

24-39

Н. А. Ольшанская

# ТЕХНИКА ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

Практикум для учителей  
и классных руководителей

Издательство «Учитель»  
Волгоград

ББК 74.2  
О-56

**Ольшанская Н. А.**

Техника педагогического общения: Практикум для учителей и классных руководителей. – Волгоград: Учитель, 2005. – 74 с.  
ISBN 5-7057-0564-6

Пособие представляет собой практикум для учителей и классных руководителей, обучающий приемам педагогической техники в работе с учащимися и их родителями.

В содержании пособия освещены основные вопросы педагогического общения, раскрывается сущность ряда психолого-педагогических понятий. Подробно разработанные практические задания помогут реализовать на практике теоретические знания по совершенствованию коммуникативных умений педагогов. В них включены тесты для анализа педагогом проблем в области общения, упражнения, направленные на овладение основами профессионально-педагогического общения.

Пособие предназначено заместителям директоров по учебной и воспитательной работе в образовательных учреждениях, школьным психологам, методистам. Материал полезен молодым учителям, студентам педагогических вузов и колледжей.

ББК 74.2

© Ольшанская Н. А., 2004

© Издательство «Учитель», 2004

ISBN 5-7057-0564-6

© Оформление. Издательство «Учитель», 2005

## ВВЕДЕНИЕ

Особенное значение в педагогической практике, успешной жизнедеятельности образовательного учреждения имеет установление контактов педагогов с коллегами, с учащимися, родителями.

Их взаимоотношения, тесное сотрудничество обуславливают необходимость совершенствования форм и способов взаимодействия школы и семьи, педагогов и родителей учащихся.

Можно предотвратить многие конфликты, если без амбиций, внимательно со стороны взглянуть на ту или иную ситуацию, критически отнестись к собственным поступкам и решениям в соответствии с педагогическими ситуациями.

Всё это и определяет стиль и технику педагогического общения.

Данное пособие призвано помочь руководителям образовательных учреждений в определении смысла и значения создания комфортных коммуникативных условий.

При организации общения перед педагогом стоят цели: формирование умений и навыков совместной деятельности, создание положительной мотивации восприятия и понимания окружающих людей, обеспечение благоприятного климата обучения и воспитания. Знание закономерностей общения, развитие навыков и коммуникативных способностей очень важно для педагога: только в этом случае педагогу удастся включить воспитанников в совместную с ним деятельность, наладить взаимодействие и взаимопонимание, т. е. осуществлять полноценное педагогическое общение.

Поэтому нами был разработан психолого-педагогический практикум для обучения учителей и классных руководителей «Техника педагогического общения».

Основной целью практикума является формирование у педагогических работников приемов педагогической техники в работе с учащимися и их родителями.

Данная цель реализуется через осуществление следующих задач:

- повышение теоретических и практических знаний по психологии общения педагогов;
- развитие у них коммуникативных умений и навыков, эмпатических способностей;
- формирование тактичного и внимательного отношения к учащимся и их родителям, умения бесконфликтного выхода из сложных ситуаций;
- совершенствование психологических умений общения педагогов.

В содержании практикума освещены основные вопросы педагогического общения, раскрывается сущность ряда психолого-педагогических понятий, содержательно-целевая, операционная и результативная стороны процесса педагогического общения.

В практикуме выделены два основных раздела: общение с учащимися и общение с родителями.

Методолого-теоретическими основами программы практикума являются положения современной психологии и педагогики о личностно-ориентированном воспитании и обучении, культурологическом и личностно-деятельностном подходе к образованию, гуманизации межличностных отношений, гуманистической сущности педагогической профессии, профессиональной самореализации педагога.

Практикум включает в себя теоретические и практические занятия.

На теоретических занятиях педагоги знакомятся с основными теоретическими положениями психологии общения.

Практические занятия позволяют реализовать на практике теоретические знания и непосредственно способствуют совершенствованию коммуникативных умений педагогов. В них включены тесты для самоанализа педагогом проблем в области общения; упражнения, направленные на овладение основами профессионально-педагогического общения.

Предполагаемые результаты:

- применение в работе полученных психологических знаний;
- улучшение взаимоотношений между педагогами и учащимися, педагогами и родителями.

Для достижения лучших результатов проводить практикум рекомендуется под руководством педагога-психолога или методиста профессионального учебного заведения.

В разработке занятий автором использовались рекомендуемая литература и материалы тренингов психологов-практиков (Шелиховой Н. И., Аминова Н. А., Данилина К. Н., Мастерова Б. М. и др.), также собственный материал автора. Практикум разработан и апробирован автором в ГОУ ПУ № 8 г. Йошкар-Олы.

Практикум проводится в течение учебного года (9 занятий), 1 раз в месяц, 40–45 минут.



**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН  
И ПРОГРАММА ПРАКТИКУМА**

Название темы	Теория	Практика
Тема 1. Психологические основы педагогического общения	1	1
Тема 2. Ролевые позиции в педагогическом общении	1	1
Тема 3. Структура педагогического общения	1	1
Тема 4. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе	1	1
Тема 5. Общение педагога с родителями	1	-
Итого	5	4

**Тема 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ**

Специфика педагогического общения, отличие педагогического общения от других видов общения. Стили педагогического общения – авторитарный, попустительский, демократический. Определение своего стиля общения, приоритетных ценностей, психоэмоционального состояния, изучение самооценки; оценка своего уровня общительности.

*Литература к занятию:*

1. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М., 1987.
2. Казанская В. Г. Взаимоотношения преподавателя с учащимися ПТУ в процессе обучения. – М., 1990. – 128 с.
3. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении. – М., 1987.
4. Психология общения: тесты, упражнения, игры / Сост. О. Г. Кириллова. – Йошкар-Ола, 1996. – 64 с.
5. Резапкина З. В., Резапкина Г. В. Психологический портрет учителя: Опыт самодиагностики. – Балашиха: МОЦПО, 1999. – 16 с.

**Тема 2. РОЛЕВЫЕ ПОЗИЦИИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ОБЩЕНИИ**

Трансактный анализ общения. Три составляющие личности человека (родитель, взрослый, дитя). Типичные способы поведения и высказывания. Ролевые позиции в педагогическом общении.

Определение своей ролевой позиции, анализ различных социальных ситуаций общения, поиск правильного поведения в подобных ситуациях.

*Литература к занятию:*

1. Атвактер И. Я Вас слушаю. – М., 1984.
2. Лишин О. В. Педагогическая психология воспитания. М., 1997.
3. Психология общения: Тесты, упражнения, игры / Сост. О. Г. Кириллова. – Йошкар-Ола, 1996.
4. Шелихова Н. И. Техника педагогического общения. – М. – Воронеж, 1998.

**Тема 3. СТРУКТУРА ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ**

Стадии общения. Моделирование общения. Планирование коммуникативной структуры взаимодействия. Непосредственное общение. Создание атмосферы дружеской расположенности. Требования к речи педагога. Анализ осуществленной технологии общения. Определение недостатков в осуществленном общении. Правила педагогического общения. Психологические барьеры, их устранение. Установление личностного контакта. Правила предъявления педагогического требования. Педагогическое поощрение.

*Литература к занятию:*

1. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М., 1984.
2. Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. – М., 1999.
3. Мелибруда Е. Я – ты – мы: Психологические возможности улучшения общения / Пер. с польс. – М., 1989.
4. Рогов Е. И. Психология общения. – М., 2001.
5. Шелихова Н. И. Техника педагогического общения. – М., 1998.

#### Тема 4. КОНФЛИКТ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ПРОЦЕССЕ

Понятие педагогических ситуаций и конфликтов. Их виды. Особенности педагогических конфликтов. Причины конфликтов. Стили взаимодействия педагога в конфликте. Психологический анализ конфликтов. Определение своего стиля поведения в конфликте. Анализ конфликтных ситуаций.

##### *Литература к занятию:*

1. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание, конфликт. – Новосибирск: Наука, 1989.
2. Войкунский А. Я говорю, мы говорим: Очерки о человеческом общении. – М: Прогресс, 1990.
3. Князева М. Н. Конфликт. – ЭКО, 1992. № 2.
4. Мелибруда Е. Я – ты – мы: Психологические возможности улучшения общения / Пер. с польс. – М., 1986.
5. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991.
6. Скотт Г. Джинни. Конфликты: пути преодоления / Пер. с англ. – Киев, 1991.
7. Скотт Г. Джинни. Способы разрешения конфликтов / Пер. с англ. – Киев, 1991.

#### Тема 5. ОБЩЕНИЕ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ

Психолого-педагогические основы установления контактов с семьей учащегося. Правила взаимодействия и способы установления контакта.

Индивидуальное общение: общение по инициативе учителя. Постановка психологической цели. Проведение диалога. Общение по инициативе родителей. Психологические основы проведения родительского собрания.

##### *Литература к занятию:*

1. Джайнотт Д. Родители и дети. – М., 1989.
2. Зимняя И. А. Педагогическая психология. М., 1999.
3. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении: Книга для учителя. – М., 1987.
4. Шелехова Н. И. Техника педагогического общения. – М. – Воронеж, 1998.

#### Тема 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

##### ПЛАН

1. Специфика педагогического общения.
2. Стили педагогического общения и их технологическая характеристика.

##### **1. Специфика педагогического общения.**

Педагогическое общение – это многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися.

Общение преподавателя с учениками занимает ведущее место в их взаимодействии. Преподаватель и мастер производственного обучения не смогут добиться значимых успехов в обучении, воспитании и развитии учащегося, если не сумеют расположить его к себе, установить с ним доверительные отношения.

Через общение учитель организует поведение и деятельность учащихся, оценивает их работу и поступки, информирует о происходящих событиях, вызывает соответствующие переживания по поводу проступков, помогает преодолеть трудности, не потерять веру в свои возможности.

Проблема эффективности общения приобрела в последнее время большое значение. Ей посвящены труды многих известных психологов – А. А. Бодалева, Б. Ф. Ломова, Е. С. Кузьмина, В. В. Занкова, А. А. Леонтьева, А. А. Реана и других.

В качестве самостоятельного направления выделяется проблема эффективного педагогического общения (И. А. Зимняя, Я. Л. Коломенский, С. В. Кондратьева, А. А. Леонтьев, Н. В. Кузьмина, А. А. Реан и др.).

Педагогическое общение в отличие от других видов (социального, психологического, бытового, профессионального и др.), обязательно предусматривает решение педагогических задач, направленных на развитие и воспитание учащегося.

Только в том случае, когда в момент организации совместной деятельности учителя и учащихся устанавливается взаимосвязь педагогических и воспитательных задач, мы можем говорить о педагогическом общении.



Еще одной специфической чертой педагогического общения является то, что учитель планирует и организует этот процесс, а ученик должен принять и включиться в него (иначе общение не состоится).

Педагогическое общение – особенное общение, специфика которого обусловлена различными социально-ролевыми и функциональными позициями субъектов этого общения.

Специфическую характеристику педагогического общения выражают также два ее взаимосвязанных аспекта. С одной стороны – это педагогическое творчество в процессе общения с учащимися, а с другой – это общение с детьми в процессе педагогического творчества.

Профессионально-педагогическое общение есть система (приемы и навыки) органичного социально-психологического взаимодействия педагога и воспитуемых, содержанием которого является обмен информацией, оказание воспитательного воздействия, организация взаимоотношений с помощью коммуникативных средств.

