять своим поведением (речь, мимика, пантомимика, выражение своих эмоций, внимание, наблюдательность и т.п.). Вторая - с умением воздействовать на личность и коллектив. Здесь по сути имеется в виду технология педагогической деятельности (умение предъявлять требование, организовать и корректировать педагогический процесс).

Основные трудности, которые испытывает педагог в общении с учащимися, связаны:

· с неумением наладить контакт

· управлять общением учащихся на уроке

· выстраивать взаимоотношения и перестраивать их в зависимости от специфики педагогических задач

· непониманием внутренней психологической позиции ученика

· трудности в речевом общении и передаче собственного эмоционального отношения к учебному материалу

· неумение управлять собственным психическим состоянием в общении

В психологии есть описание множества техник общения. К ним относятся следующие блоки:

1. Обращение: жесткое-суровое-нейтральное-нежное; рациональное-шуточное- (намеренно) абсурдное.
2. Степень причинности: игнорирование этикета-корректность (точно маркированный этикет)-любезность (этикет + желание понравиться партнеру)-дискретность (приличность + скромность)-деликатность (очень тонко маркированный этикет + подчеркнутое уважение к другому человеку)-тактичность (творческое использование этикета, отказ от него при необходимости).
3. Стиль поведения: строго формальный-деловой-неформальный-фамильярный-рафинированный-простой.
4. Выражение чувств: преувеличенное-свободное-сдержанное-заторможенное.
5. Речь: а) дикция: жеманная-корректная-свободная-вульгарная; б) диалогизация: асимметрия в пользу партнера (ему дают возможность говорить гораздо больше)-симметрия (оба говорят одинаково)-асимметрия в пользу субъекта (партнера вынуждают в основном слушать; в) жестикуляция: отчаянная-порывистая-умеренная-отсутствует; г) язык: научный-литературный-профессиональный-народный-вульгарный-диалект; д) стиль речи: протоколирующая-штамповая-"житейская"-лаконичная-патетическая-риторическая-поэтическая (образная).

Владение технологией педагогического общения обуславливает отношение детей к педагогу, которое они часто переносят на деятельность, которую он ведет (урок, занятие).

 Учитель тогда свободен в своем педагогическом общении, когда у него имеется выбор между рассмотренными разнообразными техниками. Чем более они будут наработаны, автоматизированы, тем более гибким, а значит, и адекватным будет его педагогическое общение и профессиональная деятельность в целом.

Если коротко, то Технология заключается:

· в умениях передавать информацию

· понять состояние ученика

· в организации взаимоотношений с детьми

· в искусстве воздействия на партнера по общению

· в искусстве управлять собственным психическим состоянием

Один из элементов в организации целостного педагогического общения - завоевание учителем инициативы на уроке как средства оптимизации управления учебно-познавательной деятельностью.

 Педагогу здесь можно порекомендовать следующее:

1) оперативная организация изначального контакта с классом (приветствие); 2) оперативный переход от организационных процедур (приветствия, усаживания и т.д.) к деловому и личностному общению; 3) предупреждение возникновения "простоев" между организационными и содержательными аспектами начала взаимодействия; 4) оперативное достижение социально-психологического единства с классом, формирование чувства "мы"; 5) постановка учебных задач и проблемных вопросов, которые в начальный момент взаимодействия способны мобилизовать коллектив; 6) сокращение количества запрещающих педагогических требований и расширение позитивно-ориентированных педагогических воздействий; 7) обеспечение внешнего коммуникативного вида: опрятность, подтянутость, собранность, активность, доброжелательность, обаяние; 8) адекватная реализация речевых и неречевых средств взаимодействия, активное включение мимики, контакта глазами, жестов и т.п.; 9) выражение собственной расположенности к детям, доброжелательность и открытость; 10) формулирование ярких, притягательных целей и стимулирование поиска путей их достижения; 11) проявление понимания ситуативной внутренней настроенности учащихся, учитывания ее; 12) достижение и поддержание контакта в общении, установление ситуативного взаимопонимания, формирующего у учащихся потребность во взаимодействии с учителем.