Таким образом, педагогическое общение как особый вид творчества в технологическом плане находит свое выражение в умениях передать информацию, понять состояние ученика, в организации взаимоотношений с детьми, в искусстве воздействия на партнера по общению, в искусстве управлять собственным психическим состоянием.

## 2. Стили педагогического общения и их технологическая характеристика.

Одним из важнейших требований, которые предъявляет педагогическая профессия к личности учителя, является четкость его социальной и профессиональной позиции.

*Позиция педагога* – это система интеллектуальных и эмоционально-оценочных отношений к миру, педагогической действительности и педагогической деятельности.

Социальная и профессиональная позиции педагога не могут не отразиться на стиле его педагогического общения, под которым понимаются индивидуально-типологические особенности взаимодействия педагога с учащимися. Именно поэтому стиль педагоги-

ческого общения рассматривается в тесной связи с общим стилем педагогической деятельности. В стиле педагогического общения находят выражение особенности коммуникативных возможностей педагога; сложившийся характер взаимоотношений педагога и воспитанников; творческая индивидуальность педагога; особенности учащихся. Стиль общения неизбежно отражает общую и педагогическую культуру учителя и его профессионализм.

Первое экспериментальное психологическое исследование стилей руководства было проведено в 1938 году немецким психологом Куртом Левиным. В этом же исследовании была введена классификация стилей руководства, которую принято использовать и в наши дни: авторитарный, демократический, попустительский.

*При авторитарном стиле общения* педагог единолично решает все вопросы, касающиеся жизнедеятельности как классного коллектива, так и каждого учащегося. Исходя из собственных установок, он определяет положение и цели взаимодействия, субъективно оценивает результаты деятельности. Учащиеся не участвуют в обсуждении проблем, имеющих к ним прямое отношение, а их инициатива оценивается отрицательно и отвергается. Авторитарный стиль общения реализуется с помощью тактики дидакта и опеки, противодействие учащихся властному давлению педагога чаще всего приводит к возникновению устойчивых конфликтных ситуаций.

Педагоги, придерживающиеся этого стиля общения, не позволяют учащимся проявлять самостоятельность и инициативу. Их отличает непонимание учащихся, неадекватность оценок. Внешние показатели успешности деятельности авторитарных педагогов чаще всего позитивны. Но социально-психологическая атмосфера в таких группах, как правило, неблагоприятная.

Авторитарный стиль общения порождает неадекватную самооценку учащихся, прививает культ силы, вызывает неадекватный уровень притязаний в общении с окружающими людьми.

*Попустительский стиль общения* характеризуется стремлением педагога минимально включаться в деятельность, что объясняется снятием с себя ответственности за ее результаты. Такие педагоги формально выполняют свои функциональные обязанности. Попустительский стиль общения реализует тактику невмеша-

тельства, основу которой составляют равнодушие и незаинтересованность проблемами учащихся.

Альтернативой авторитарному и попустительскому стилям общения является *демократический стиль общения*.

При таком стиле общения педагог ориентирован на повышение роли учащегося во взаимодействии, на привлечение каждого к решению общих дел. Основная особенность этого стиля – взаимоприятие и взаимоориентация. В результате открытого и свободного обсуждения возникающих проблем учащиеся совместно с педагогом приходят к тому или иному решению.

Для педагогов, придерживающихся этого стиля, характерны активно-положительное отношение к учащимся, адекватная оценка их возможностей, успехов и неудач. Им свойственны глубокое понимание учащегося, целей и мотивов его поведения, умение прогнозировать развитие его личности.

По внешним показателям своей деятельности педагоги демократического стиля общения уступают своим авторитарным коллегам. Но социально-психологический климат в их группах всегда более благополучен. Межличностные отношения в них отличаются доверием и высокой требовательностью к себе и другим. При демократическом стиле общения педагог стимулирует учащихся к творчеству, инициативе, организует условия для самореализации, что создает возможности для взаимной персонализации педагога и учащихся.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ПО ТЕМЕ 1

##### I. Тест «Психологический портрет учителя».

Инструкция. Этот тест поможет вам определить свой стиль преподавания и узнать некоторые особенности своей нервной системы. Отвечая на вопросы, не забывайте, что неправильных ответов быть не может – могут быть только неискренние. Из трех вариантов ответа выбирайте тот, который точнее всего отражает ваши мысли, чувства, реакции, и отмечайте в соответствующей клетке крестиком или другим значком. Результаты тестирования будут известны только вам, так как обработка теста будет производиться вами самостоятельно.

1. В воспитании важнее всего:
  - 1) окружить ребенка теплотой и заботой;
  - 2) сформировать уважительное отношение к старшим;
  - 3) выработать у него определенные взгляды и умения.
2. Если кто-то в классе отвлекается, меня это раздражает настолько, что я не могу вести урок:
  - 1) да;
  - 2) в зависимости от настроения;
  - 3) нет.
3. Когда ученик на уроке излагает факты, которые мне не известны, я испытываю:
  - 1) интерес;
  - 2) смущение;
  - 3) раздражение.
4. Если класс не приведен в порядок, то:
  - 1) я не могу начать урок;
  - 2) я не обращаю на это внимания;
  - 3) моя реакция зависит от ситуации.
5. Когда я поступаю несправедливо с учеником, то:
  - 1) мне трудно признать это;
  - 2) я могу признать свою неправоту;
  - 3) таких случаев не было.
6. Для меня важнее всего:
  - 1) отношения с учениками;
  - 2) отношения с коллегами;
  - 3) не знаю.
7. Некоторые ученики вызывают у меня раздражение, которое бывает трудно скрыть:
  - 1) часто;
  - 2) иногда;
  - 3) никогда.
8. Присутствие на уроке посторонних:
  - 1) воодушевляет меня;
  - 2) никак не отражается на моей работе;
  - 3) выбивает меня из колен.



9. Я считаю своим долгом сделать замечание школьнику, если он нарушает порядок в общественном месте:

- 1) обычно;
- 2) нет;
- 3) в зависимости от ситуации.

10. Я с одинаковой теплотой отношусь ко всем своим ученикам:

- 1) не уверен;
- 2) нет;
- 3) да.

11. Во время перемены я предпочитаю общаться:

- 1) с учениками;
- 2) с коллегами;
- 3) лучше побыть в одиночестве.

12. Я почти всегда иду на урок в приподнятом настроении:

- 1) нет;
- 2) не всегда;
- 3) да.

13. У меня есть такие качества, по которым я превосхожу других:

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) не уверен.

14. Я предпочитаю работать под руководством человека, который:

- 1) даст четкие указания;
- 2) не вмешивается в мою работу;
- 3) предлагает простор для творчества.

15. Мне приходилось высказывать суждения о вещах, в которых я плохо разбираюсь:

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) не помню.

16. Случайные встречи с учениками за пределами школы:

- 1) доставляют мне удовольствие;
- 2) вызывают у меня чувство неловкости;
- 3) не вызывают у меня особых эмоций.

17. Бывает, что без видимых причин я чувствую себя счастливым или несчастным:

- 1) часто;
- 2) редко;
- 3) никогда.

18. Замечания со стороны коллег и администрации:

- 1) меня мало волнуют;
- 2) иногда задевают меня;
- 3) часто задевают меня.

19. Во время урока я придерживаюсь намеченного плана:

- 1) всегда;
- 2) предпочитаю импровизацию;
- 3) зависит от ситуации.

20. Мне случалось нелестно отзываться о своих коллегах:

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) не помню.

21. С мнением, что каждого ученика нужно принимать таким, каков он есть:

- 1) я согласен;
- 2) не согласен;
- 3) что-то в этом есть.

22. Мне не хватает теплоты и поддержки со стороны близких и коллег:

- 1) да;
- 2) иногда;
- 3) нет.

23. Мысль о предстоящей встрече с учениками и коллегами:

- 1) доставляет мне удовольствие;
- 2) особых эмоций не вызывает;
- 3) мне в тягость.



24. Когда я вижу, что ученик ведет себя вызывающе по отношению ко мне, то:

- 1) я плачу ему той же монетой;
- 2) игнорирую этот факт;
- ✓ 3) предпочитаю выяснить отношения.

25. Я добросовестно готовлюсь к урокам:

- ✓ 1) обычно;
- 2) всегда;
- 3) иногда.

26. В работе для меня важнее всего:

- 1) привязанность учеников;
- 2) признание коллег;
- ✓ 3) чувство собственной необходимости.

27. Успех урока зависит от моего физического и душевного состояния:

- 1) часто;
- ✓ 2) иногда;
- 3) не зависит.

28. В дружелюбном отношении со стороны коллег:

- 1) я не сомневаюсь;
- ✓ 2) уверенности нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

29. Если ученик высказывает точку зрения, которую я не могу принять, то:

- 1) я стараюсь поправить его и объяснить ему его ошибку;
- 2) перевожу разговор на другую тему;
- ✓ 3) пытаюсь понять его точку зрения.

30. Я опаздываю на работу:

- 1) регулярно;
- ✓ 2) изредка;
- 3) никогда не опаздываю.

31. Если при мне незаслуженно наказывают ученика, то:

- 1) я тут же заступаю за него;
- ✓ 2) один на один сделаю замечание коллеге;
- 3) сочту некорректным вмешиваться.

32. Работа дается мне ценой большого напряжения:

- 1) обычно;
- ✓ 2) иногда;
- 3) редко.

33. В своем профессионализме:

- 1) у меня нет сомнений;
- ✓ 2) есть сомнения;
- 3) не приходилось задумываться.

34. По-моему, в школьном коллективе важнее всего:

- 1) трудовая дисциплина;
- ✓ 2) отсутствие конфликтов;
- 3) возможность работать творчески.

35. Я откладываю на завтра то, что необходимо сделать сегодня:

- 1) часто;
- ✓ 2) иногда;
- 3) никогда.

36. С высказыванием «Я ничему не могу научить этого ученика, потому что он меня не любит»:

- 1) согласен полностью;
- ✓ 2) не согласен;
- 3) что-то в этом есть.

37. Мысли о работе мешают мне уснуть:

- 1) часто;
- ✓ 2) редко;
- 3) никогда не мешают.

38. На собраниях и педсоветах я выступаю по волнующим меня вопросам:

- 1) часто;
- ✓ 2) иногда;
- 3) предпочитаю слушать других.

39. Я считаю, что учитель может повысить голос на ученика:

- 1) если ученик этого заслуживает;
- 2) затрудняюсь ответить;
- ✓ 3) это недопустимо.





Обработка результатов: подсчитайте сумму баллов в каждой строке и запишите получившиеся цифры в свободных клетках.

## ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ТЕСТА

### 1. Приоритетные ценности учителя.

1. 1. Если в Ваших ответах преобладает первый вариант (первая строка), то Вам близки интересы учеников, их проблемы, общение с ними для вас не «производственная необходимость» и не способ самоутверждения, а духовная потребность. Ученики безошибочно чувствуют учителя, готового отстаивать их интересы, и платят ему доверием и любовью. На Ваших уроках они, вероятно, чувствуют себя в безопасности и комфорте. Благоприятная эмоциональная обстановка дает возможность творческой плодотворной работы, сохраняет Ваше здоровье и здоровье Ваших учеников.