Технология разрешения детских конфликтов

Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными: предупреждение конфликта, уход от конфликта, его сглаживание, приход к компромиссу, возникновение

конфронтации, принуждение. «Конфронтация» и «принуждение» отрицательно влияют на эмоциональное состояние и на устойчивость отношений между партнерами. Рано или поздно конфронтация приводит к разрыву отношений между конфликтующими сторонами (ученик вынужден перейти в другую школу, сотрудник бросает работу в учреждении и т. д.).

*Предупреждение конфликта* учителя с учащимися зависит главным образом от него самого. Прежде всего учитель должен при возникновении конфликтной ситуации не допускать предпосылок со своей стороны для развития конфликта:

говорить с учащимся спокойно и, изменяя отношение школьника к чему-либо (например, к драке, понятию чести и честности и т. п.), убеждать его, а не приказывать. Учитель должен позаботиться об условиях, при которых его требование может быть выполнено. Нецелесообразно предъявлять требования слишком часто,

а приказную форму их выражения лучше заменять по возможности другими формами. Например, требование в форме вопроса («Ты сделал дома то, что я тебе говорил в прошлый раз?») воспринимается учащимися как форма контроля, а не как требование учителя. Можно требование выражать в форме утверждения, убеждения в том, что учащийся, конечно, выполнил то, что ему говорили.

Опытные учителя для предупреждения конфликтов используют индивидуальные беседы с учащимися, в ходе которых выясняют их позиции и разъясняют свои.

При этом учителю нужно:

1) проявлять внимание к учащемуся, уважительное отношение, сочувствие к нему, терпимость к его слабостям, выдержку, спокойный тон;

2) строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или положительную реакцию со стороны учащегося;

3) постоянно поддерживать с учащимся обратную связь, смотреть ему в глаза, следить за изменением у него позы, мимики;

4) чуть затягивать темп беседы, если учащийся взволнован или говорит излишне быстро;

5) попытаться мысленно поставить себя на место учащегося и понять, какие события привели его в это состояние;

6) дать учащемуся выговориться, не перебивать и не пытаться перекричать его;

7) уменьшить социальную дистанцию, приблизиться и наклониться к нему, коснуться его, улыбнуться;

8) подчеркнуть общность цели, интересов, показать школьнику заинтересованность в решении его проблемы;

9) подчеркнуть лучшие качества учащегося, которые помогут ему самому преодолеть конфликтную ситуацию, справиться со своим состоянием.

Однако не во всех случаях конфликт можно предупредить. Обоснованное недовольство учителя, его обида на учащихся, которую он не смог сдержать, или же

нежелание учащегося понять необходимость требований учителя приводят к межличностному конфликту. Тогда у учителя возникает другая задача — погасить

возникший конфликт, не дать ему перейти в хронический конфликт и втянуться

в него другим учащимся или всему классу.

*Уход от конфликта* как способ разрешения конфликтной ситуации — это уход

от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на

неуместность, несвоевременность спора и т. д. Этот способ следует использовать,

чтобы не довести разговор до конфликта. Однако такой исход — это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации. Обвиняемая сторона избегает открытого столкновения, дает противоположной стороне «остыть», ослабить психическое напряжение, обдумать свои претензии. Подчас проявляется и надежда, что со временем все само собой утрясется (это чаще всего наблюдается у молодых

учителей и учителей с большим стажем, дожидающихся ухода на пенсию). Однако при появлении нового повода конфликт вспыхивает опять.

*Сглаживание конфликта* — это согласие с претензиями, но «только на этот момент». «Обвиняемый» старается таким способом успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение. Он говорит, что его не так поняли, что нет особых причин для конфликта, что он что-то не сделал из-за неожиданно появившихся новых обстоятельств. Однако это не значит, что он принял претензии и осознал суть конфликта. Просто в данный момент он проявляет согласие, лояльность.

Сглаживание не может бесконечно спасать положение, но, используемое редко и не по одному и тому же поводу, позволяет снять в данный момент напряженность в отношениях. Однако через некоторое время маневр «обвиняемого» обнаружится и на него снова посыпятся упреки: «Обещал, но снова все то же самое…»

Поэтому такая тактика плоха тем, что может подорвать доверие партнера.

*Компромисс* — это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения

путем открытого обсуждения мнений и позиций. Компромисс исключает принуждение в одностороннем порядке к одному-единственнному варианту, а также откладывание разрешения конфликта. Его преимущество состоит во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости

претензий друг к другу.

*Конфронтация* — это жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна

из них не принимает позицию другой. Опасность конфронтации в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Несмотря на то что такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны

друг друга, понять интересы сторон («значит, и в моей позиции не все гладко»).

Конфронтация заставляет думать, сомневаться, искать новые пути выхода из тупика.

Часто конфронтация возникает при переоценке себя и недооценке партнера по

общению, что характерно для эгоцентристов: «Кажется, говоришь очевидные вещи, а он не понимает!» — возмущается учитель. Однако он не учитывает ряд моментов. Очевидной вещь может быть только для него, у учащегося на этот счет

другая точка зрения, и высказанная учителем позиция противоречит его интересам, установкам, привычкам, обычаям.

*Принуждение* — это тактика прямолинейного навязывания человеку того варианта решения, который устраивает руководителя, родителя, педагога. Принуждение быстро и решительно устраняет причины недовольства, но в то же время оно является самым неблагоприятным исходом для сохранения хороших отношений.

*Признание своей ошибки или неправоты*. Если причиной конфликта явилось

неправильное поведение или ошибочное утверждение руководителя, родителя, учителя, вызвавшее несогласие другой стороны, то разрешить конфликт можно признанием своей ошибки.

Рассмотренные исходы конфликтных ситуаций и конфликтов по-разному влияют как на настроение партнеров по общению, так и на устойчивость их отношений.

В этом смысле наиболее эффективным является предупреждение конфликтов, но

и исходы «признание ошибки», «сглаживание» и «компромисс» тоже благоприятны. «Сглаживание» снимает отрицательные переживания у одного или обоих

участников конфликта, а «компромисс» стимулирует равноправное сотрудничество, тем самым укрепляя межличностные отношения. «Уход» как пассивный исход может демонстрировать равнодушие одного из партнеров по общению, а если он используется обеими сторонами, то можно говорить о взаимном равнодушии

отношений. Естественно, это не способствует успешности той деятельности, где

требуются сплоченность, моральная поддержка друг друга.

«Конфронтация» и «принуждение» отрицательно влияют на эмоциональное

состояние и на устойчивость отношений между партнерами. Рано или поздно конфронтация приводит к разрыву отношений между конфликтующими сторонами

(ученик вынужден перейти в другую школу, сотрудник бросает работу в учреждении и т. д.).

Прочитайте приведенные ниже описания педагогических ситуаций. Выявите типичные ошибки учителей, возникавшие в общении с учащимися.

Проанализируйте их, а затем составьте педагогические ситуационные задачи, построенные с учетом этих ошибок. Обоснуйте целесообразность применения используемых вами средств решения педагогической проблемной ситуации в профилактике профессиональных ошибок.

Ситуация 1. Перед началом классного часа ученик-подросток на приглашение классного руководителя отвечает: "На фиг нужно", - и уходит. Все это происходит в коридоре в присутствии других учащихся.

Ситуация 2. Ученик мешает вести урок. Ему предложено покинуть класс. "Не пойду", - отвечает он. Учитель спрашивает: "Может быть, мне выйти из класса?". А в ответ слышит: "Пожалуйста, иди".