1. 2. Если в Ваших ответах преобладает второй вариант (вторая строка), то в нелегкой работе учителя Вам важна поддержка коллег, их признание. Для Вас особое значение имеет их мнение. В свою очередь коллеги ценят Вас не только как профессионала, но и как союзника, который может понять их проблемы и поддержать. Однако дети в не меньшей степени нуждаются в Вашем внимании, сочувствии и поддержке. Возможно, что дети не видят в Вас союзника, а Ваши отношения в лучшем случае не носят личностной окраски, а в худшем – пронизаны чувством недоверия и отчуждения, что затрудняет сотрудничество в процессе обучения и воспитания.

1. 3. Если в Ваших ответах преобладает третий вариант (третья строка), то школа для Вас «один свет в окошке». Возможно, круг Ваших интересов не исчерпывается школьными проблемами, есть и другие возможности самореализации. Вы бережно относитесь к своим проблемам и переживаниям, рассчитывая на свои силы, ища опору в себе и вне школы. Или Вы настолько самостоятельны, что можете не зависеть от мнения коллег и учеников, или работа отнимает у Вас столько душевных сил, что многое стало для Вас безразлично.

### 2. Психозмоциональное состояние.

2. 1. Если в Ваших ответах преобладает первый вариант, то очевидно, работа с учениками отнимает у Вас много физических и душевных сил. Вы часто испытываете чувство тревоги, бессилия, раздражения от невозможности изменить ситуацию. Возможно, Вы предъявляете завышенные требования к себе и окружающим, изменение своего отношения к возникающим ситуациям позволило бы Вам избежать стрессов, характерных для работы учителя, и улучшить свое психозмоциональное состояние. Чтобы общение с детьми и коллегами доставляло Вам радость, необходимо искать пути достижения гармонии с собой и с миром, ресурсы человеческой психики безграничны, и в Ваших силах найти необходимые для Вас средства и способы саморегуляции, которые помогут Вам достичь благополучного психозмоционального состояния.

2. 2. Если в Ваших ответах преобладает второй вариант, то благодаря повышенной чувствительности вашей нервной системы Вы способны воспринимать состояние другого человека, сопереживать ему. Ваше настроение может зависеть от внешних факторов. Неблагополучное стечение обстоятельств может выбить вас из колеи. В таком состоянии Вы можете проявлять раздражительность, испытывать чувство тревоги и бессилия, отрицательно влияющие на эффективность Вашей работы. Не всегда в Ваших силах изменить неблагоприятное стечение обстоятельств, но управлять своими эмоциями можно и нужно учиться.

2. 3. Если в Ваших ответах преобладает третий вариант, то Ваше благополучное психозмоциональное состояние определяет эффективность Вашей работы. Вы не теряете самообладания в экстремальных ситуациях, способны принимать верные решения при высокой ответственности за их последствия, Ваша эмоциональная стабильность, предсказуемость и работоспособность благотворно влияют на психологический климат в учебном заведении, если только за внешним благополучием и невозмутимостью не кроются другие проблемы.

### 3. Самооценка.

3. 1. Если в Ваших ответах преобладает первый вариант, то Вам свойственно позитивное самовосприятие. Вы отличаетесь

творческим недогматическим мышлением, способны создавать на уроке атмосферу живого общения, вступая с учащимися в тесные контакты и оказывая им психологическую поддержку. Вы воспринимаете ученика как личность, обладающую достоинствами. Благодаря этому становится возможным эмоциональное развитие школьников, а их представления о себе приобретают реалистический характер. Ваше поведение отличается спонтанностью, творческим подходом и демократизмом.

3. 2. Если в Ваших ответах преобладает второй вариант, то Ваша самооценка неустойчива, она существенно зависит от внешних обстоятельств, от настроения, от мнения других. Позитивная оценка Вашего труда и положительный настрой способствуют творческому взлету: у Вас «вырастают крылья». Вы свободны, уверены в себе, способны оказывать влияние на детей, формируя у них позитивную личностную ориентацию. Снижение самооценки (в «полосе неудач») негативно влияет на эффективность взаимодействия с окружающими, затрудняя решение профессиональных и жизненных проблем.

3. 3. Если в Ваших ответах преобладает третий вариант, то Вам не всегда легко вступать в свободное общение с другими. Вам свойственно принижать значение своей личности. В большинстве случаев это сопровождается установкой на негативное восприятие окружающих. Это мешает действовать спонтанно, уверенно, создавать благоприятную, творческую атмосферу на уроке. Чувствуя себя в классе уверенно, не испытывая необходимости прибегать к психологической защите, Вы легко примете определенную ограниченность собственных возможностей, а также ограниченность возможностей ученика.

#### 4. Стиль преподавания.

4. 1. Если в Ваших ответах преобладает первый вариант, то, возможно, Вы являетесь лидером в коллективе и имеете репутацию «сильного педагога». Ученик для Вас – объект воздействия, а не равноправный партнер. Вы сами принимаете решения, устанавливаете жесткий контроль за выполнением предъявляемых требований, часто используете свои права без учета ситуации и мнения учащихся. Наличие авторитарных тенденций в Вашем стиле пре-

подавания не способствует взаимопониманию и творческой атмосфере урока. Учащиеся нередко утрачивают активность, самостоятельность, их самооценка падает, нередко приводя к агрессивности как форме психологической защиты.

4. 2. Если в Ваших ответах преобладает второй вариант, то Вам близка позиция миротворца. Как правило, Вы стараетесь избегать душевного напряжения, сопутствующего конфликтам. Вы нередко испытываете чувство вины и взваливаете на себя чужую работу, организацию и контроль деятельности учащихся осуществляете без системы, проявляя нерешительность и колебания. Либеральный стиль не способствует развитию у учащихся уважения к учителю, продуктивности в работе и чувства ответственности. Вы идете на большие жертвы, но в Вас растет чувство неудовлетворенности работой, тревога, страх и неуверенность.

4. 3. Если в Ваших ответах преобладает третий вариант, то для Вас ученик – равноправный партнер, Вы привлекаете учащихся к принятию решений, прислушиваетесь к их мнению, оощаете самостоятельность суждений, учитываете не только успеваемость, но и личные качества учеников.

Основные методы воздействия: совет, просьба, побуждение к действию. Для Вас характерны удовлетворенность своей профессией, высокая степень принятия себя и других, гибкость в выборе способов реагирования, открытость в общении с учениками и коллегами, хорошее психоэмоциональное состояние, которое передается воспитанникам, способствуя эффективности обучения.

#### Достоверность ответов.

Преобладание 1–2 вариантов говорит о высокой степени Вашей искренности и способности объективно оценивать себя.

Преобладание ответов третьего варианта говорит о Вашей зависимости от социально одобряемых норм.

#### II. Тест «Оценка общительности учителя».

(Тест В. Ф. Ряховского.)

Инструкция. «Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».



1. Вам предстоит ordinaria встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понять друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Боятесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов: «Да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

#### КЛАССИФИКАЦИЯ К ТЕСТУ В. Ф. РЯХОВСКОГО

**30–32 очка.** Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25–29 очков.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но и не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**19–24 очка.** у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают в Вас раздражение.

**9–13 очков.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам

не достаёт, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьёзными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

**4-8 очков.** Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьёт из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьёзные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берёте слово по любому вопросу, даже если имеете о нём поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Берётесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 очка и менее.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Берётесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьёзная работа не для Вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своём здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

## Тема 2. РОЛЕВЫЕ ПОЗИЦИИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ОБЩЕНИИ

### ПЛАН

1. Три состояния человека по теории Э. Берна.
2. Ролевые позиции в педагогическом общении.

#### 1. Три состояния человека по теории Э. Берна.

Американский психолог и психотерапевт Эрик Берн разработал теорию трансактного анализа общения. В основе трансактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет «в порядке» тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответствен-

ность. Трансакция это действие (акция), направленное на другого человека. Это единица общения. Концепция Э. Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении.

Э. Берн выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

**Родительское (Родитель-Р) состояние «Я»**, которое подразделяется на заботливое родительское состояние «Я» и критическое родительское состояние «Я». Родительское «Я», состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, «запускает» полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское «Я» обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

**Взрослое (Взрослое-В) состояние «Я»** воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое «Я», в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а в уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

**Детское (Дитя-Д, или Ребенок) состояние «Я»** следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское «Я» также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно «отвечает» за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда «острых», необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское «Я» выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или противостоять давлению другого человека. Это «Я» подразделяется на естественное детское «Я» (спонтанные реакции типа радости, печали и т. д.), приспособ-



ливающееся детское «Я» (приспосабливающийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т. п.), возражающее детское «Я».

С позиции родителя «играются» роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого – роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т. д.; с позиции ребенка – роли молодого специалиста, артиста – любимца публики, зятя.

В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие, однако при условии плохого воспитания личность может деформироваться так, что одна составляющая начинает подавлять другие, что обуславливает нарушение общения и переживается человеком, как внутреннее напряжение. (Таблица 1.)

Каждое из состояний «Я» выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Дисгармонии, нарушения общения связаны либо с подавлением одного из них, либо с проявлением в тех ситуациях, которые оно не должно контролировать. Для оптимального функционирования личности, с точки зрения трансактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния «Я».

Таблица 1

Истанции «Я» и типичные способы поведения и высказывания

Истанция «Я»		Типичные способы поведения, высказывания
1		2
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает: «Это мы сделаем», «Не бойся», «Мы все тебе поможем»
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает: «Опять ты опоздал на работу?», «У каждого на столе должен быть график!»
Взрослый		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решение: «Который час?», «У кого же может быть это письмо?», «Эту проблему мы решим в группе»

		1	2
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение: «Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе», «Вы это сделали просто замечательно!»	
	Приспосабливающийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспосабливающееся к нормам, уступчивое поведение: «Я бы с радостью, но у нас будут неприятности»	
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение: «Я это делать не буду!», «Вы этого сделать не сможете»	

## 2. Ролевые позиции в педагогическом общении.

С психологической точки зрения содержание педагогического общения может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция педагогом:

### 1) Отношение педагога к учащемуся как «родитель – дитя».

Родитель ←————→ Дитя

«Ты – тупой!», «Ты – трус!», «Ты – безответственный человек!», «Негодяй!» и т. п.

Среди неадекватных способов оценки учащихся педагогами отмечается манера оценивать (как негативно, так и позитивно) личность ребенка в целом, а не конкретно его поступки.

Этим словом педагог уже программирует подростка на все дурное и низкое.

Если родитель постоянно позитивно оценивает личность учащегося в целом, а не его поступки, то у подростка возможно формирование истероидных черт характера в виде гипертрофии потребности в восторженном, восхищенном признании его личности.

### 2) Отношение педагога к учащемуся как «Родитель – взрослый».

Родитель ←————→ Взрослый

обращение к подростку, как к взрослому

Это наиболее трудный жанр педагогического общения, но в то же время здесь отчетливо выступает педагогическое мастерство учителя. Основная трудность заключается в том, чтобы не допустить ошибок двойного плана.

Первая – чтобы, воздействуя на ученика, не поставить его в позицию «дитя», потому что речь идет об обращении к нему, как к взрослому, вторая – самому педагогу сохранять позицию «Взрослого».

Например, если вы даете задание: «Вот тебе веник, подмети кабинет, сделай это так-то и так-то», то это будет стиль – «Родитель-дитя», а если вы поручаете навести порядок в кабинете, а как он будет делать, предоставляете решать и отвечать за решение ему самому, то это уже отношения стиля «Родитель-взрослый».

### 3) Отношения педагога к учащемуся как «Взрослый – родитель».

Взрослый ←————→ Родитель

*«Я прошу тебя, потому что ты – не забудешь».*

Ребенка мы превращаем не просто в «помощника педагога», а в защитника интересов педагога.

Например, вы поручаете ученику следить за временем. В данном случае важно выдержать определенный тон общения с подростком, в котором присутствует и озабоченность, и подчеркнутая заинтересованность в помощи именно данного учащегося: «Я прошу тебя, потому что ты – не забудешь».

### 4) Отношение педагога к учащемуся как «Взрослый – взрослый».

Взрослый ←————→ Взрослый

*Правило 3 «П»: понимание, принятие, признание*

Правило, которого следует придерживаться педагогу в этой позиции, – правило 3 «П»: понимание, принятие, признание.

**Понимание** означает умение увидеть подростка «изнутри», умение взглянуть на ситуацию одновременно с двух точек зрения: своей собственной и подростка.

**Принятие** – означает безусловно положительное отношение к подростку, его индивидуальности – независимости от того, радуется он взрослым в данный момент или нет; признание его уникальности.

**Признание** – это, прежде всего, право подростка в решении тех ли иных проблем.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ПО ТЕМЕ 2

### I. Тест «Родитель – Взрослый – Дитя».

**Инструкция.** С помощью теста попробуйте определить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении, оценивая приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.



21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов тестирования.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

I (состояние «Ребенок»): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

II (состояние «Взрослый»): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

III (состояние «Родитель»): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Если у Вас получится формула **II, I, III**, то это значит, что Вы обладаете чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям.

Если у Вас получится формула **III, I, II**, то для Вас характерна категоричность в суждениях и действиях, возможно излишнее проявление самоуверенности при взаимодействии с людьми, чаще всего говорите без сомнения то, что думаете или знаете, не заботясь о последствиях ваших слов и действий.

Если на первом месте в формуле состояние **I** («Ребенок»), то вы можете проявлять склонность к научной работе, хотя и не всегда умеете управлять своими эмоциями.

### II. Ролевой тренинг.

В парах разыгрываются коммуникативные ситуации, зрители пытаются определить ролевую позицию каждого участника (родитель – взрослый – дитя):

1. «**Просьба**» – участнику нужно попросить что-то для него очень важное у человека, который не склонен сразу удовлетворить его просьбу.

2. «**Требование**» – потребовать что-либо у человека, который не склонен выполнить это требование.

3. «**Обида**» – высказать свою обиду другому человеку, который, возможно, считает, что она вполне заслужена (т. е. сам виноват).

4. «**Неудовольствие**» – выразить свое неудовольствие человеку, который считает, что поступил правильно.

5. «**Оправдание**» – принести извинение за опоздание.

### III. Упражнение. «Социальные ситуации общения».

Цель: рассмотреть социальные ситуации общения, вызывающие у людей наибольшие психологические трудности, найти приемы правильного обращения одного партнера к другому в подобном рода ситуациях.

Таблица 2

Характеристика социально-психологической ситуации	Как обычно ведет себя в этой ситуации человек, хорошо владеющий умениями и навыками общения	Примеры правильного вербального обращения к партнеру по общению в подобной ситуации
1	2	3
Обращение к другому человеку с просьбой	Прямое высказывание своей просьбы в вежливой форме, без каких бы то ни было колебаний, смущения и извинений перед партнером	«Я был бы искренне признателен, если бы Вы помогли мне решить этот вопрос»
Отказ в просьбе, обращенной лично к вам	Прямое, недвусмысленное высказывание, содержащее вежливый и аргументированный отказ выполнять просьбу	«Искренне сожалею, но не могу выполнить Вашу просьбу по той причине, что...»
Высказывание одобрения, комплиментов в адрес человека	Прямое, искреннее высказывание с добрыми чувствами и улыбкой на лице, свидетельствующей о безусловно положительном отношении к данному человеку или совершенному им поступку	«Мне нравится Ваш поступок»; «Я вами восхищен»; «Мне в Вас особенно нравится...»
Осуждение человека, высказывание в его адрес критики или неодобрения	Прямое, недвусмысленное, но вежливое заявление, определенно указывающее на то, что Вы недовольны данным человеком, не одобряете его поступок	«Я не могу, к сожалению, согласиться с Вами»; «Я не одобряю Ваш поступок и делаю это по той причине, что...»
Выражение понимания позиции	Высказывание, в котором выражено понимание	«Мне понятна Ваша позиция, в ней есть

1	2	3
другого человека, но без ее одобрения и принятия	позиции другого, признание за ним права придерживаться ее, но без ее принятия и одобрения как правильной	своя логика»; «Я могу понять, почему Вы так поступили, но лично я принять это и согласиться не могу, поэтому намерен Вас критиковать»
Обращение к кому-либо с просьбой высказать свое мнение	Открытое и прямое высказывание, содержащее просьбу высказать свое мнение другому лицу, не скрывая своей позиции, отношения и оценки в связи с обсуждаемым вопросом	«Я хотел бы знать, что лично вы думаете по данному вопросу»

### Тема 3. СТРУКТУРА ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

#### ПЛАН

1. Стадии общения.
2. Правила педагогического общения.
3. Педагогическое требование.
4. Педагогическое поощрение.

#### 1. Стадии общения.

Педагогическое общение имеет динамику, соответствующую логике педагогического процесса (замысел, воплощение замысла, анализ и оценка). Отсюда и его стадии:

- 1) моделирование предстоящего общения;
- 2) непосредственное общение;
- 3) анализ осуществленной технологии общения, моделирование новой для решения другой педагогической задачи.

Чтобы научиться педагогическому общению, нужно четко представлять себе структуру этого процесса, знать, какие умения обеспечивают его осуществление и каким образом можно совершенствовать воспитательное влияние на детей.

**I стадия: моделирование общения** – предшествует непосредственной встрече педагога с учащимися, связана с осуществлением своеобразного планирования коммуникативной структуры взаимодействия, адекватной педагогическим задачам, сложившейся ситуации, индивидуальности педагога, особенностям отдельных учащихся и группы в целом.

Готовясь к общению, целесообразно ответить на следующие вопросы:

- Какую главную цель в предстоящей беседе вы ставите?
- Необходима ли эта беседа или можно обойтись другими косвенными средствами?
- Уверены ли вы, что результаты этой беседы будут полезны в воспитательном плане?
- Каковы возможные негативные последствия планируемой беседы?
- Какие приемы воспитательного воздействия вы будете использовать в разговоре?
- Какие возможные вопросы в ходе беседы вы будете задавать?
- С чего вы начнете беседу и как будете проводить ее (сидя, стоя)?

Продумайте возможности стратегии поведения учащегося в процессе индивидуальной беседы:

- Как он отреагирует на тему разговора, примет ли в ней участие?
- Согласится ли с вашим требованием или будет отстаивать свою позицию?
- Не замкнется ли в ходе беседы, а если это произойдет, то какова ваша дальнейшая линия поведения?
- Если учащийся пойдет на конфликт, что вы предпримете?

При каждой встрече с учащимися преподаватель должен суметь увидеть и проанализировать сложившуюся ситуацию, состояние учеников, а также свое собственное состояние, чтобы найти наиболее оптимальный вариант воздействия на воспитанников и изменить (если это необходимо) отношенческую позицию учащихся, настроив их на общение.



Предварительное моделирование помогает педагогу представить вероятностную схему взаимодействия, позволяет представить свое коммуникативное поведение и эмоциональное состояние.

### **II стадия – непосредственное общение.**

На этом этапе осуществляется обмен информацией, обмен оценками по поводу этой информации, взаимная оценка собеседников и самих себя.

Нередко бывает, что спланированная система общения неожиданно как бы разбивается о непредвиденные условия самого межличностного процесса. Поэтому на данном этапе общения следует:

- 1) уточнить условия общения и в соответствии с этим оперативно конкретизировать избранные формы и методы;
- 2) почувствовать так называемый ситуативный эмоциональный микроклимат общения и соотнести его с прошлыми ощущениями от общения;
- 3) оперативно начать непосредственный процесс общения.

Педагогическое общение должно строиться на взаимном доверии педагога и учащихся. Для этого необходимо создание атмосферы дружеской расположенности:

- Не начинать разговор, если педагог или учащийся находятся в возбужденном, раздраженном состоянии;
- В ходе беседы проявлять заинтересованность, дружелюбие, уважительное отношение к собеседнику, не допускать иронии, снисходительности;
- Контролировать проявление своих эмоциональных состояний (можно искренне возмущаться, негодовать, радоваться, но не терять при этом чувства меры и никогда не кричать);
- Очень внимательно, сосредоточенно выслушивать учащегося, никогда не перебивать его;
- Не спешить с ответом, пока до конца не разберетесь в существе вопроса;
- Чутко следить за малейшими изменениями эмоциональной сферы беседы, реагировать на них, корректировать психологические ходы в общении.

Все знания, мысли, эмоциональные отношения педагога должны найти свое выражение в его речевой деятельности. Речь педагога должна быть четкая, понятная, образная.

Слово для педагога было и остается основным средством влияния на учащихся. «Слово учителя – ничем не заменимый инструмент воздействия на душу воспитанника. Искусство воспитания включает, прежде всего, искусство говорить, обращаясь к человеческому сердцу», – писал В. А. Сухомлинский.

Поэтому педагог должен следить за собственной речью, не употреблять вульгаризмов, не повторять речевые ошибки учащихся.

Организуя педагогическое общение, педагог должен стремиться точно и адекватно ориентировать речь на конкретного собеседника. Прежде всего, необходимо учитывать индивидуально-типологические особенности учащегося, его позицию в классе, систему межличностных отношений с другими одноклассниками. В соответствии с этим нужно выбирать скорость речи, последовательность идей, их сочетание и логику. Сюда входят также интонирование, общий психологический контекст речи.

Завершить контакт необходимо так, чтобы появилось желание встретиться вновь. Положительные стимулы должны укреплять потребность учащихся в единении со своими преподавателями. Ученик должен получать удовольствие от общения с педагогом.

### **III стадия – анализ осуществленной технологии общения.**

Это очень важно для формирования культуры общения, так как подводится содержательный и эмоциональный итог совершенного межличностного взаимодействия. Постарайтесь ответить на следующие вопросы:

- Не повлияло ли на характер беседы ваше настроение, не связанное с содержанием беседы?
- Не проявили ли вы мимикой и позой недовольства разговором?
- Не отвлеклись ли во время беседы?
- Последовательно ли вели основную линию в разговоре?
- Не навязывали ли собеседнику свои аргументы при выработке решения?

– Основательны ли были замечания и возражения?

– Удалось ли быть тактичным на всем протяжении разговора, не иметь предубеждений против собеседника?

– Сумели ли добиться максимума полезности состоявшегося разговора?

Определите недостатки в осуществленном общении. Типизируйте их и работайте над их преодолением:

– попытайтесь определить причины ошибок:

а) непонимание психологической ситуации и настроения партнеров по общению;

б) «перескакивание» через некоторые обязательные этапы общения;

в) недостаточная саморегуляция в общении;

г) подмена задач общения только лишь задачами педагогическими;

д) несоответствие предложенного вами стиля общения сложившемуся уровню взаимоотношений, атмосфере в классе, вашей собственной индивидуальности;

е) механическое копирование стиля общения коллег;

ж) психологические барьеры;

– постарайтесь определить, какие закономерности общения были вами нарушены;

– попытайтесь мысленно создать идеальную модель общения с учащимися;

– продумайте ситуацию будущего общения.

Анализ общения позволит вам разработать более плодотворную модель межличностного взаимодействия, тонко чувствовать партнера, находить точные психологические ходы во взаимодействии с ним.

## 2. Правила педагогического общения.

### 1. Формирование чувства «Мы».

Оно достигается устранением ряда психологических барьеров, которые могут возникать в процессе совместной работы.

Психологические барьеры мешают общению, отрицательно сказываются на самочувствии педагога и учащихся. Основные

барьеры, которые могут возникнуть в процессе общения между учителем и учениками:

1) *Барьер предвзятости и беспричинной негативной установки.*

Выражается в следующем: вы внешне беспричинно начинаете отрицательно относиться к тому или иному человеку в результате первого впечатления или не понятно по каким причинам. Следует установить возможные мотивы появления у вас такого отношения к человеку и преодолевать их.

2) *Барьер отрицательной установки, введенной в ваш опыт кем-либо из людей.*

Кто-то сообщил вам отрицательную информацию об учащемся, и у вас складывается негативная установка по отношению к нему, хотя вы сами о нем мало что знаете, не имеете опыта личного взаимодействия с ним.

3) *Барьер «боязни» контакта с учащимися.*

Этот барьер может возникнуть у молодого педагога, не имеющего достаточного опыта общения с учащимися.

4) *Терминологический.* Общаясь с учениками, учитель должен опираться на их жизненный опыт, учитывать их уровень понятий и представлений.

5) *Барьер отношений* – возникновение чувства неприязни, недоверия к педагогу, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

Психологические барьеры нужно преодолевать. Ведь от того, как складываются взаимоотношения с учащимися, во многом зависит продуктивность воспитательного процесса.

Для преодоления психологических барьеров нужно:

– Постараться как бы «остановиться – оглянуться» и тщательно проанализировать, не возникает ли у вас тот или иной барьер в общении;

– в процессе общения стремиться уходить от тех стереотипов, которые мешают успешному взаимодействию (манерность, дистанционность, дидактизм и др.)

Чем выше авторитет учителя, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации.



## **2. Обязательное установление личностного контакта с детьми.**

Людей всегда волнует их личность – отношение к ней, понимание, уважение и т. п. Учащийся, особенно подросток, хочет, чтобы его воспринимали именно как личность. Этим объясняется его стремление к самоутверждению, к самореализации. Поэтому в процессе общения с учащимися весьма важно устанавливать личностный контакт.

Вспомним, что все люди делятся на 3 категории по ведущему каналу восприятия (кинестетик, визуал, аудиал).

Одному ребенку будет приятно наше тактильное прикосновение (дотронуться до руки, погладить по голове, прижаться к себе). К другому нужно обратиться с какими-нибудь словами (назвать по имени, сказать что-либо в его адрес), а третьему, возможно, будет достаточно того, что мы смотрим на него и устанавливаем визуальный контакт.

**3. Демонстрация собственной расположенности,** которая проявляется в том, как мы улыбаемся (открыто, непринужденно или с ехидцей), с какой интонацией говорим (по-дружески, авторитарно и т. д.), как экспрессивно окрашиваются наши движения (сдержанно, пренебрежительно, суетливо и т. д.).

## **4. Постоянное проявление интереса к своим ученикам.**

В общении с учащимися всегда должен присутствовать неподдельный интерес к личности ребенка. Проявление интереса выражается в том, как педагог слушает своего собеседника, задает вопросы, сопереживает ему, подтверждая свое внимание репликами.

**5. Оказание и просьба помощи.** Во всякой деятельности учеников нужно создать положительный психологический фон, фон радости и одобрения через авансирование, через подчеркивание индивидуальной исключительности, через снятие страха, через оказание скрытой помощи.

## **3. Педагогическое требование.**

Посредством своих педагогических воздействий мы формируем у учащихся ценностное отношение или добиваемся проявления желаемого поведения. Для этого мы предъявляем разнообразные требования к учащимся.

Предъявление требования сочетается с уважением: если учитель не требователен, то это характеризует его беспечность по отношению к воспитанникам.

Как предъявлять педагогическое требование?

### **1. Требование должно быть доведено до конца.**

Если вы попросили что-то сделать, то необходимо добиться выполнения этого требования. Нельзя останавливаться на полпути: в этом случае у ребенка создается впечатление, что учитель сам несерьезно относится к своему требованию.

### **2. Требование должно подкрепляться четкой инструктивной программой действий.**

Грамотная, продуманная, а иногда и подробная инструкция – гарантия успеха.

### **3. Требование должно предъявляться в этичной форме.**

Следует помнить, что и ребенку, и взрослому психологически легче выполнять требование, излагаемое как совет или предложение.

Как можно начать общение с учеником? С каких речевых формул?

(Сделай, пожалуйста; будь добр.)

### **4. Требование должно произноситься решительным, энергичным тоном, побуждающим к действию.**

Требование, произнесенное робким, дрожащим голосом, проигрывает по сравнению с тем, которое предъявляется уверенно.

Здесь педагогу понадобится его умение произносить одну и ту же фразу с разнообразными интонационными вариациями.

**5. Целесообразность и разумность требования, его аргументированность** помогают ученику проникнуть в суть того, что от него хотят.

### **4. Педагогическое поощрение.**

Важной частью педагогического общения является позитивное отношение педагога к личности учащегося и система приемов поощрения. Однако само поощрение может быть как эффективным, так и неэффективным. Рассмотрим критерии и признаки эффективного общения:

- 1) Осуществляется постоянно.
- 2) Сопровождается объяснением, что именно достойно поощрения.
- 3) Учитель поощряет достижения определенных результатов.
- 4) Ориентирует учащегося на умение организовывать работу с целью достижения хороших результатов.
- 5) Связывает достигнутое с затраченными усилиями, полагая, что такой успех может быть достигнут и впредь.
- 6) Учитель дает сравнение прошлых и настоящих достижений учащегося.

Если педагогическое поощрение соответствует данным требованиям, то оно воздействует на мотивационную сферу личности учащегося. Опираясь на внутренние стимулы, учащийся с удовольствием выполняет задание, потому что оно интересное, или хочет развить соответствующее умение, то есть получает удовлетворение от самого процесса учения.

Такое поощрение способствует проявлению заинтересованности в новой работе, когда прежнее задание выполнено.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ПО ТЕМЕ 3

#### 1. Работа над речью педагога.

Проанализируйте свою речь по следующим показателям:

1. Нет ли у вас в речи словечек-паразитов («ну», «так значит», «в общем» и т. д.).
2. Способны ли вы точно строить высказывания, не отвлекаясь от главных мыслей.
3. Следите за темпом речи, помните, что от него во многом зависит эффективность усвоения знаний.
4. Обратите особое внимание на интонирование. Помните, что верно расставленные интонационные акценты влияют на качество восприятия информации, уровень интенсивности ее запоминания.
5. Исключите из своей речи окрик, резкие интонации, которые негативно влияют на учащихся, дестабилизируя их, вызывая дискомфорт.

#### 2. Упражнение по отработке выразительности интонации.

1) Произнесите совершенно по-разному одни и те же очень простые слова: «да», «нет», «ты»:

громко	задумчиво
тихо	вызывающе
кратко	скорбно
растянуто	нежно
заикаясь	иронично
утвердительно	злобно
удивленно	разочарованно
восторженно	торжественно

2) Произнесите фразу «Однажды в студеную зимнюю пору...»:

шепотом,  
с максимальной громкостью,  
переходя волнообразно от шепота до крика,  
с пулеметной скоростью,  
со скоростью улитки,  
как будто вы страшно замерзли,  
с «горячей картошкой» во рту,  
как будто Вас сейчас расстреляют;  
как бы это прочел марсианин или лошадь, только что научившиеся говорить,  
пятилетняя девочка,  
как будто этим Вам надо объясниться в любви, и другой возможности нет.

#### 3. Тест «Умение общаться».

Инструкция. Этот тест поможет вам определить коэффициент своей общительности. Оцените каждое высказывание по 4-балльной шкале, припомнив при этом конкретные ситуации.

1. Мой собеседник не упрям и смотрит на вещи широко.
2. Он уважает меня.
3. Обсуждая различные точки зрения, смотрим на дело по существу. Мелочи нас не волнуют.
4. Мой собеседник понимает, что я стремлюсь к хорошим взаимоотношениям.



5. Он всегда по достоинству оценивает мои высказывания.

6. В ходе беседы он чувствует, когда надо слушать, а когда – говорить.

7. При обсуждении конфликтной ситуации я сдержан.

8. Я чувствую, когда мое сообщение интересно.

9. Мне нравится проводить время в беседах.

10. Когда мы приходим к соглашению, то хорошо знаем, что делать каждому из нас.

11. Если нужно, мой собеседник готов продолжать обсуждение.

12. Я стараюсь идти навстречу просьбам собеседника.

13. Я верю его обещаниям.

14. Мы оба стараемся угодить друг другу.

15. Мой собеседник обычно говорит по существу и без лишних слов.

16. После обсуждения разных точек зрения я чувствую, что это полезно мне.

17. В любой ситуации я избегаю слишком резких выражений.

18. Я искренне стараюсь понять собеседника.

19. Я вполне могу рассчитывать на его искренность.

20. Я считаю, что хорошие взаимоотношения зависят от обоих.

21. После неприятного разговора мы обычно стараемся быть внимательными друг к другу и обиды не держим.

**Обработка результатов.** Подсчитывая баллы, вы получите три результата.

Взаимная поддержка – сумма баллов по строкам № 2, 5, 9, 12, 14, 18, 20.

Слаженность в общении – № 1, 4, 6, 8, 11, 15, 19.

Улаживание конфликта – № 7, 10, 13, 16, 17, 21.

**Интерпретация результатов.** 21 балл и выше принимается за норму. Если недобор по взаимной поддержке, то, значит, вам следует быть внимательнее к собеседнику.

Плохая слаженность в общении – симптом того, что само общение проходило в неблагоприятной обстановке – спешка, отсутствия повода для обсуждения и т. п.

#### 4. Тест «Умение слушать».

**Инструкция.** С помощью ответов на вопросы определите, насколько хорошо Вы умеете слушать собеседника. Дайте оценку в баллах: *всегда* – 4 балла, *часто* – 3, *иногда* – 2, *никогда* – 1 балл.

1. Даете ли вы собеседнику возможность высказаться?

2. Обращаете ли внимание на подтекст высказывания?

3. Стараетесь ли запомнить услышанное?

4. Обращаете ли внимание на главное в сообщении?

5. Слушая, стараетесь ли сохранить в памяти основные факты?

6. Обращаете ли вы внимание собеседника на выводы из его сообщения?

7. Подавляете ли вы свое желание уклониться от неприятных вопросов?

8. Воздерживаетесь ли от раздражения, когда слышите противоположную точку зрения?

9. Стараетесь ли удерживать внимание на словах собеседника?

10. Охотно ли беседуют с вами?

**Обработка результатов.** Подсчитайте сумму баллов. **32 и более** – отлично, **7–31** – хорошо, **22–26** – посредственно, **менее 22** баллов – вам надо потренироваться слушать собеседника.

**Комментарии психолога.**

**Чтобы научиться слушать собеседника, необходимо:**

– забыть личные предубеждения против собеседника;

– не спешить с ответами и заключениями;

– разграничивать факты и мнения;

– следить за тем, чтобы ваша речь была предельно ясной и точной;

– быть беспристрастным в оценке того, что услышали от собеседника;

– действительно слушать, а не делать вид, будто слушаешь;

– настроить себя на волну внутренней заинтересованности темой беседы;

– слушая, выделять для себя главную мысль собеседника и постараться правильно понять ее;

– быстро сопоставить полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращаться к основному содержанию спора, беседы;

– внимательно слушая и даже не высказывая своего мнения, быть активным участником беседы, обсуждения, спора.

#### 5. Упражнение на определение эмоционального состояния учащихся.

По словесному описанию поз и жестов определите эмоциональное состояние учащегося.

1. Ученик сидит, придерживая свешивающуюся голову, глаза полузакрыты; машинально что-то рисует на бумаге, тербит ручку и карандаш. Внешне заторможен. (*Скука.*)

2. Ученик часто покашливает, наблюдается изменение тона голоса, подтягивание ладоней к губам и подбородку, подрагивание шеи, затылка, волос, движения мелкие, суетливые. (*Нервозность.*)

3. Ученик стоит, заведя руки за спину, и сильно сжимает одной рукой другую (если сидит, то скрещивает ноги). (*Самоконтроль.*)

4. Ученик переплетает пальцы рук: большие пальцы нервно двигаются и пощипывают ладони; ученик грызет или сосет конец карандаша, трогает спинку стула и раскачивает ее, но не садится; топчется, перебирает ногами. (*Неуверенность.*)

5. Ученик стоит, скрестив руки на груди. (*Недоверие и закрытость, психологическая защита.*)

#### 6. Упражнение на преодоление страха начала разговора.

**Ситуация:** Вам предстоит неприятный разговор с учащимся (коллегой, родителем). Вы боитесь партнера по общению (как он отреагирует), ожидаете неприятных последствий общения (непонимание, конфликт). Как преодолеть страх начала разговора?

**Комментарии психолога.**

Начиная разговор:

– готовьте свой первый вопрос так, чтобы он был коротким, интересным, но не дискуссионным;

– добивайтесь предельной краткости в изложении мыслей;

– обосновывайте свои суждения;

– не употребляйте слов с двойным значением;

– следите, чтобы ваши вопросы содержали слова «почему», «когда», «как». Это исключит односложные ответы «да» и «нет»;

– выслушайте сразу несколько возражений;

– не спешите с ответом, пока не поймете их существо;

– выясните, действительно ли возражения вызваны различными точками зрения или, может быть, была разная постановка вопроса;

– не отвечайте на возражения в категоричном тоне. Это поможет вашему собеседнику и вам найти ответ на собственные возражения.

## Тема 4. КОНФЛИКТ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ПРОЦЕССЕ

### ПЛАН

1. Понятие конфликта.
2. Виды педагогических ситуаций и конфликтов.
3. Особенности педагогических конфликтов.
4. Причины конфликтов.
5. Стил поведения в конфликтной ситуации.
6. Психологический анализ конфликтов.

#### 1. Понятие конфликта.

Взаимодействия с учащимися учитель организует через разрешение педагогических ситуаций. В педагогической ситуации учитель вступает в контакт с учеником по поводу его конкретного поступка, действия.

В течение учебного дня учитель включается в широкий диапазон взаимоотношений с учениками по разным поводам.

При разрешении педагогических ситуаций действия учителей часто определяются их личной обидой на учеников. У учителя тогда проявляется стремление выйти победителем в противоборстве с учеником, не заботясь о том, как ученик выйдет из ситуации, что усвоит из общения с учителем, как изменится его отношение к себе и взрослым.

Ученику трудно каждый день выполнять правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому



естественны незначительные нарушения общего порядка: возможны ссоры, обиды, смена настроения и т. д.

Правильно реагируя на поведение учащегося, учитель берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок. Поспешность в оценках поступка часто приводит к ошибкам. Вызывает возмущение у ученика несправедливость со стороны учителя, и тогда педагогическая ситуация переходит в *конфликт*.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов.

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Конфликты надолго нарушают систему взаимоотношений между учителем и учениками, вызывают у учителя глубокое стрессовое состояние, неудовлетворенность своей работой, такое состояние усугубляется сознанием того, что успех в педагогической работе зависит от поведения учеников, появляется состояние зависимости учителя от «милости» учеников.

В. А. Сухомлинский так пишет о конфликтах в школе: «Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом – большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке несправедливо. Думайте о ребенке справедливо – и конфликтов не будет. Умение избежать конфликт – одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива».

Но нельзя думать, что конфликты вообще имеют только отрицательное влияние на личность и деятельность. Все дело в том, кем, когда и насколько эффективно он разрешается. Уход от неразрешающегося конфликта грозит переходу его внутрь, в то время как стремление его разрешить влечет за собой возможность конструирования новых отношений на другой основе.

## 2. Виды педагогических ситуаций и конфликтов.

В процессе педагогической деятельности можно выделить два основных типа ситуаций, требующих разрешения:

1) типичная – это часто повторяющаяся при одних и тех же обстоятельствах ситуация. Она имеет сходные источники и причины.

Например: опоздание и пропуски занятий учащимися, невыполнение домашних заданий и т. д.

2) Нетипичная – ситуация, нехарактерная для данного учащегося или группы.

Например: совершение правонарушения, случаи воровства в группе или в общежитии, уход учащегося из училища.

Такие ситуации требуют выявления причин и обоснованного их анализа для организации работы по предотвращению подобных случаев.

Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующие:

*ситуации (или конфликты) деятельности*, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;

*ситуации (конфликты) поведения*, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения;

*ситуации (конфликты) отношений*, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

## 3. Особенности педагогических конфликтов.

– Профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь учебное заведение, в котором учится ребенок, – модель общества, где ученики усваивают социальные нормы и отношения между людьми.

– Участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель–ученик), чем и определяется их разное поведение в конфликте.

– Разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении.

– Различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ученика, а ученику – справиться со своими эмоциями, подчинить их разуму.

Присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю.

– Профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности.

– Всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики.

– Конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

#### **4. Причины конфликтов.**

При всем разнообразии конфликтов можно выделить их основные причины:

– В последние годы учащиеся сильно изменились, тогда как некоторые учителя видят их такими, какими были учащиеся десять – пятнадцать лет назад, поэтому отношения с учениками складываются напряженные.

– Отсутствие взаимопонимания между педагогами и учащимися, вызванное, прежде всего, незнанием возрастных психологических особенностей воспитанников. Так, повышенная критичность, свойственная подростковому возрасту, зачастую воспринимается учителями как негативное отношение к их личности.

– Консерватизм и стереотипность в выборе воспитательных методов и средств.

– Учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность. Такая оценка часто определяет отношение к ученику других учителей.

– Оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье.

– Учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится строго наказать ученика.

– Немаловажное значение имеет характер отношений, которые сложились между учителем и отдельными учениками; личные качества и нестандартное поведение этих учеников являются причиной постоянных конфликтов с ними.

– Личностные качества учителя (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность); настроение учителя при взаимодействии с учениками; жизненное благополучие учителя.

– Общий климат и организация работы в педагогическом коллективе.

#### **5. Стиль взаимодействия педагога в конфликте с учащимися.**

Как решить проблему противоречий во взаимоотношениях педагога с учащимися?

Профессиональная позиция, ориентированная на потенциал ребенка, на его дальнейшее развитие, должна быть тактически проработана, а тонкое психологическое прикосновение к личности ребенка – согласно тому, что он есть сейчас (возраст, состояние, опыт, знания, интеллект, способности, уровень воспитанности и другое) – оправдано. Много зависит от выбора стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации. Ведь некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определенного типа.

К. У. Томасом и Р. Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.



Приведем рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретной ситуации и характера личности человека.

**Стиль конкуренции**, соперничества может использовать педагог, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с учащимся и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Его можно использовать, если:

- исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- обладаете достаточной властью и авторитетом, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Однако следует иметь в виду, что этот стиль, кроме чувства отчуждения, ничего больше не сможет вызвать.

**Стиль сотрудничества** можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным.

Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов.

**Стиль компромисса.** Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В

этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться».

Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
- вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными.

**Стиль уклонения** реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение.

Стиль уклонения можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях:

- источник разногласий несуществен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
- знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;

– у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности.

В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

Стиль приспособления означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Томас и Килмени считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

*Стиль приспособления* может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях:

- важная задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия не важен для вас, или вас не особенно волнует случившееся;
- считаете, что лучше сохранить хорошие отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- осознаете, что правда не на вашей стороне;
- чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Нужно помнить, что ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

#### **6. Психологический анализ конфликтов.**

Основным звеном при разрешении педагогических ситуаций является проведение ее психологического анализа.

В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, то есть в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции.

Проведение анализа снизит число ошибок, которые допускает учитель, немедленно применяя меры воздействия на ученика в ходе возникшей ситуации. Основной целью психологического анализа ситуации является создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения возникшей ситуации, потому что торопливая реакция учителя, как правило, вызывает импульсивный ответ ученика, приводит к обмену «словесными ударами», а ситуация становится конфликтной.

Психологический анализ дает возможность увидеть положительное в поступках «плохого» ученика и «пакость» в поведении образцового и тем самым правильно разрешить ситуацию.

Грамотно проведенный психологический анализ поможет учителю найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или погашения конфликта.

Ведь предупредить конфликт, разрешить его на уровне педагогической ситуации – это наиболее оптимальный, «бескровный» для обеих сторон вариант выхода из ситуации.

Учитель при этом определяет момент возможного перехода ситуации в конфликт, снижает косвенными приемами напряженность и берет ситуацию под контроль.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ПО ТЕМЕ 4**

##### **1. Тест «Стратегия поведения в конфликте».**

С помощью методики можно выявить наиболее предпочтительные формы социального поведения педагога в ситуации конфликта с учащимися, родителями, с коллегами или администрацией, а также отношение к совместной деятельности.

**Инструкция.** Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт оцените следующим образом:

- совсем не согласен – 1 балл;
- не согласен – 2 балла;
- скорее согласен – 3 балла;



согласен – 4 балла;  
полностью согласен – 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложения других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

**Обработка результатов.** Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Таблица 1

Стратегия поведения	№ утверждений	Сумма баллов
1	2	3
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

## 2. Тест «Насколько вы конфликтны?»

**Инструкция.** Вам предлагается ответить на 7 вопросов. Каждый вопрос имеет три варианта ответов. Выберите тот, который больше всего вам подходит.

- 1) Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:
  - а) избегаете вмешиваться;
  - б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
  - в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.
- 2) На собрании (совещании и т. д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?
  - а) нет;
  - б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
  - в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.
- 3) Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
  - а) только если они не обидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
  - б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
  - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
- 4) Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:
  - а) не замечаете такой пустяк;
  - б) молча возьмете солонку;

в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.

5) На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:

а) с возмущением посмотрите на обидчика;

б) сухо сделаете замечание;

в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.

6). Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:

а) промолчите;

б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;

в) устроите скандал из-за пустой траты денег.

7) Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?

а) постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;

б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;

в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Обработка результатов. Каждый ответ «а» оцените в 4 балла; «б» – 2 балла, «в» – 0 баллов. Подсчитайте сумму.

Интерпретация результатов.

Если вы набрали:

**От 20 до 28 баллов** – вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих.

**От 10 до 18 баллов** – о вас говорят, что вы – конфликтная личность, но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении, при этом не выходите за рамки корректности. За все это вас уважают.

**8 и менее баллов** – вы ищете повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы стремитесь навязывать свое мнение, даже если не уверены, что правы.

**3. Примеры педагогических ситуаций для психологического анализа.**

Ситуация 1.

«На уроке математики учительница несколько раз делала замечание ученику, который не занимался. На замечания учительницы он не реагировал, продолжая мешать другим. Учительница прекратила урок. Класс зашумел, а виновник продолжал сидеть на своем месте. Учительница села за стол и стала писать в журнале. Ученики занимались своими делами. Так прошло 20 минут. Прозвенел звонок, учительница встала и сказала, что весь класс оставляет после уроков. Все зашумели».

Такое поведение ученика свидетельствует о полном разрыве взаимоотношений с учителем и приводит к ситуации, когда работа учителя зависит от «милости» ученика.

Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе, когда учитель ведет предмет в данной группе непродолжительное время и отношения между учителем и учениками ограничиваются контактами только вокруг учебной работы.

Такие конфликты возможны из-за того, что учителя часто предъявляют завышенные требования к усвоению предмета, а отметки используют как средство наказания тех, кто не подчиняется учителю, нарушает дисциплину на уроке.

**?** Вопросы и задания для анализа ситуации:

1. Что предшествовало возникновению ситуации?

2. Основные причины возникшего конфликта и его содержание.

3. Личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношения его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет: избавиться от ученика, помочь ему или же он безразличен к ученику).

4. Определите в ситуации момент, когда учитель мог бы предупредить ее переход в конфликт.



5. Что помешало учителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность...)?

6. Какие приемы воздействия мог бы использовать учитель в ситуации и как он их использовал?

7. Смысл конфликта для каждого из его участников.

8. Варианты отношений с учеником после конфликта.

#### Ситуация 2.

Преподаватель специальной технологии начала занятие с проверки выполнения письменного домашнего задания. У учащейся О. не оказалось домашнего задания и тетради по предмету. Преподаватель, не выявив причины невыполнения задания, начала отчитывать учащуюся, заявив, что она бездельница. В ответ О. в резкой форме ответила, что вообще не собирается заводить тетрадь по этому предмету. Тогда преподаватель велела О. выйти из кабинета, на что учащаяся ответила: «И не подумаю». «Раз так, я сама уйду», – сказала преподаватель и ушла.

В возбужденном состоянии преподаватель пришла к директору училища, все рассказала и заявила, что пока учащаяся не выйдет из кабинета, она не будет проводить занятие.

Директор поступила в данной ситуации следующим образом: нашла свободный кабинет и попросила всех учащихся перейти в него для продолжения урока, а О. попросила остаться на месте. Во время занятия, которое проводилось без О., директор училища беседовала с ней и выяснила, что тетрадь по специальной технологии у учащейся есть и домашнее задание она выполнила, но забыла тетрадь дома, а нагубила она преподавателю из-за того, что та, не узнав причину отсутствия тетради, сразу начала ее оскорблять. Директору удалось убедить О. в том, что она была права, что должна принести и показать тетрадь преподавателю, извиниться перед ней и попросить разрешения присутствовать на занятиях.

После урока преподаватель зашла к директору, и они вместе пришли к выводу, что преподаватель сама вызвала учащуюся на грубость.

Таблица 2

#### Анализ ситуации

Вопросы к анализу	Варианты ответов
1	2
Какие nepозволительные ошибки допустила преподаватель спецтехнологии?	Не выяснив причины отсутствия тетради у учащейся, оскорбила ее, ушла из кабинета, обратилась за помощью к директору. Все эти поступки характеризуют преподавателя как педагогически и психологически неграмотного человека
О чем свидетельствует поведение директора?	О профессиональной компетентности, умении адекватно анализировать ситуацию, находить оптимальный путь разрешения конфликтов

#### Ситуация 3.

Учащийся группы, систематически опаздывающий на утренние занятия, приглашен Вами (классным руководителем или мастером производственного обучения) для беседы. Но неожиданно для себя Вы опоздали и пришли на 20 минут позже назначенного времени. Учащийся Вас дождался и с любопытством ожидает, как Вы себя поведете.

Таблица 3

Ваши действия	Варианты возможных последствий выбранных действий
1. Сразу же начну беседу и потребую от него объяснения по поводу опозданий	Воспитательный успех такого «словового удара» сомнителен, так как учащийся может сказать: «Что Вы с меня требуете? Сначала сами не опаздывайте!»
2. Оправдаюсь за свое опоздание, а потом начну беседу	Если Вы хотите пользоваться авторитетом, то объясняйтесь, но никогда не оправдывайтесь перед учащимися. Это признак слабости
3. Отменяю беседу, перенесу ее на более удобный для меня момент	Совершенно неправильный поступок, показывающий, что Вы плохой воспитатель

4. Попрошу извинения за опоздание и начну беседу	Правильное решение
5. Попрошу извинения и использую свое опоздание для обоснования замечания	Возможно, но нехорошо получится, если учащийся после беседы с Вами скажет товарищам: «Классный руководитель сегодня специально опоздал, чтобы я не опаздывал»

## Тема 5. ОБЩЕНИЕ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ

### ПЛАН

1. Психолого-педагогические основы установления контактов с семьей учащегося.
2. Проведение беседы с родителями по инициативе учителя.
3. Проведение беседы учителем по инициативе родителей.
4. Психологические основы проведения родительского собрания.

#### 1. Психолого-педагогические основы установления контактов с семьей учащегося.

Типичное общение учителя с родителями характеризуется непониманием и взаимными претензиями.

Чаще всего это монолог учителя, состоящий из жалоб на ребенка или отчитывающий родителя за него. Отрицательные чувства родителя, возникающие от подобного «общения», не способствуют возникновению желания сотрудничать со школой в деле обучения и воспитания его же ребенка.

Контакт между учителем и родителями возможен тогда, когда и те и другие осознают, что у них общая цель – хорошее воспитание и образование детей, которую можно достичь только общими усилиями.

Для этого учителю необходимо показать родителям, что он любит детей такими, какие они есть, со всеми плюсами и минусами, а также обеспокоен их судьбой, как и родители.

Основным средством установления контакта с родителями для учителя является он сам, вернее, его педагогический имидж, включающий в себя профессиональные знания, умения их преподавать и любовь к детям.

Поэтому учителю необходимо руководствоваться следующими правилами взаимодействия и способами установления контактов с семьей.

**Первое правило.** *В основе работы классного руководителя с семьей должны быть действия и мероприятия, направленные на укрепление и повышение авторитета родителей.* Нравоучительный, назидательный, категоричный тон нетерпим в работе классного руководителя, так как это может быть источником обид, раздражения, неловкости. Потребность родителей посоветоваться после категоричных «должны», «обязаны» – исчезает. Единственно правильная норма взаимоотношений учителей и родителей – взаимное уважение. Тогда и формой контроля становится обмен опытом, совет и совместное обсуждение, единое решение, удовлетворяющее обе стороны. Ценность таких отношений в том, что они развивают и у учителей, и у родителей чувство ответственности, требовательности, гражданского долга.

**Второе правило.** *Доверие к воспитательным возможностям родителей. Повышение уровня их педагогической культуры и активности в воспитании.*

Психологически родители готовы поддержать все требования, дела и начинания учебного заведения. Даже те родители, которые не имеют педагогической подготовки и высшего образования, с глубоким пониманием и ответственностью относятся к воспитанию детей.

**Третье правило.** *Педагогический такт, недопустимость неосторожного вмешательства в жизнь семьи.* Классный руководитель – лицо официальное. Но по роду своей деятельности он должен касаться интимных сторон жизни семьи, нередко он становится вольным или невольным свидетелем отношений, скрываемых от чужих. Хороший классный руководитель в семье не чужой. В поисках помощи родители ему доверяют сокровенное, советуются. Какой бы ни была семья, какими бы воспитателями ни были родители, учитель должен быть всегда тактичным, доброжелательным. Все знания о семье он должен обращать на утверждение добра, помощи родителям в воспитании.



Четвертое правило. *Жизнеутверждающий настрой в решении проблем воспитания, опора на положительные качества ребенка, на сильные стороны семейного воспитания. Ориентация на успешное развитие личности.* Формирование характера воспитанника не обходится без трудностей, противоречий и неожиданностей. Их надо воспринимать как проявление закономерностей развития, тогда сложности, противоречия, неожиданные результаты не вызовут негативных эмоций и растерянности педагога.

#### **Индивидуальное общение.**

При общении с родителями учитель должен так строить беседу, чтобы родители убедились, что они имеют дело с профессионалом, любящим и умеющим учить и воспитывать детей.

Поэтому при подготовке к беседе с родителями учитель должен хорошо продумать:

- 1) цель;
- 2) содержание беседы;
- 3) манеры поведения, стиль речи, одежды, прически.

Каждая деталь должна способствовать созданию образа настоящего специалиста.

Может быть два варианта такого общения:

- 1) по инициативе учителя;
- 2) по инициативе родителей.

#### **2. Проведение беседы с родителями по инициативе учителя.**

##### *1. Постановка психологической цели.*

— Что я хочу от родителей? (*Вылить свое раздражение на ребенка? Наказать ребенка руками родителей? Показать родителям их педагогическую несостоятельность?*)

При всех указанных вариантах не стоит вызывать родителей, т. к. такие психологические цели свидетельствуют о профессиональной беспомощности педагога и отрицательно повлияют на общение учителя и семьи.

Вызывать родителей стоит, если учитель хочет лучше узнать ребенка, понять причины его поведения, подобрать индивидуальный подход к нему, поделиться положительными фактами относительно ребенка и т. д., т. е. психологическая цель должна быть стимулом для дальнейшего общения с родителями.

#### **2. Организация начала диалога.**

Церемония приветствия.

Приветствуя родителей, необходимо оставить свои дела, встать навстречу, улыбнуться, доброжелательно сказать слова приветствия, представиться (если встречаетесь впервые), обратиться к ним по имени-отчеству.

3. *Установление согласия на контакт.* Это означает, что учитель обязательно обговаривает время диалога, особенно если он видит, что родитель торопится, необходимо уточнить, каким запасом времени тот располагает. Лучше перенести разговор, чем проводить его в спешке, т. к. он все равно не будет усвоен.

4. *Создание обстановки диалога заключается в том,* что учитель продумывает, где и как будет проходить диалог. Недопустимо, чтобы учитель сидел, а родитель стоял, или чтобы учитель сидел за своим столом, а родитель — за ученическим.

Нужно проследить, чтобы в классе никого не было, никто не вмешивался в разговор. Усадив родителя, необходимо поинтересоваться, удобно ли ему, обратить внимание на его и свои жесты и позы.

Жесты и позы учителя должны демонстрировать открытость и доброжелательность (недопустимы скрещенные на груди руки, руки на поясе — «руки в боки», запрокинутая назад голова и т. д.).

Для снятия напряжения родителя и перехода к проблеме следует корректно и конкретно сообщить цель вызова, например: «Мне хотелось получше узнать (*имя ребенка*), чтобы подобрать к нему подход», «Нам нужно получше с вами познакомиться, чтобы действовать сообща», «Я еще не очень хорошо знаю (*имя ребенка*), вижу в нем и положительные черты и не очень, мне нужна Ваша помощь, чтобы лучше понять его» и т. д.

Вызывая родителя для беседы, учитель не должен забывать, что беседа подразумевает диалог, следовательно, ему нужно продумать не только свое сообщение, но и то, что он хочет услышать от родителя, поэтому ему необходимо сформулировать свои вопросы к родителям ученика и дать возможность высказаться им.

**Проведение диалога.** Начало разговора должно содержать положительную информацию о ребенке, причем это не оценочные



суждения: «У Вас хороший мальчик, но... (далее идет отрицательная информация на 10 минут)», а сообщение о конкретных фактах, характеризующих ребенка с положительной стороны. Такое начало свидетельствует о педагоге как о наблюдательном и доброжелательном, т. е. профессионале.

Факты о поведении или успеваемости ученика, вызывающие беспокойство у педагога, должны подаваться очень корректно, без оценочных суждений, начинающихся на «не»: «Он у Вас непослушный, неорганизованный, невоспитанный и т. д.».

Также не следует после положительной информации об ученике продолжать рассказ о негативных фактах через союз «но»: «Ваш сын аккуратный, опрятный, но неорганизованный».

Переходить к нелицеприятным фактам лучше всего в форме обращения за советом: «Я еще не очень хорошо знаю Петю, не могли бы Вы мне помочь разобраться (далее идет описание факта) или «Я не могу понять...», «Меня беспокоит...», «Я хочу понять, что стоит за этим...».

При сообщении негативных фактов рекомендуется делать акцент не на них, а на пути преодоления нежелательных проявлений.

Учитель должен постоянно подчеркивать общую цель его и родителей относительно будущего ребенка, поэтому не следует употреблять выражение «Ваш сын», т. е. противопоставлять себя и родителей.

Рекомендуется чаще говорить «мы», «вместе», обращаться по имени-отчеству к родителю как можно чаще.

Самым главным в беседе является высказывание родителя, поскольку именно оно делает разговор беседой, диалогом.

От учителя требуется умение слушать. После того как учитель закончит свое сообщение вопросом к родителю относительно данной проблемы, он, используя приемы активного слушания, может узнать много важного и необходимого об учащемся и его семье. Для этого педагогу нужно всем своим видом показать, что он внимательно слушает родителя.

Свое участие в диалоге учитель может выразить через отражение чувств по поводу рассказа родителя: «Я рад тому, что у нас единые взгляды на...», «Меня удивило...», «Я огорчена...» и т. д.

Выполнение этого условия предотвращает возникновение конфликта при разнице во мнениях и способствует взаимопониманию сторон.

Конкретные советы должны даваться учителем только в том случае, если родитель просит у него совета.

Они будут эффективны тогда, когда будут конкретны по содержанию, доступны в выполнении, просты по форме изложения.

**Завершение диалога.** Учителю рекомендуется подвести итог беседы на основе приема рефлексивного слушания-«резюмирования»: «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...» и наметить пути дальнейшего сотрудничества, договориться о цели, месте и времени будущей встречи.

Беседа с родителями должна заканчиваться церемонией прощания.

Прощаясь с родителем, учителю следует, обращаясь к нему по имени-отчеству, поблагодарить за беседу, высказать свое удовлетворение ею, проводить родителя и сказать слова прощания доброжелательно и с улыбкой.

### **3. Проведение беседы учителем по инициативе родителей.**

*1. Установление согласия на контакт.* (Участники диалога обговаривают время его протекания.)

Представьте ситуацию: Визит мамы стал неожиданным для Вас. У Вас нет времени с ней разговаривать. Как Вы поступите?

Проявив максимум внимания и предупредительности к маме, учителю вместо избегания диалога следует сообщить ей, что он не знал о ее приходе и запланировал очень важное дело, которое нельзя отложить, и располагает временем в... минут, если маму это устраивает, то можно поговорить, если нет, то он выслушает ее в любое удобное ей время.

Таким образом учитель дает понять о своем желании диалога, несмотря на неблагоприятные обстоятельства.

*1. Выслушайте родителя.* Дайте родителю «выпустить пар». Помните, что на самом деле агрессия направлена не на вас, а на образ, сложившийся у родителей. Следует мысленно отделить себя от этого образа и, наблюдая за беседой как бы со стороны, старать-



ся понять, что же кроется за агрессией, что волнует родителя? Важно не отвечать агрессией на агрессию, т. к. иначе ситуация может стать неуправляемой.

Следите за своей позой!

Выражение учителем сочувствия, понимания переживаний родителей: «Я вижу, Вы обеспокоены успеваемостью (имя ребенка) «Постараюсь понять Вас...», «Давайте вместе разберемся» – придадут беседе конструктивный характер, что поможет выяснить истинную причину обращения к учителю.

Учителю не следует упускать того, что родитель приходит с определенными фактами. Задача учителя состоит в том, чтобы определить степень обоснованности этих фактов.

Доказать несостоятельность этих фактов можно только с помощью убедительных аргументов. Умение учителя использовать объективные, хорошо обоснованные аргументы повышает его компетентность в глазах родителей.

Необходимо ответить на все вопросы родителя. Это способствует переводу беседы на деловой уровень общения и выяснению всех остальных «болевых точек» родителя в области обучения его ребенка.

Закончить беседу следует также по инициативе учителя.

#### **4. Психологические основы проведения родительского собрания.**

Почти всегда цель родительского собрания – информирование родителей. Следовательно, педагог выступает на собрании в роли информатора.

Казалось бы, роль для педагога привычная. Но это только на первый взгляд. Учить и информировать – задачи совершенно разные и предполагают применение различных методов.

Очень часто педагог, сам того не замечая, совершает подмену: вместо того, чтобы передавать информацию взрослым людям в той форме, в которой им было бы удобно ее воспринимать, он начинает воздействовать с помощью информации, то есть учить родителей. А это мало кому из взрослых людей нравится.

В результате информация не только не принимается и не осмысливается, но еще и порождает, независимо от своего содержания, сопротивление слушателей.

Как же сделать так, чтобы вас услышали? Несколько советов.

#### **Начало разговора.**

- Главное требование – начало разговора должно быть кратким, эффективным и четким по содержанию.

- Хорошо продумайте и запишите на листок бумаги первые 2–3 предложения вашей речи. Они должны прозвучать максимально спокойно и четко даже на фоне вашего вполне понятного волнения.

- Если это ваша первая встреча – правильно представьтесь. Коротко, но, подчеркнув те стороны вашего статуса и роли в отношении детей, которые составят основу вашего авторитета и значимости в глазах родителей.

- Никогда не начинайте с извинений, даже в том случае, если начало встречи затянулось, возникли накладки и какие-то недоразумения. Можно просто констатировать, что встреча началась несколько не так, как планировалось.

Почему не следует извиняться? Извинения немедленно поставят вас в позицию «снизу» и уменьшат субъективную значимость вашей информации в глазах слушателей.

- Важно начать разговор в тишине. Найдите способ привлечь к себе внимание. Желательно это сделать так, чтобы выбранный вами способ не напоминал урок.

- Начните разговор с изложения самой логики встречи, ее основных этапов: «Сначала мы с вами...», «Затем мы рассмотрим...», «В конце разговора нам с вами предстоит...».

- Обозначьте место вопросов и решек родителей в ходе встречи. Например, вы можете сказать, что вопросы задавать лучше сразу, по ходу изложения информации. Или наоборот, попросите родителей сначала полностью выслушать вас, а затем задать вопросы.

Можете сказать, что на все вопросы, которые будут заданы в ходе вашего монолога, вы ответите потом, а пока будете фиксировать их для себя на доске или листе бумаги.

Изложение информации. Как и где стоять во время своего монолога?

- Если класс небольшой или слушателей немного, лучше сидеть в общем кругу или сбоку от собственного стола.

**Ни в коем случае не за столом!** Это такое коварное место – учительский стол! Он молниеносно оживляет в самом педагоге и его слушателях (а все они бывшие ученики) вполне конкретные ассоциации и поведенческие стереотипы.

- Если класс большой, придется стоять. Опять-таки – рядом со столом, время от времени несколько перемещаясь. Пространство у доски позволяет управлять вниманием слушателей.

- Если вы говорите очень важные вещи, выдвиньтесь немного вперед, к самым партам или рядам стульев.

- При подведении итогов, давайте слушателям немного обдумать и осмыслить, отойдите к доске.

- Соотнесите голос с размерами помещения.

- Необходимо использовать навыки риторики, которые вы применяете на уроке:

- повторение последних слов,

- модулирование акцентов при помощи голоса.

- Следите за паузами: они должны быть!

Помните, что вы имеете дело не с гиперативными детьми, которых страшно на две секунды отпустить в свободное общение, а со взрослыми людьми. Они умеют думать. А думать лучше всего в паузах.

- Следите за невербальной информацией, которую вы вольно или невольно транслируете при помощи своих жестов, позы и мимики.

При волнении трудно управлять мимикой, и все же она должна соответствовать содержанию передаваемой информации и изменяться в такт ей.

Позы и жесты желательно применять преимущественно открытые, доброжелательные: движения рук при жестикуляции – от себя, а не на себя, и многое другое, что вам хорошо известно.

- Не забудьте в конце разговора вернуться к его началу и подвести итоги!

- Не позволяйте себе в ходе разговора отвлекаться на детали и уходить в сторону.

- Четко определите тему и придерживайтесь ее.

- И последнее. Родители должны убедиться, что такие встречи имеют смысл: они проходят оперативно и заканчиваются определенным результатом, поэтому информация должна подаваться дозированно, последовательно и четко.



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Общение занимает ведущее место в педагогической деятельности, поэтому мы считаем необходимым формирование у педагогических работников навыков педагогического взаимодействия с учащимися и их родителями.

Представленный вариант практикума педагогического общения предлагается использовать педагогическим коллективам, которые стремятся к улучшению взаимопонимания между членами коллектива, созданию благоприятного психологического климата в учебном заведении.

Во время проведения практикума каждый участник учится формулировать проблему, рассматривать ее с различных позиций, предвидеть возможные трудности и наметить педагогически целесообразные выходы из конфликтных ситуаций.

По отзывам многих педагогических работников, практикум помогает им перейти от традиционного консерватизма и закрытых отношений с учащимися и их родителями к открытости, взаимопониманию.

В практикуме были определены и намечены лишь наиболее важные компоненты профессионально-педагогического общения, указаны некоторые пути овладения искусством общения и самовоспитания в этой области.

Для того чтобы теория и методика профессионально-педагогического общения были хорошо освоены и активно внедрены в непосредственную педагогическую деятельность, педагогу необходимо систематически работать над собой, увеличивать и усложнять свой личный опыт общения с детьми. Данный практикум может оказать им в этом поддержку.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Тематический план и программа практикума.....	6
Тема 1. Психологические основы педагогического общения.....	9
Практическое занятие по теме 1.....	12
Тема 2. Ролевые позиции в педагогическом общении.....	26
Практическое занятие по теме 2.....	31
Тема 3. Структура педагогического общения.....	34
Практическое занятие по теме 3.....	42
Тема 4. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе.....	47
Практическое занятие по теме 4.....	55
Тема 5. Общение педагога с родителями.....	62
Заключение.....	72