Ситуация 3. На уроке дается задание: "Описать внешность человека". Учащиеся приступают к работе, а один ученик спрашивает: "Все надо описывать?". "Да",- отвечает учитель. "А половые органы?" - не унимается ученик.

Тренинга «Перефразирование»

Данный тренинг направлен на развитие словарного запаса, нестандартности мышления и т.д.

Группа делится на команды. Каждая команда должна вспомнить какое-либо четверостишие из известно стихотворения. При этом необходимо перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в ней передавалась иным словом или словосочетанием.

Например, строчка из стихотворения: «Идет бычок, качается, вздыхает на ходу» будет после выполнения задания выглядеть, возможно, так: «Двигается подросток млекопитающего мужского пола, вибрирует телом и сокращается по мере перемещения пешком».

По итогам выполнения задания осуществляется презентация результатов каждой команды, а затем выбор стихотворения «на бис».

Тренинг «Пересказ»

Тренинг формирует навык пересказывать информацию, слушать и слышать собеседника, демонстрирует на практике степень влияния коммуникативных барьеров на эффективность общения и др.

Одному из участников группы выдается текст с какой-либо информацией. Примерный объем текста — одна страница формата А4 (1860 символов с пробелами). Желательно, чтобы текст был интересен для данной целевой аудитории и содержал как словесную, так и цифровую информацию.

Участник, которому первому достался текст знакомится с его содержанием и готовится пересказать его следующему участнику. При этом необходимо организовать работу таким образом, чтобы участники не слышали пересказ текста пока до них не дойдет очередность, либо вывести всех участников из аудитории и приглашать в аудиторию по одному. Второй вариант решения проблемы наиболее целесообразен, т.к. при этом участники будут слышать как пересказывают текст после них и сравнивать данный пересказ со своим.

Ведущий тренинга не должен противиться тому, что участники начнут конспектировать материал, уточнять информацию, задавать наводящие вопросы, просить повторить материал и т.д., т.к. подобные действия свидетельствуют о мастерстве коммуникации и находчивости участников тренинга.

ель: Точная передача информации.

Ход упражнения:

– Сейчас все вы покинете комнату, останется только один человек. Ему я зачитаю текст. После этого я приглашу в комнату второго участника, и первый перескажет ему текст, который только что прослушал. Затем я приглашу в комнату третьего участника. Второй расскажет ему то, что рассказали ему.

Затем я позову следующего, и так до тех пор, пока все участники не окажутся в комнате. Просьба ко всем внимательно слушать каждого участника. Затем выполняется упражнение согласно инструкции.

Текст подбирается психологом произвольно. Желательно, чтобы он был малознакомым. Хорошо подходят газетные заметки из рубрики «Информация».

Необходимо, чтобы было два-три героя и определенная протяженность действия. Объем текста – около 50 строк. (Психологу следует иметь запасной вариант текста, на случай повтора упражнения.)

Обсуждение:

 За счет чего произошло искажение информации?

 Что «своего» каждый внес в рассказ?

 Бывает ли так в жизни?

 Что надо делать, чтобы искажения были минимальными?

Сотни посетителей петербургских ночных клубов стали жертвами банды мошенников, которые опаивали отдыхающих мужчин и похищали деньги с их кредитных карт, сообщает в понедельник представитель пресс службы МВД.

По данным следствия, молодые девушки, входящие в состав банды, совместно с владельцами ночных клубов разработали план мошенничества. Они подыскивали мужчин, отдыхающих в заведениях, узнавали PIN-коды их кредитных карт, а затем приводили своих жертв в беспомощное состояние и списывали деньги с карточек под видом покупки дорогостоящего алкоголя. После аферы у потерпевших забирали мобильные телефоны и выпроваживали их на улицу. На данный момент проведено множество обысков в ночных клубах, при этом три члена банды были пойманы с поличным. Восемь подозреваемых по делу арестованы, в отношении пяти избрана мера пресечения — подписка о невыезде.

Материал подготовила педагог-психолог Карнаухова Е.В.

Методическое обеспечение: Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений.