

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ П.М. МАШЕРОВА»

Факультет социальной педагогики и психологии
Кафедра социально-педагогической работы

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой

А.П. Сирцова
18 мая 2016 г.

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета

С.А. Морозов
18 мая 2016 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА
СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА:
СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

для специальности (направление специальности)

1-03 04 01 Социальная педагогика

Составитель: С.Г. Туболец

Рассмотрено и утверждено
на заседании научно-методического совета 17.06.2016 г., протокол № 6

УДК 37.013.42(075.8)
ББК 74.662я73
О-75

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования Витебский государственный университет имени П.М. Машерова. Протокол № 3 от 28.02.2017 г.

Составитель: доцент кафедры социально-педагогической работы ВГУ имени П.М. Машерова, кандидат педагогических наук
С.Г. Туболец

Рецензенты:
заведующий кафедрой социально-гуманитарных дисциплин
Витебского филиала УО ФПБ «Международный университет “МИТСО”»,
кандидат исторических наук, доцент *А.Л. Дединкин*;
заведующий кафедрой коррекционной работы ВГУ имени П.М. Машерова,
кандидат педагогических наук, доцент *Н.И. Бумаженко*

Основы профессионального мастерства социального педагога: социально-педагогическое взаимодействие для специальности (направление специальности) 1-03 04 01 Социальная педагогика : учебно-методический комплекс по учебной дисциплине / сост. С.Г. Туболец. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2017. – 124 с.
ISBN 978-985-517-616-0.

Учебно-методический комплекс разработан для студентов ФСП и П специальности 1-03 04 01 Социальная педагогика в соответствии с программой «Основы профессионального мастерства социального педагога (Социально-педагогическое взаимодействие)».

В издание включены лекционные материалы, планы семинарских занятий с заданиями, материалы самостоятельной контролируемой работы студентов, проверочные тесты, глоссарий, список литературы. Может использоваться преподавателями педагогики, студентами, а также всеми, кто интересуется проблемами социально-педагогического взаимодействия.

УДК 37.013.42(075.8)
ББК 74.662я73

ISBN 978-985-517-616-0

© ВГУ имени П.М. Машерова, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КУРСА	7
Учебно-тематический план дисциплины	7
Курс лекций	8
Лекция 1. Социально-педагогическое взаимодействие и система наук о человеке	8
Лекция 2. Сущностные характеристики социально-педагогического взаимодействия	11
Лекция 3. Социально-педагогическое взаимодействие в структуре социального воспитания	16
Лекция 4. Деятельность в структуре социально-педагогического взаимодействия	20
Лекция 5. Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия	23
Лекция 6. Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия	29
Лекция 7. Влияние стилей профессионально-педагогического общения на эффективность социально-педагогического взаимодействия	38
Лекция 8. Психолого-педагогические основы вербального и невербального социально-педагогического взаимодействия	44
Лекция 9. Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия	52
Лекция 10. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии	61
Лекция 11. Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности социального педагога	72
ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КУРСА	79
Семинарские занятия	79
Самостоятельная работа студентов	92
РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	93
Вопросы к зачету	93
Тестовые задания	95
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ	117
Глоссарий	117
Литература	122

ВВЕДЕНИЕ

Учебная дисциплина «Основы профессионального мастерства социального педагога» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие») служит теоретико-практической подготовке специалистов социально-педагогической сферы. Социальный педагог призван обеспечить педагогический компонент в общей системе социальных служб, педагогическую целесообразность социальной работы, проводимой различными учреждениями и организациями. Поэтому необходимым элементом деятельности является умение специалиста взаимодействовать с коллегами, родителями, специалистами заинтересованных служб и ведомств в оказании помощи детям и подросткам.

Социально-педагогическое взаимодействие является технологией взаимодействия в социально-педагогической деятельности, обеспечивающей многообразные профессиональные связи.

Цель курса **«Социально-педагогическое взаимодействие»:** формировать у будущих специалистов, получающих высшее образование по специальности «Социальная педагогика» целостное представление о социально-педагогическом взаимодействии, вооружить умениями, необходимыми для практически социально-педагогического взаимодействия в трудовой деятельности как необходимой составной части профессионального становления.

Курс «Социально-педагогическое взаимодействие» разработан с учётом требований компетентностного подхода в высшем образовании. В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

- знать: научные основы социально-педагогического взаимодействия;
- уметь: осуществлять целенаправленную деятельность по организации социально-педагогического взаимодействия;
- владеть: технологиями эффективного социально-педагогического взаимодействия;
 - профессиональными навыками, необходимыми для эффективного функционирования социально-педагогической службы;
 - этической культурой и профессиональным мастерством социального педагога.

В соответствии с требованиями Стандарта, в результате усвоения курса будущий специалист должен овладеть рядом компетенций. Требования к академическим, социально-личностным, профессиональным компетенциям специалиста следующие. Специалист должен:

- АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.
- АК-2. Владеть методами научно-педагогического исследования.
- АК-3. Владеть исследовательскими навыками.

- АК-4. Уметь работать самостоятельно.
- АК-5. Быть способным порождать новые идеи (обладать креативностью).
- АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.
- АК-7. Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.
- АК-8. Обладать навыками устной и письменной коммуникации.
- АК-9. Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.
- АК-10. Уметь регулировать взаимодействия в образовательном процессе.
- СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.
- СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.
- СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.
- СЛК-4. Владеть навыками здоровьесбережения.
- СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике.
- СЛК-6. Уметь работать в команде.
- СЛК-7. Быть способным осуществлять самообразование и совершенствовать профессиональную деятельность.
- СЛК-8. Владеть навыками рефлексии в профессиональной деятельности.
- ПК-1. Уметь организовывать социально-педагогическую деятельность по защите прав и интересов детей в соответствии с основными направлениями социальной политики Республики Беларусь.
- ПК-2. Быть способным создавать благоприятные условия для успешной социализации личности и формировать благоприятную социально-культурную среду жизнедеятельности.
- ПК-3. Уметь осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативно-правовыми документами и законодательством Республики Беларусь в области образования.
- ПК-4. Владеть методами социального воспитания обучающихся; осуществлять социально-педагогическое взаимодействие в процессе социально-педагогической деятельности.
- ПК-5. Уметь осуществлять исследование актуальных проблем социальной педагогики.
- ПК-6. Владеть способностью к целеполаганию в социально-педагогической деятельности.
- ПК-16. Уметь организовывать деятельность социально-педагогических учреждений, служб, центров.
- ПК-17. Быть способным осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с этическими нормами и изменением содержания социально-педагогической деятельности.

– ПК-20. Быть способным взаимодействовать со специалистами смежных специальностей и другими заинтересованными участниками образовательного процесса.

– ПК-21. Уметь представлять социально-педагогическую информацию в форме отчетов, докладов, презентаций.

– ПК-22. Быть способным пользоваться глобальными информационными ресурсами, современными мультимедийными средствами.

– ПК-23. Обладать способностью к организации коллективной творческой деятельности.

– ПК-24. Владеть навыками проектирования, конструирования, организации, осуществления, анализа и оценки собственной профессиональной деятельности.

– ПК-25. Уметь осуществлять специально организованный процесс познания, направленный на выявление новых научных знаний о закономерностях, факторах, условиях, структуре, механизмах образовательных процессов и явлений.

– ПК-28. Быть способным внедрять в практику социально-педагогической деятельности новые научные результаты исследований.

УМК учебной дисциплины «Основы профессионального мастерства социального педагога» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие») является одним из элементов организации образовательной деятельности по подготовке специалистов. Он представляет собой систему учебно-методических материалов, способствующих эффективному освоению студентами учебного материала, входящего в учебную программу дисциплины.

Учебно-методический комплекс поможет студентам усвоить программу дисциплины и получить необходимые знания и навыки в области организации социально-педагогического взаимодействия. Отсюда, целью ЭУМК является создание условий для повышения качества процесса изучения студентами учебной дисциплины и обеспечение комплексом учебно-методических материалов, способствующих эффективному освоению студентами учебного материала.

Задачи УМК – создание информационно-методической базы для формирования у студентов знаний и представлений о социально-педагогическом взаимодействии;

– дидактическое сопровождение процесса управляемой самостоятельной работы;

– интеграция профессиональных теоретических знаний, практических умений в профессионально значимые качества.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КУРСА

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

№	Темы	Распределение по часам			
		Всего ч.	Лекции	Семинар.	УСР
1.	Социально-педагогическое взаимодействие в системе наук о человеке	4	2	2	
2.	Сущностные характеристики социально-педагогического взаимодействия	2	2		
3.	Социально-педагогическое взаимодействие в структуре социального воспитания	4	2	2	
4.	Деятельность в структуре социально-педагогического взаимодействия	2			
5.	Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия	6	2 (2 ч. на ОЗО)	4	2
6.	Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия	4	2	2	
7.	Влияние стилей профессионально-педагогического общения на эффективность социально-педагогического взаимодействия	6	2	4 (2 ч. на ОЗО)	
8.	Психолого-педагогические основы вербального и невербального социально-педагогического взаимодействия	6	2 (2 ч. на ОЗО)	4	
9.	Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия	4	2 (2 ч. на ОЗО)	2	
10.	Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии	4		2	
11.	Роль социального педагога в гармонизации социального взаимодействия в учреждениях воспитания и образования	4		2	2
12.	Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности социального педагога	4	2	2	
	Итого		18 (6 ч. на ОЗО)	26 (2 ч. на ОЗО)	2

КУРС ЛЕКЦИЙ

Лекция 1. Социально-педагогическое взаимодействие и система наук о человеке

Понятие о взаимодействии как категории социально-гуманитарных наук. Характеристика понятий взаимодействие, социальное взаимодействие, педагогическое взаимодействие, социально-педагогическое взаимодействие. Взаимодействие в социально-педагогической деятельности.

Понятие о взаимодействии как категории социально-гуманитарных наук. Характеристика понятий. Словари трактуют термин «взаимодействие» как «взаимная связь двух явлений; взаимная поддержка».

Обращаясь к рассмотрению категории «взаимодействие» отметим, что она рассматривается прежде всего в философии, социологии, психологии и педагогике. Взаимодействие как философская категория отражает взаимную обусловленность, изменение состояния, взаимопереход, а также порождение одним объектом другого, взаимообусловленность. Взаимодействие представляет собой вид непосредственного или опосредованного, внешнего или внутреннего отношения, связи. Свойства объекта могут проявляться и быть познанными только во взаимодействии с другими объектами. Взаимодействие выступает как интегрирующий фактор, посредством которого происходит объединение частей в определенный тип целостности, организация структуры объекта. Каждая форма движения материи имеет в своей основе определенные типы взаимодействия структурных элементов.

Психологические словари трактуют взаимодействие и как процесс взаимного влияния людей друг на друга в процессе общения; сопряжение систем взаимных воздействий.

В педагогике выделяется педагогическое взаимодействие, которое рассматривается как личностный контакт воспитателя и воспитанника(ов), случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок. Педагогическое взаимодействие может проявляться в виде сотрудничества, когда обеими сторонами достигается взаимное согласие и солидарность в понимании целей совместной деятельности и путей ее достижения, и в виде соперничества, когда успехи одних участников совместной деятельности стимулируют или тормозят более продуктивную и целенаправленную деятельность других ее участников.

Социальное действие – это любое проявление социальной активности, ориентированное на других людей. Социальное взаимодействие – это процесс обмена социальными действиями между двумя социальными субъектами и более, процесс непосредственного или опосредованного воздействия этих субъектов друг на друга.

Взаимодействие – это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого. Любое взаимодействие предполагает по меньшей мере двух участников. Следовательно, взаимодействие представляет собой разновидность действия, отличительной чертой которого является направленность на другого человека.

Признаки социального взаимодействия:

- предметность. Оно всегда имеет цель или причину, которые являются внешними по отношению к взаимодействующим группам или людям;
- внешняя выраженность, доступность для наблюдения. Этот признак обусловлен тем, что взаимодействие всегда предполагает обмен символами, знаками, которые расшифровываются противоположной стороной;
- ситуативность. Обычно привязано к какой-то конкретной ситуации, к условиям протекания;
- выражение субъективных намерений участников.

Взаимодействие всегда является коммуникацией. Однако его не стоит отождествлять с обычным общением (обменом сообщениями). Взаимодействие является гораздо более широким понятием, поскольку предполагает не только прямой обмен информацией, но и косвенный обмен смыслами, которые подразумевает информация.

Социальное действие – это определенная система поступков, средств и методов, при помощи которых лицо или группа намеревается изменить поведение, установки или мнение других лиц или групп.

В системе взаимодействий действие понимается как характер ролей, исполняемых множеством личностей, имеющих определенный статус и разыгрывающих нормативно предписанные роли.

В педагогической науке воспитательное (педагогическое) взаимодействие выступает и как одно из ключевых понятий и как научный принцип. Его педагогическое осмысление получило в работах В.И. Загвязинского, Л.А. Левшина, Х. Лийметса и др., которые под педагогическим взаимодействием предложили понимать процесс, происходящий между воспитателем и воспитанником в ходе учебно-воспитательной работы и направленный на личностное развитие человека.

Исходя из специфики работы, в социально-педагогической деятельности любое взаимодействие рассматривается как социально-

педагогическое. Социально-педагогическое взаимодействие является не только основной категорией социальной педагогики, но и структурной единицей социального воспитания.

Все отношения, возникающие между людьми в обществе, называют социальными. Социальные отношения – специфические отношения между людьми, связанные с удовлетворением их потребностей в социальной сфере жизнедеятельности (общение, дружба, любовь, самоутверждение).

Педагогическое взаимодействие является универсальной характеристикой педагогического процесса. Оно значительно шире категории «педагогическое воздействие», сводящей педагогический процесс к субъект-объектным отношениям.

Взаимодействие в социально-педагогической деятельности.
В профессиональной деятельности социального педагога социально-педагогическое взаимодействие занимает центральное место, поскольку он вступает во взаимодействие с разными категориями населения (дети, учащиеся, молодежь, безработные, пожилые люди, родители, другие учителя, психологи и др.) и социальными институтами (образовательные и медицинские учреждения, органы милиции, учреждения дополнительного образования, СМИ и др.).

Сущность социально-педагогического взаимодействия заключается в целенаправленном сотрудничестве, посредничестве, партнерстве, в исполнении роли тьютора, модератора, супервизора, советника, конфликтолога, аниматора наряду с традиционными ролями координатора, помощника, защитника, психотерапевта, наставника, эксперта, общественного деятеля. Его целью является личностное развитие, воспитание, успешная социализация учащихся, обеспечение консолидации всех сил, возможностей социума применительно к решению значимых проблем субъекта, развития его активности как субъекта этого процесса.

Только в процессе взаимодействия возможно проявление и установление информационных, организационно-деятельностных, коммуникативных и других связей и отношений. Нужно учитывать, что воспитательными отношениями оказываются лишь те, в ходе реализации которых осуществляются воспитательные взаимодействия, приводящие к усвоению воспитанниками тех или иных элементов социального опыта, культуры. Процесс воспитания характеризуется именно отношениями воспитанника, включенного в педагогический процесс. Их уровень сформированности позволяет судить и об общем уровне развития личности.

Педагогическое взаимодействие состоит из двух компонентов, которые неразрывно связаны между собой: педагогическое воздействие и ответная реакция воспитанника. Воздействия по своей направленности могут быть прямые и косвенные, они могут различаться по содержанию и формам предъявления, по наличию или отсутствию цели, характеру

обратной связи (управляемые, неуправляемые) и т.п. Также многообразны и ответные реакции воспитанников: активное восприятие и переработка информации, игнорирование или противодействие, эмоциональное переживание или безразличие, действия, поступки, деятельность и т.п.

Лекция 2. Сущностные характеристики социально-педагогического взаимодействия

Структура социально-педагогического взаимодействия. Типы, виды, принципы, уровни, функции социально-педагогического взаимодействия. Специфика и своеобразие профессиональной деятельности социального педагога

Структура социально-педагогического взаимодействия.
Взаимодействие в социально-педагогической деятельности осуществляется с целью социального воспитания, социального научения, социально-педагогической помощи.

Разрабатывая теорию социальной педагогики, А.В. Мудрик отмечал, что основу взаимодействия составляет личностный подход. Именно он является базовой ценностной ориентацией педагога, который определяет его ведущую ориентацию на развитие личности воспитанника, стратегию его взаимодействия с личностью и коллективом в воспитательном процессе на основе субъект-субъектных отношений.

Исходя из этого положения, социально-педагогическое взаимодействие необходимо рассматривать как сложную полифункциональную и регулируемую систему, в структуре которой можно выделить ряд взаимосвязанных и взаимообусловленных компонентов. В их число входят: а) специфика отношений участников педагогического взаимодействия; б) стиль их общения; в) особенности построения совместной деятельности; г) направленность взаимодействия.

При построении любого взаимодействия главным приоритетом субъектов взаимодействия должна быть ориентация на взаимное развитие. Среди этих взаимодействий особое место принадлежит общению (специфическая форма субъект-субъектного взаимодействия) и совместной деятельности (специфическая форма субъект-объект-субъектного взаимодействия). Между ними существуют определенные связи: общение является и атрибутом совместной деятельности и самостоятельной ценностью.

Структура социально-педагогического взаимодействия включает: субъекты взаимодействия; мотивы, цели, задачи социально-педагогического взаимодействия; согласованную деятельность; связь непосредственную или опосредованную; нормы и ценности; результат.

Таблица 1 – Субъекты социально-педагогического взаимодействия

Учащиеся / учащийся	Социальные службы	Медицинские учреждения
Учреждения дополнительного образования	ПЕДАГОГ	Органы управления социальным воспитанием
Группа		Социум микрорайона
Семья		Администрация школы
Родители	Соседи	Педагоги

Социально-педагогическое взаимодействие является многокомпонентным процессом. Дидактический, воспитательный и социальный компонент присутствует во всех видах деятельности: познавательной, трудовой, творческой. О. Петрова, О. Долганова, Е. Шарохина подчёркивают, что в основе социально-педагогического взаимодействия лежит сотрудничество, как индивидуальный подход, который позволяет рассматривать социально-педагогический процесс, имеющий целью решение социально-педагогических проблем у ребенка.

Социально-педагогический процесс призван реализовать цели образования в условиях тех социально-педагогических систем, в которых организовано взаимодействие педагогов и воспитанников. Он является главной, основной структурной единицей образования и позволяет контролировать систему социально-педагогического взаимодействия педагогов и воспитанников.

Направления, виды, формы, стили, уровни, функции социально-педагогического взаимодействия. Рассмотрим основные характеристики социально-педагогического взаимодействия.

Основными направлениями социально-педагогического взаимодействия являются:

- совместные воздействия социального педагога, учителей, родителей, социальных институтов и др. на социум, в котором растёт и развивается личность ребенка;
- взаимные воздействия социального педагога, учителей, родителей, социальных институтов и т.п.;
- предметно-направленные взаимодействия, т.е. взаимодействие с социумом по решению социально-педагогических задач (взаимодействие с учреждениями социальной защиты населения, здравоохранения, культурно-просветительскими учреждениями, детскими и молодёжными объединениями, фондами, союзами и т.д.).

Виды социально-педагогического взаимодействия. В зависимости от направленности анализа, в социально-педагогическом взаимодействии можно выделить ряд его видов. В частности, оно может быть: добровольным и обязательным (родительское собрание, совместную

деятельность, субботники, КТД и др.); долговременным (сотрудничество с КДН, патронаж и др.) и кратковременное (консультирование, беседа, встреча и др.); планомерным и спонтанным; непосредственным и опосредованным; продуктивным и непродуктивным; результативным и нерезультативным. Естественно, в последних двух случаях (непродуктивное и нерезультативное) социально-педагогическое взаимодействие характеризует отсутствие умения его выстраивать.

Среди взаимодействий различают:

а) контакты – кратковременные связи (обмен взглядами на улице, разговор попутчиков);

б) социальные действия – действия человека, который вступает в осознанные и рациональные связи и ориентируется на действия других людей, пытаясь достичь своих собственных целей.

Таблица 2 – Классификация видов социального взаимодействия

<i>по количеству субъектов взаимодействия</i>			
между двумя людьми	между индивидом и группой	между группами	
<i>по характеру взаимоотношений субъектов взаимодействия</i>			
односторонние и	двусторонние	солидарные (согласованные)	антагонистические (враждебные);
<i>по сроку</i>			
краткосрочные		долгосрочные	
<i>по наличию (отсутствию) организованности:</i>			
организованные		неорганизованные	
<i>по осознанию взаимодействия</i>			
осознанные		неосознанные	
<i>по «материальности» обмена</i>			
интеллектуальные (идейные)	чувственные (эмоциональные)	волевые	

Формы социально-педагогического взаимодействия. Учитывая, что социально-педагогическое взаимодействие есть деятельность, то по форме организации, его можно рассматривать как: индивидуальную, групповую, совместную деятельность, кооперацию.

В.И. Загвязинский, анализируя организационные формы работы социального педагога со своими подопечными, условно объединяет их в три группы:

1. индивидуальные формы работы (беседы, консультации, наблюдения, регулирование отношений, коррекционная работа и др.);

2. совместные формы работы со специалистами реабилитационных учреждений, учреждений социальной защиты населения, общего и дополнительного образования, клубных и других учреждений в целях оказания комплексной социально-педагогической и иной помощи своим клиентам;

3. кооперативные формы работы – объединение социальных педагогов, руководителей и специалистов различных учреждений и организаций для проведения массовых мероприятий и акций милосердия в целях социальной защиты несовершеннолетних, борьбы с беспризорностью, наркоманией и др.

Среди *принципов* социально-педагогического взаимодействия выделяют: системности; индивидуальный подход к каждому участнику процесса социально-педагогического взаимодействия; прогностичности; координации усилий; принцип партнерства.

При организации социально-педагогического взаимодействия следует учитывать, что оно реализуется на нескольких уровнях. Обычно выделяют два уровня: непосредственный (межличностный) и опосредованный.

А.В. Кандаурова предлагает следующее понимание уровней социально-педагогического взаимодействия: субъектный, надсубъектный и интерессубъектный.

На субъектном уровне субъекты социально-педагогического взаимодействия имеют свои цели, ожидания, интересы. Данный уровень не является очевидным, объективно наблюдаемым. Каждый субъект, вступающий в социальное взаимодействие, выступает в системе взаимодействия социальных ролей, функций и статусов.

Надсубъектный уровень социального взаимодействия обусловлен социальными ролями, статусами, функциями, положением. Субъекты в реальном социальном взаимодействии осуществляют решение своих целей, интересов, оправдывают или нет свои ожидания в системе социальных действий, проявляют социальную активность, демонстрируют социальное поведение.

Осуществление субъектом в реальном социально-педагогическом взаимодействии решения собственных целей, интересов, оправдание собственных ожиданий в системе социальных действий, проявление социальной активности, демонстрация определённого социального поведения позволяет назвать его интерессубъектным.

В социальной психологии принято выделять три уровня общения, которые могут быть положены в основу дифференциации и социального взаимодействия (критерий деления – личностная вовлеченность):

- социально-ролевой, как кратковременное социально-ситуационное взаимодействие. Обусловлен ожиданием выполнения определенной ролевой функции в рамках социальных норм и социального статуса;
- деловой. Характерен для субъектов, объединенных общей целью, интересами, совместной деятельностью; предполагает совместную стратегию минимизации рисков и поиска ресурсов повышения сотрудничества, при этом является в целом безличностным, психологически отстраненным.

- **интимно-личностный.** Связан с удовлетворением потребности в понимании, сочувствии; ожидания субъектов предполагают психологическую близость, эмпатию, доверительность.

Социально-ролевой и деловой уровни социального взаимодействия связаны с ожиданиями взаимодействующих субъектов.

Функции социально-педагогического взаимодействия. Исходя из специфики работы социального педагога, которая заключена в особых целях, видах, функциях профессиональной деятельности, возможно выделить ряд функций, свойственных социально-педагогическому взаимодействию: сотрудничество, посредничество, партнерство и согласованность.

1. Посредническая функция свойственна социально-педагогическому взаимодействию как виду профессиональной деятельности социального педагога.

Социальный педагог, являясь посредником в системе взаимодействия личности, семьи, общества, влияет на создание воспитывающих, гуманных отношений в социуме, сфере семьи, семейно-соседском окружении, по месту жительства, на производстве, содействует взаимопониманию между отдельными людьми и их окружением, оказывает влияние на взаимодействие между организациями и институтами.

Понятие «посредническая деятельность социального педагога» рассматривается исследователями как вид профессиональной социально-педагогической деятельности, которая не только способствует урегулированию конфликтов и споров детей в микросоциуме посредством организации переговоров, но и обеспечивает взаимосвязь ребенка с системой государственных, коммерческих и общественных организаций, оказывающих социальные услуги.

В.И. Загвязинский, анализируя способности социального педагога, выделил наиболее общие способности, такие как:

- организовывать целесообразное посредничество между личностью и семьей, обществом, государственными структурами;
- выполнять роль «третьего человека», связующего звена между личностью и микросредой, между детьми и взрослыми, семьей и обществом;
- проявлять коммуникабельность, способность соучаствовать, сопереживать клиенту, строить взаимоотношения на основе диалога, на равных и др.

2. Поскольку социальный педагог в процессе профессиональной деятельности сотрудничает со многими социальными институтами и специалистами (семьей, школой, учреждениями дополнительного образования, милицией, больницей, учителями, психологами, юристами, медиками и др.), то необходимо выполнение функции сотрудничества.

3. Партнерская функция социального педагога связана с тем, что в своей профессиональной деятельности он устанавливает новые связи: «школа–семья», «семья–социальный центр помощи семье» и др., и именно на основе партнерских отношений.

4. Согласовывая в профессиональной деятельности планы и действия с семьей, социальными центрами, школой и т.д. социальный педагог выполняет функцию согласованности.

5. В основе любого взаимодействия лежат социальные роли и стратегии взаимодействия. Социальный педагог выполняет роль посредника, и в его профессиональной деятельности имеет место посредническая функция.

Здесь необходимо учитывать следующий нюанс: в социальном взаимодействии сотрудничество, партнерство, посредничество и согласованность являются его видами. Если же мы рассматриваем социально-педагогическое взаимодействие, то это – функции (стратегии, социальные роли). Содержание деятельности социального педагога определяют методы и формы социально-педагогического взаимодействия.

Специфика и своеобразие профессиональной деятельности социального педагога. Специфика и своеобразие профессиональной деятельности социального педагога и педагога в рамках социально-педагогического взаимодействия определяется разницей в объекте труда, ведущей функцией, сферой деятельности социального педагога и педагога.

Итак, если социальный педагог в качестве объекта своей деятельности имеет детей и молодежь, которые нуждаются в помощи в процессе их социализации, то педагог – ребенка, его развитие и социальное становление

Главная функция деятельности социального педагога – социализация и интеграция ребенка в общество. Для педагога таковой функцией является образовательная – передача молодому поколению знаний и накопленного социокультурного опыта, в процессе которого происходит развитие и воспитание ребенка.

Разница наблюдается и в сфере деятельности. Для социального педагога это разнообразные учреждения. Для педагога – общеобразовательные учебные заведения.

Лекция 3. Социально-педагогическое взаимодействие в структуре социального воспитания

Социальное воспитание и взаимодействие. Механизмы социально-педагогического взаимодействия. Ценностное содержание социально-педагогического взаимодействия в процессе воспитания.

Социальное воспитание и взаимодействие. Социальное воспитание осуществляется во взаимодействии различных субъектов: индивидуальных, групповых и социальных. По этой причине субъектами социального воспитания могут выступать личность, коллектив, воспитательные организации и органы управления социальным воспитанием. Социальное воспитание осуществляется для приобретения опыта адаптации и обособления в социуме.

А.А. Бодалёв, В.А. Караковский, З.А. Малькова, Л.И. Новикова и др. рассматривают воспитание как часть процесса социализации. Авторы указывают, что происходит это путём узнавания, освоения, присвоения, обогащения и передачи ребёнку опыта социального взаимодействия детей и взрослых, где в процессе социализации у ребёнка формируется социальный опыт самоопределения и самоутверждения. Это порождает иную модель взаимодействия в системе «личность – семья – общество». Человек и семья первичны, а государство, общество и его институты вторичны. Таким образом, главные усилия педагогики и педагогов должны быть направлены на то, чтобы деятельность этих институтов способствовала укреплению нормальной семьи (при необходимости – восстановлению), оптимизации её жизнедеятельности.

В качестве субъектов социального воспитания А.В. Мудрик рассматривает воспитательные организации и органы управления социальным воспитанием. Он же доказывает, что процесс социального воспитания осуществляется в семье, образовательных учреждениях, в среде неформального общения.

Важнейшим фактором, ускоряющим или сдерживающим процесс самореализации личности, является социальная микросреда. Она же выступает и необходимым условием успешного развития этого процесса.

По мнению А.В. Мудрика, в воспитательных организациях социальное воспитание реализуется и создаются условия в ходе взаимодействия индивидуальных и групповых (коллективов) субъектов в трех взаимосвязанных и в то же время относительно автономных по содержанию, формам, способам и стилю взаимодействия субъектов процессах: организации социального опыта воспитуемых, их образования и оказания им индивидуальной помощи.

Педагог Л.А. Титова доказывает, что взаимодействие – диалог воспитателей и воспитуемых, а также воспитуемых между собой. Содержание, характер и воспитательная эффективность взаимодействия определяются особенностями участвующих в нем личностей. В этом вопросе ценна точка зрения А.Г. Асмолова, который высказал идею, что, при правильном взаимодействии педагога и ребёнка («педагогической поддержке»), у подростка личностно-смысловые отношения к миру, к себе, к другим людям приобретают социальную направленность.

У Л.А. Титовой мы находим очень ценную мысль о том, что процесс социализации заключается во взаимодействии ребенка с миром, а мерой социализации личности является совокупность динамических взаимосвязей с действительностью.

Нужно отметить и тот факт, что микросреда, окружающая детей вне официальных, государственно учрежденных институтов воспитания содержит особые условия и возможности для социального воспитания. Именно отсутствие жестких структур, преобладание неформальной, нерегламентированной структуры, свободой входа и выхода на добровольных началах, выбора видов и характера деятельности; широкий диапазон и многообразие форм общения, сложная система контактов, взаимоотношений с родителями и другими взрослыми, с детьми разного возраста порождает богатый спектр путей социализации подрастающего поколения.

Результат социального воспитания — способность человека взаимодействовать с социальным миром, иногда обозначаемая термином «социальность». Обладание социальностью предполагает способность личности играть определённые общественные роли, менять типовые социальные маски, подчиняться требованиям общественного мнения, нормам морали и т.д.

Механизмы социально-педагогического взаимодействия. К социально-педагогическим механизмам социализации относят:

1. *Традиционный (стихийный).* Представляет собой усвоение человеком норм, эталонов поведения, взглядов, социальных стереотипов, которые характерны для его семьи и ближайшего окружения (соседского, приятельского и др.). Это усвоение происходит на неосознанном уровне с помощью запечатления, некритического восприятия господствующих стереотипов (А.В. Мудрик).

2. *Институциональный.* Действует в процессе взаимодействия человека с образовательными учреждениями, общественными организациями, как специально созданными для его социализации, так и реализующими функции попутно, параллельно со своими основными функциями. В процессе взаимодействия человека с различными институтами и организациями происходит нарастающее накопление им соответствующих знаний, опыта, социально одобряемого поведения, а также опыта имитации социально одобряемого поведения и конфликтного или бесконфликтного избегания выполнения социальных норм.

3. *Стилизованный.* Действует в рамках определенной субкультуры как совокупности норм, ценностей, представлений и стереотипов поведения традиционной культуры, интерпретированных конкретным, относительно замкнутым сообществом; осуществляется в формах самоорганизации общения и культурной жизни в таком сообществе.

4. *Межличностный*. Функционирует в процессе взаимодействия человека с субъективно значимыми для него лицами. В его основе лежит психологический механизм межличностного переноса благодаря эмпатии, идентификации и т.д.

5. *Информационный* (печать, телевидение, кино, радио, Интернет). Влияет на социализацию человека путем трансляции информации и демонстрации определенных образцов поведения героев кино, книг и т. д. как непосредственно (образовательно-воспитательные программы, кинофильмы), так и опосредованно.

Ценностное содержание социально-педагогического взаимодействия в процессе воспитания. Содержательной основой социально-педагогического взаимодействия в процессе воспитания выступают ценности (под ценностью следует понимать значимость для людей тех или иных материальных духовных или природных объектов, явлений).

Наиболее общие ценности взаимодействия всех субъектов социального воспитания определяются: культурой и социально-политической системой общества; государственной политикой в сфере социального воспитания. Нормы и ценности взаимодействия социальных субъектов между собой и, опосредованно, с групповыми и индивидуальными субъектами определяются нормативными актами (законами, приказами, инструкциями и т.д.) и программными документами (концепциями воспитания, учебными планами, методическими разработками и т.д.). Они задают нормы, в соответствии с которыми строятся субординационные и координационные связи и отношения между субъектами социального воспитания. Ценности и нормы в общем виде определены обществом и государством, но, в тоже время, зависят и от других обстоятельств. Нужно учитывать, что во взаимодействии индивидуальных и групповых субъектов происходит обмен информацией, типами и способами жизнедеятельности, ценностями, нормами, социальными установками на основе добровольного и избирательного характера. Вектор направленности отбора и усвоения ценностей зависит от уровня нравственного, интеллектуального развития коллектива, от социально-психологического климата воспитательной организации.

В позитивно-направленном коллективе при социально-педагогическом взаимодействии в процессе воспитания учащиеся познают и присваивают ряд ценностей:

- свободы и самостоятельности;
- развития положительных качеств личности;
- ценностей, выражающих общие законы и правила поведения личности;

- смысла конкретных поступков как способов поведения человека в определенных жизненных ситуациях;

жизненной позиции;
профессиональной деятельности и профессиональной компетентности
специалиста;
ценности трансляции жизненного и профессионального опыта.

Лекция 4. Деятельность в структуре социально-педагогического взаимодействия

Совместная деятельность как условие социально-педагогического взаимодействия. Способы и признаки совместной деятельности. Принципы совместной деятельности. Этапы социально-педагогического взаимодействия

Совместная деятельность как условие социально-педагогического взаимодействия. Совместная деятельность (в социальной психологии) – организованная система активности взаимодействующих индивидов, направленная на целесообразное производство (воспроизводство) объектов материальной и духовной культуры. Структура совместной деятельности вычленяется в соответствии с общей теорией деятельности. Ее компоненты: общая цель, общий мотив, совместные действия и общий результат.

Н.Н. Обозов представляет совместную деятельность в единстве трех ее составляющих:

- эмоционально-коммуникативный компонент как общение участников совместной деятельности, взаимный обмен опытом, мыслями, чувствами, позволяет составлять и корректировать план действий, распределять функции, совместно контролировать полученные результаты;
- познавательный компонент подразумевает обеспечение участников совместной деятельности информацией о предмете, целях и средствах деятельности;
- практический компонент заключается в реализации участниками совместной деятельности практических действий.

Взаимодействие находит своё проявление в совместной деятельности. Обычно выделяют три модели совместной деятельности:

1. совместно-индивидуальная (каждый участник делает свою часть общего дела независимо от других);
2. совместно-последовательная (общая задача выполняется последовательно каждым);
3. совместно взаимосвязанная (имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми другими).

Способы и признаки совместной деятельности. К способам совместной деятельности педагога и ребёнка относятся – игра, учение, труд, общение.

Признаки совместной деятельности в своих работах рассматривали многие исследователи. Итак, по мнению А.И. Донцова, они состоят в следующем:

- общественный характер совместной деятельности;
- детерминированность потребностями социальной общности;
- предметность (ориентированность на производство социально значимых объектов духовной или материальной культуры);
- совместность (невозможность осуществления деятельности без разделения и кооперации функций, без внешней и внутренней организации);
- субъективность (наличие индивидов, обладающих определенными знаниями, умениями, взаимоотношениями).

С точки зрения А.В. Петровского, к отличительным признакам совместной деятельности относятся:

- пространственное и временное соприкосновение участников;
- непосредственный личный контакт между ними, включающий обмен действиями, обмен информацией, а также взаимную перцепцию;
- наличие единой цели, как предвосхищаемого результата совместной деятельности учащихся, отвечающего общим интересам;
- наличие органов организации и руководства;
- разделение процесса совместной деятельности между участниками и их взаимозависимость;
- возникновение в процессе совместной деятельности межличностных отношений.

Среди других признаков совместной деятельности различными авторами называются: общая мотивация как побуждение участников совместной деятельности; объединение, совмещение или сопряжение индивидуальных деятельностей, а также их координация и управление или (самоуправление), наличие единого для участников совместной деятельности конечного результата.

Принципы совместной деятельности. Принципы совместной деятельности педагога и ребенка: развивающего и воспитывающего обучения; доступности; постепенности, последовательности и систематичности; наглядности; эмоциональной насыщенности (подбор тематики зависит от способностей и успешного продвижения ребенка); мотивации к риторической практике; связи теории с практикой.

Л.В. Байбородова указывает, что формирование отношений сотрудничества между педагогами и семьёй зависит от реализации

следующих принципов: обеспечения субъектной позиции всех участников педагогического процесса; организации совместного творчества учителя, учащихся, родителей; гуманистической ориентации во взаимодействии с семьёй; интеграции и дифференциации целей, задач и действий участников педагогического процесса, направленных на воспитание и развитие детей; управления взаимодействием детей и родителей. В свою очередь, В.А. Караковский, А.В. Мудрик, Н.Е. Щуркова и др.) принципы процесса формирования сотруднических отношений между педагогами и семьёй рассматривают иначе: обеспечения эмоциональной безопасности родителей; социального партнёрства; полилога; гуманизации.

Вне зависимости от позиции вычленения принципов сотрудничества педагога с родителями, организация этого взаимодействия осуществляется через:

- формы познавательной деятельности (смотри знания, творческие отчеты по предметам, дни открытых уроков, турнир знатоков, недели наук и др.);
- формы трудовой деятельности (оформление кабинета, трудовой десант, создание классной коллекции книг, игр и т.д.);
- формы досуга (праздники, концерты, спектакли, просмотр кинофильмов и спектаклей, соревнования, конкурсы, КВН-ы, семейные конкурсы, поездки и походы).

Поскольку основной формой функционирования педагогического процесса является коллектив, то технология воспитательного мероприятия может рассматриваться в контексте общей технологии организации коллективной творческой деятельности (КТД).

Технология коллективного творческого воспитания – это продуманная система ключевых мероприятий, которые благодаря целенаправленной деятельности педагогов направлены на комплексное решение задач гармоничного развития личности.

Этапы социально-педагогического взаимодействия. Социально-педагогическое взаимодействие реализуется через ряд этапов:

1. Моделирования. На данном этапе происходит настройка педагога на взаимодействие в ребёнком, коллективом. Это подразумевает анализ отношений с детьми, учёт сильны и слабых сторон, выстраивание различных линий поведения в зависимости от ситуации общения.

2. Этап начала непосредственного взаимодействия. Ряд авторов называют его «коммуникативная атака», поскольку связывают со своеобразной заявкой педагога на взаимодействие. Здесь существует несколько вариантов развития «коммуникативной атаки». Педагог может занять позицию, которую можно обозначить словами: «Я – хозяин в классе», или «Предлагаю сотрудничество», или «Я вас не обижу, но и вы

меня не трогайте». Этот выбор позиции предполагает соответственный рисунок поведения и общения.

3. Самый продолжительный и непредсказуемый этап – управление общением в развивающемся педагогическом процессе. Его сложность состоит в том, что постоянно возникают новые ситуации и коммуникативные задачи, которые требуют своего оперативного решения.

4. Этап анализа осуществлённой системы общения и моделирование системы предстоящей деятельности. Его суть заключается в необходимости понять причины успехов и неудач построения социально-педагогического взаимодействия.

Лекция 5. Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия

Общение как форма социальной коммуникации. Междисциплинарный контекст понятия «общение». Виды общения. Уровни общения. Сущность и функции общения в социально-педагогической деятельности. Виды общения. Понятие о структуре общения.

Общение как форма социальной коммуникации. Междисциплинарный контекст понятия «общение». Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

В психологии общение рассматривается как процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми. Б.Ф. Ломов рассматривает деятельность и общение как две стороны: социального бытия человека и его образа жизни. Это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми, в ходе которого осуществляется обоюдный обмен представлениями, идеями, интересами, настроениями, установками. В общении конкретный индивид овладевает «фондом духовного богатства», созданным другими людьми, благодаря чему преодолевается ограниченность его индивидуального опыта; вместе с тем через общение он вносит в этот «фонд» то, что создал сам. Именно этим определяется значение общения в жизни индивида.

А.А. Леонтьев трактует общение как определённую сторону деятельности. Он понимает общение в общем плане как один из видов деятельности (прежде всего речевой). Иногда его точка зрения

интерпретируется, что общение есть особый вид деятельности. Так, Д.Б. Эльконин понимает общение как коммуникативную деятельность (деятельность общения), которая выступает самостоятельно на определённом этапе развития. Для М.С. Кагана общение – это субъект-субъектное взаимодействие и является таковым лишь до тех пор, пока субъект сохраняет свою субъективность во взаимоотношениях с другими субъектами, а этот последний ориентируется на своего партнера именно как на партнера по совместной деятельности, т.е. как на субъекта, а не как на объект.

В целом общение является сложным, многогранным процессом, выступающий в качестве:

- взаимодействия людей;
- самостоятельной человеческой деятельности;
- атрибута других видов человеческой деятельности;
- информационного процесса;
- отношения людей друг к другу;
- взаимовлияния людей;
- взаимного переживания;
- взаимного понимания.

Виды общения. В соответствии с содержанием можно выделить следующие виды общения:

- материальное общение – обмен предметами или продуктами деятельности;
- когнитивное общение – обмен информацией, знаниями (информация о погоде, ценах на продукты, времени начала концерта, способах решения математической задачи);
- кондиционное, или эмоциональное общение – обмен эмоциональными состояниями между общающимися индивидами (в его основе лежит феномен эмоционального заражения);
- мотивационное общение – обмен желаниями, побуждениями, целями, интересами или потребностями. Присутствует как в деловом, так и в межличностном общении (мотивация персонала на успешную работу на предприятии (деловое общение), разговор, направленный на то, чтобы уговорить друга пойти с Вами на концерт (межличностное общение));
- деятельностное общение – обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности (учиться вязать в кружке вязания).

В зависимости от используемой техники общения и его целей можно выделить следующие виды:

- контакт масок – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов,

стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику;

- светское общение – его суть в беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации. Примером может служить формальная вежливость, ритуальное общение;

- формально-ролевое общение – в нём регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

- деловое общение – это процесс взаимодействия в общении, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата. Это целенаправленное общение, возникающее на основе и по поводу определенного вида деятельности. При деловом общении учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

- межличностное общение (интимно-личностное) – раскрываются глубинные структуры личности;

- манипулятивное общение – направлено на получение выгоды от собеседника.

Уровни общения. Уровни общения: социально-ролевой, деловой, интимно-личностный. Общение может происходить на разных уровнях, которые определяются общей культурой взаимодействующих субъектов, их индивидуальными и личностными характеристиками, особенностями ситуации, социальным контролем и другими факторами. Особенно влиятельными оказываются ценностные ориентации общающихся и их отношение друг другу. Е.В. Андриенко (2000) выделяет три уровня общения:

- фатический (от лат. *Fatuus* – глупый). Самый примитивный уровень общения. Предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся не особенно заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться. Такое общение несколько автоматически и ограничено.

- информационный. На этом уровне происходит обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником каких-либо видов активности человека (мыслительной, эмоциональной, поведенческой). Информационный уровень общения обычно носит стимулирующий характер и преобладает в условиях совместной деятельности или при встрече старых друзей.

- личностный. Этот уровень общения характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к самому глубокому

самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира, такой уровень может быть еще определен как духовный. Данный уровень взаимодействия возникает в особых ситуациях и в особых условиях, когда у человека появляется вдохновение, озарение, чувство любви, ощущение единения с миром, счастья и т.д.

Н.В. Казаринова и В.Н. Куницына (2001) по своему трактуют уровни общения, выделяя их на основе характера цели и возникающей между партнерами психологической дистанции. Так, исследователи предлагают рассматривать следующие уровни:

- ритуальный, или социально-ролевой, уровень; цель общения на этом уровне – выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды. Общение при этом имеет, как правило, анонимный характер независимо от того, происходит оно между незнакомыми, знакомыми или близкими людьми;

- деловой, или манипулятивный, уровень; целью такого общения является организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества. Партнеры при этом оцениваются не с точки зрения уникальности, неповторимости личности, а с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи, т. е. оцениваются их функциональные качества;

- интимно-личностный уровень; цель – удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании. Для этого уровня характерны психологическая близость, эмпатия, доверительность.

Сущность и функции общения в социально-педагогической деятельности. В педагогической науке традиционно выделяли такие функции общения, как: информационная, самопрезентативная, социально-перцептивная, интерактивная, аффективная. В качестве ведущей рассматривается воспитательная функция. Это связано с тем, что смысл взаимодействия с педагогом заключается том, чтобы способствовать приобщению ребёнка к сложившейся в обществе системе общечеловеческих ценностей, к культуре общения с окружающими людьми.

Функции по целям общения:

- контактная – установление контакта, то есть готовности к приёму и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи;
- информационная – приём и передача сообщений в ответ на запрос;
- побудительная – целевая стимуляция активности;
- координационная – взаимная координация и согласованность в совместной деятельности;
- функция понимания – адекватное понимание смысла, взаимопонимание в целом;
- эмотивная – обмен эмоциями;

- функция установления отношений – фиксация своего места в социуме;
- функция оказания влияния – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера.

В.И. Гладышева раскрывает природу общения через такие функции, как: интегративная, регулятивная, социализирующая, нравственная, гносеологическая, ориентационная, самоутверждения, коммуникативная, гедонистическая.

Свой подход у Н.Д. Твороговой, которая иначе классифицирует функции общения, выделяя следующие:

1. социальные (т.е. общение рассматривается как фактор развития общества), включающие: а) собственно социальные, ориентированные на удовлетворение потребностей общества в целом и отдельных его групп (функция планирования, координации совместной трудовой деятельности, социального контроля и др.); б) социально-психологические, связанные с потребностями отдельных личностей – членов общества (функции социализации, передачи опыта поколений и др.);

2. общение как фактор развития личности и ее формирования (в общении происходит осознание человеком собственной человеческой сущности). Автор подчёркивает, что в общении конкретный индивид усваивает опыт, выработанный человечеством, благодаря чему преодолевается ограниченность индивидуального опыта. Н.Д. Творогова полагает, что это является основной функцией общения.

В целом, в последние десятилетия исследователи фиксируют своё внимание на следующих функциях педагогического общения:

1. Познание личности.
2. Обмен информацией.
3. Организация деятельности.
4. Обмен ролями.
5. Сопереживания или проявление учителем эмпатии.
8. Самоутверждения.
8. Приобщения партнёра к опыту и ценностям инициатора общения.
9. Открытия ребёнка на общение.
10. Возвышения личности ученика.

Педагог в своей деятельности должен использовать все функции общения – выступать как источник информации, и как человек, познающий другого человека или группу людей, и как организатор коллективной деятельности и взаимоотношений.

Виды общения. В соответствии с содержанием общения можно выделить следующие его виды:

- Материальное общение – обмен предметами или продуктами деятельности.

- Когнитивное общение – обмен информацией, знаниями. Когда мы узнаём у знакомых о погоде на улице, ценах на продукты, времени начала концерта, способах решения математической задачи, мы имеем дело с когнитивным типом общения.

- Кондиционное, или эмоциональное общение – обмен эмоциональными состояниями между общающимися индивидами.

- Мотивационное общение – обмен желаниями, побуждениями, целями, интересами или потребностями. Имеет место как в деловом, так и в межличностном общении.

- Деятельностное общение – обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности..

В зависимости от используемой техники общения и его целей можно выделить следующие виды:

- Контакт масок – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

- Светское общение – его суть в беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации. Например: формальная вежливость, ритуальное общение.

- Формально-ролевое общение – когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

- Деловое общение – это процесс взаимодействия в общении, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата. То есть это общение целенаправленное. Оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. При деловом общении учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

- Межличностное общение (интимно-личностное) – раскрываются глубинные структуры личности.

- Манипулятивное общение – направлено на получение выгоды от собеседника.

Понятие о структуре общения. Структуру общения можно охарактеризовать через выделение в ней трех взаимосвязанных сторон: перцептивной, коммуникативной и интерактивной

1. Коммуникативный компонент – обмен информацией между субъектами общения, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств.

2. Интерактивный компонент – общая стратегия взаимодействия: кооперация, сотрудничество и конкуренция, обмен действиями, т.е. организация межличностного взаимодействия

3. Перцептивный компонент – процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений

Б.Г. Ананьев обращал внимание на многоуровневую организацию общения. Поэтому, в зависимости от среды, в которой оно протекает, исследователь предложил выделять в нем несколько уровней:

макроуровень (общество, в котором люди живут);

мезоуровень (различные типы коллективов, членами которых они выступают, то ближайшее окружение, с которым они чаще всего вступают в контакт);

микроуровень (формирующиеся и реализующиеся в общении индивидуальные характеристики взаимодействующих людей как субъектов этой деятельности).

Объединяющим началом всех перечисленных уровней является то, что на любом из них можно выделить: а) средства общения – как речевые, так и невербальные; б) получение информации о людях и межличностных отношениях; в) коммуникацию и саморегуляцию поступков человека в процессе общения; г) преобразование внутреннего мира самой личности

Трехкомпонентную структуру общения рассматривал и В.Н. Мясищев, функциональными компонентами её он обосновывал социальное отражение, эмоциональное отношение и характеристики поведенческих партнеров – субъектов общения.

Н.Д. Творогова в структуре коммуникативного процесса выделяет такие элементы, как: а) коммуникатор – субъект, передающий информацию; б) коммуникант – субъект, принимающий информацию и интерпретирующий ее; в) коммуникативное поле – ситуация в целом, о которой может быть передана информация; г) собственно информация о коммуникативном поле; д) каналы коммуникации – средства передачи информации. Для описания структуры процесса передачи-приема информации автор использует понятия: отправитель сообщения, получатель, форма сообщения, код, тема, ситуация.

Лекция 6. Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия

Педагогическое общение и его этапы. Формирование эффективного педагогического общения. Принципы педагогического общения. Профессионально-важные качества педагогического общения. Приемы формирования аттракции. Условия понимания педагогического указания. Условия эффективности педагогического общения. Условия формирования эффективного педагогического общения.

Педагогическое общение и его этапы. Существует ряд профессий, в которых общение является профессионально значимой категорией, формирует профессию. В профессиональной педагогической деятельности общение выступает как функциональная категория.

Иначе: педагогическое общение – инструмент воздействия, многоплановый процесс организации, установления и развития контактов, взаимопонимания и взаимодействия между педагогом и учащимися, порождаемый целями содержанием их совместной деятельности. Если общение неправильно организовано, то оно рождает у учащихся страх, неуверенность, ослабление внимания, памяти, работоспособности, нарушение динамики речи, снижает желание и умение думать самостоятельно. Его последствиями являются негативное отношение к учителю в частности, а затем и к школе в целом.

В профессионально-педагогическом общении через приёмы и навыки социально-психологического взаимодействия педагога воздействует на воспитуемых. Его содержанием является обмен информацией, организация взаимоотношений с помощью коммуникативных средств. Педагог в качестве организатора активизирует этот процесс управляет им. В педагогической работе общение выступает многоплановым средством для: решения учебных задач; социально-психологического обеспечения воспитательного процесса; организации взаимоотношений субъектов педагогической деятельности, которые обеспечивают успешность обучения и воспитания.

Оптимальное педагогическое общение – такое общение педагога с учащимися в процессе обучения, которое создаёт наилучшие условия для развития учебной мотивации и творческого характера познавательной деятельности учащихся, для правильного формирования их личности; обеспечивает благоприятный эмоциональный климат обучения (препятствует возникновению «психологических барьеров»), обеспечивает управление социально-психологическими процессами в учебном коллективе и позволяет максимально использовать в образовательно-воспитательном процессе личностные особенности педагога.

В.А. Кан-Калик в своей книге «Учителю о педагогическом общении» выделяет несколько этапов педагогического общения, которые и определяют его структуру:

- 1) моделирование педагогом предстоящего общения с классом в процессе подготовки к непосредственной деятельности (прогностический этап);
- 2) организация непосредственного общения с классом в момент изначального взаимодействия с учащимися (начальный период общения);
- 3) управление общением в развивающемся педагогическом процессе;
- 4) анализ осуществленной системы общения и моделирование системы общения на предстоящую деятельность.

Рассмотрим названные этапы в представленной последовательности.

На этапе моделирования важно продумать не только содержание предстоящей деятельности, но и возможные способы, тональность общения. Можно попробовать составить для себя своеобразный коммуникативный конспект урока, в котором каждой педагогической задаче соответствует задача коммуникативная и определенный способ ее решения. Анализ опыта учителей показывает, что моделирование предстоящего общения весьма важно, поскольку в значительной мере определяет и дидактические аспекты урока, настраивает педагога, формирует у него определенную установку на конкретные формы взаимодействия. Учитель может представить собственное коммуникативное и эмоциональное поведение на уроке.

На этапе изначального взаимодействия уточняются условия и структура предстоящего общения, реализуется спланированная ранее модель общения. В первые минуты взаимодействия с классом педагог должен уточнить возможность использования избранных методов обучения, почувствовать общее настроение детей, их настроенность на работу. Однако важно помнить, что инициатива общения должна принадлежать учителю.

Обеспечение инициативы учителя происходит следующими путями:

- четкость организации изначального контакта с классом;
- оперативный переход от организационных процедур к деловому личностному общению;
- отсутствие промежуточных зон между организационными и содержательными аспектами начала общения;
- оперативное достижение социально-психологического единства с классом;
- введение личностных аспектов во взаимодействие с детьми;
- преодоление стереотипных и негативных установок на отдельных учащихся;
- организация целостного контакта со всем классом;
- постановка задач и вопросов, которые в начальный момент взаимодействия способны мобилизовать класс;
- обеспечение внешнего коммуникативного вида учителя (опрятность, подтянутость, собранность, обаяние, доброжелательность);
- реализация речевых и невербальных средств общения (мимика, жесты);
- умение «транслировать» в классе собственную расположенность к детям;
- постановка ярких, притягательных целей деятельности;
- проявление понимания ситуативной внутренней настроенности учащихся, передача учащимся этого понимания.

Общение на третьем этапе (управление общением в развивающемся педагогическом процессе) педагогической коммуникации многофункционально: в течение урока педагог решает множество педагогических и собственно коммуникативных задач. Разные задачи требуют своей системы общения. Характер общения тесно связан с конкретной педагогической ситуацией.

Общение может не сложиться, когда учитель предлагает классу задачу, к которой класс остается равнодушен. Педагогическое общение предполагает умение педагога быстро и правильно ориентироваться в меняющихся условиях общения. Помогают в этом общая эрудиция и культура, профессиональное мышление, развитость речи, расположенность.

Заключительный этап (анализ осуществленной системы общения) предлагает умение определять и оценивать уровень своей общительности и качество общения.

Знание этапов педагогического общения позволит учителю более грамотно подойти к разработке его технологической основы. В процессе моделирования технологии педагогического общения необходимо проанализировать и продумать способы реализации следующих ее компонентов:

- 1) изначальная информация учителя об учащихся и наоборот;
- 2) приемы создания коммуникативной общности;
- 3) приемы концентрации внимания класса на себе (педагоге), вербальное обращение, невербальное общение;
- 4) возможные речевые образы, позволяющие одухотворить факты науки личностными, мировоззренческими установками;
- 5) методы установления обратной связи.

Формирование эффективного педагогического общения. Для осуществления педагогически целесообразного общения существенно важны роли и позиции учителя в процессе взаимодействия.

Выделяют «закрытую» и «открытую» позиции учителя.

Для «закрытой» позиции учителя характерны обезличенная, подчеркнуто объективная манера изложения, отсутствие собственных суждений и сомнений, переживаний. В результате процесс обучения утрачивает эмоционально-ценностный подтекст и не вызывает у детей желания раскрытия.

Занимая «открытую» позицию, учитель отказывается от собственного педагогического всеведения и непогрешимости, открывает свой личный опыт учащимся и сопоставляет свои переживания с их чувствами; излагает учебный материал сквозь призму своего восприятия. В ходе этого осуществляется диалог учителя с учащимися, для которого характерны терпимое уважительное отношение к мнению оппонента,

умение встать на точку зрения собеседника, критически осмыслить собственную позицию, педагогический оптимизм и доверие к ученику.

В своё время педагог В.В. Кан-Калик описал несколько типовых моделей общения, содержащих определенные недостатки и ошибки:

а) «Монблан». Ученики уважают учителя за его знания, но он стоит «над учениками» и «не опускается» до доверительного общения с ними. Это не тактика, а следствие его характерологических особенностей. Такую позицию может занимать только хороший преподаватель. Это один из вариантов общения-дистанции;

б) «Китайская стена». Модель типична для общения-дистанции. Учитель намеренно отгораживается от учеников, демонстрируя свою власть и преимущества, что обусловлено такими качествами характера, как повышенное самолюбие и гордость или педантизм и эмоциональная холодность. Общение имеет преимущественно формальный характер, а поведение педагога зачастую является авторитарной;

в) «Локатор». Общение осуществляется выборочно, учитель преимущественно взаимодействует с отдельными учениками или частью класса (сильными или, наоборот, слабыми). Это является результатом недостаточного развития коммуникативных их качеств, в частности распределения внимания;

г) «Тетеря». Педагог не воспринимает класса, преимущественно слышит только самого себя, то есть общение практически отсутствует или одностороннее. Обусловлено оно неполноценностью коммуникативных качеств учителя;

д) «Робот». Педагог не отступает от программы, не реагирует на изменения. Обратная связь существует, но она небольшая. Обусловлена инертностью высшей нервной деятельности.

е) «Я сам». Учитель не даёт детям проявить инициативу, всё делает сам. Общение имеет ограниченный характер. Обусловлено авторитарностью педагога.

ж) «Гамлет». Наблюдается неуверенность педагога в себе и результатах общения. Он часто сомневается в том, что его поймут, что воспринимают положительно, это снижает эффект педагогического воздействия.

з) «Друг». Педагог старается поддержать с учениками дружеские отношения без надлежащей дистанции. В результате теряет власть над воспитанниками. Случается у педагогов с сангвинистическим темпераментом, легкомысленных педагогов.

Залог продуктивного стиля общения педагога является его направленность на ребёнка, увлечённость своим делом, профессионализм, деликатность.

С учетом всего вышесказанного можно выделить особенности оптимального педагогического общения на основе:

1) задач – широкий спектр коммуникативных задач, открытая атмосфера для учащихся, а не преобладание самодемонстрации учителя;

2) средств – преимущественное использование воздействий учителя (по сравнению с дисциплинарными), преобладание косвенных воздействий над прямыми, опережающих над результативными, воздействие в положительном эмоциональном тоне над воздействиями, отрицательно окрашенными, наличие обратной связи от ученика, чередование учителем разных позиций в общении;

3) результата – раскрытие резервов личности, удовлетворенность всех участников общения, педагогический такт.

Принципы педагогического общения

- Делать все вовремя.
- Постоянно проявлять любезность, доброжелательность и приветливость.
- Учитывать потребности окружающих.
- Уметь правильно одеваться.
- Говорить и писать хорошим языком.

Независимо ни от каких обстоятельств в общении всегда нужно быть корректным, контролировать свое настроение, чтобы оно не отражалось нежелательным образом на взаимоотношениях и на результатах общения.

Значимость педагогического общения возрастает по мере усиления роли «человеческого фактора», ужесточения требований к уровню профессиональной подготовки рабочей силы, использования нестандартных педагогических технологий в учебном процессе,

Итак, педагогическое общение, как особая форма общественных отношений в образовательной среде способно стать важным фактором повышения эффективности учебно-воспитательного процесса, подготовки молодого поколения к жизни и труду.

Профессионально-важные качества педагогического общения.

1) интерес к людям и работе с ними, наличие потребности и умений общения, общительность, коммуникативные качества;

2) способность эмоциональной эмпатии понимания людей;

3) гибкость, оперативно-творческое мышление, обеспечивающее умение быстро и правильно ориентироваться в меняющихся условиях общения, быстро изменять речевое воздействие в зависимости от ситуации общения, индивидуальных особенностей студентов;

4) умение ощущать и поддерживать обратную связь в общении;

5) умение управлять собой, управлять своими психическими состояниями, своим телом, голосом, мимикой, умение управлять настроением, мыслями, чувствами, умение снимать мышечные зажимы;

6) способность к спонтанности (неподготовленной) коммуникации;

7) умение прогнозировать возможные педагогические ситуации, последствия своих воздействий;

8) хорошие вербальные способности: культура, развитость речи, богатый лексический запас, правильный отбор языковых средств;

9) владение искусством педагогических переживаний, которые представляют сплав жизненных, естественных переживаний педагога и педагогически целесообразных переживаний, способных повлиять на студентов в требуемом направлении;

10) способность к педагогической импровизации, умение применять все разнообразие средств воздействия (убеждение, внушение, заражение, применением различных приемов воздействия, «приспособлений» и «пристроек»).

К качествам личности учителя, значимым для продуктивного общения необходимо отнести следующие:

- глубокое значение психологии другого человека;
- социальная установка на человека;
- безусловное принятие ребёнка;
- развитые: внимательность, наблюдательность, память, мышление, воображение;
- воспитанность эмоциональной сферы: умения сопереживать и сочувствовать;
- самопознание, самооценка, педагогическая рефлексия;
- коммуникативные умения;
- речевое развитие;
- педагогическая интуиция.

Приемы формирования аттракции. Приемы формирования аттракции в процессе педагогического общения основаны на индуцировании учащемуся сигналов, которые им не осознаются, но эмоционально значимы для него. С помощью этих приемов возможно приблизить учащегося к себе, расположить, завоевать доверие. Механизм достижения расположенности учащихся:

- Обращение к эмоционально-важной ценности учащегося.
- Внимание к личности учащегося.
- Утверждение учащегося как личности.
- Удовлетворение потребности личности.
- Образование положительных эмоций.
- Расположение к источнику положительных эмоций.
- Формирование аттракции (притяжения, привлечения).

Приемами формирования аттракции являются: «имя собственное» – связан с возникновением ощущения приятного (в подсознании), когда человек слышит обращенное к нему его собственное имя; «зеркало отношений» – связан с использованием жизненного опыта,

свидетельствующего о том, что доброе и приятное лицо человека, улыбка «притягивают» к себе, формируют аттракцию; «золотые слова» (комплименты) – основан на использовании феномена внушения (необходимо, чтобы комплимент был комплиментом, а не превращался в банальность); «терпеливый слушатель» – основан на способности выслушать и понять учащегося в ходе педагогического общения; «личная жизнь» – связан с умением вести разговор в русле личного интереса ученика.

Условия эффективности педагогического общения. Формирование психологической основы эффективного педагогического общения предполагает соблюдение определенных условий:

1. непротиворечивость того, что должен сделать учащийся, его принципиальным взглядам на данную проблему;

2. личный интерес учащегося;

3. межличностные, неформальные отношения между педагогом и учащимся. Оно оказывает влияние на принятие позиции даже тогда, когда первые два не срабатывают, и, как бы перекрывает все остальные. Распорядительная информация воспринимается учащимся не абстрактно. В любом сообщении, которое адресуется партнеру по общению, имеется текстовая информация (это то, что сообщается) и персонифицированная (информация о самом авторе, включающаяся в сообщение всегда помимо его воли). Эти две «части» могут приниматься либо вместе, либо раздельно.

При прочих равных условиях учащиеся легче принимают позицию того педагога, к которому испытывают эмоционально положительное отношение. Труднее принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально отрицательное отношение.

Условия эффективности педагогического общения подробно рассматривал А.А. Бодалёв:

- осуществление общения в соответствии с единым гуманистическим принципом во всех сферах жизни воспитанника – в семье, в школе, во внешкольных учреждениях и др.;

- воспитание отношения к высшей ценности;
- обеспечение усвоения необходимых психолого-педагогических знаний, умений и навыков познания других людей и обращения с ними.

Основные функции взаимодействия субъектов педагогического процесса при оптимальном педагогическом общении:

- *конструктивная* – педагогическое взаимодействие преподавателя и студента при обсуждении и разъяснении содержания знаний и практической значимости по предмету;

- *организационная* – организация совместной учебной деятельности преподавателя и студента, взаимной личностной информированности и общей ответственности за успехи учебно-воспитательной деятельности;

- *коммуникативно-стимулирующая* – сочетание различных форм учебно-познавательной деятельности (индивидуальной, групповой, фронтальной), организация взаимопомощи с целью педагогического сотрудничества; осведомленность студентов о том, что они должны узнать, понять на занятии, чему научиться;

- *информационно-обучающая* – показ связи учебного предмета с производством для правильного миропонимания и ориентации студента в событиях общественной жизни; подвижность уровня информационной емкости учебных занятий и ее полнота в сочетании с эмоциональным изложением учебного материала, опорой на наглядно-чувственную сферу студентов;

- *эмоционально-корректирующая* – реализация в процессе обучения принципов «открытых перспектив» и «победного» обучения в ходе смены видов учебной деятельности; доверительного общения между преподавателем и студентом;

- *контрольно-оценочная* – организация взаимоконтроля обучающего и обучаемого, совместное подведение итогов и оценка самоконтролем и самооценкой.

В педагогическом общении важны коммуникативные умения. Они делятся на три группы: межличностной коммуникации; межличностного взаимодействия; восприятия и понимания других людей.

Таблица – Коммуникативные умения педагога

Умения межличностной коммуникации	Умения межличностного взаимодействия	Умения восприятия и понимания других людей
Передавать рациональную и эмоциональную информацию	Организовывать совместную деятельность учащихся	Ориентироваться в коммуникационной ситуации
Активное слушание	Управлять групповой динамикой	Распознавать скрытые мотивы и психологические защиты
Организовывать и поддерживать диалог	Занимать позицию конструктивной конфронтации	
Пользоваться вербальными и невербальными средствами передачи информации	Оказывать психологическую поддержку учащимся	Социальная рефлексия
	Занимать адекватную ролевую позицию	Понимать эмоциональное состояние партнёров о общении
	Конструктивно разрешать педагогические конфликты	

Условия формирования эффективного педагогического общения.
Основной проблемой педагогического общения служит то, что учащиеся не всегда выполняют указания преподавателя или выполняют его не на

должном уровне. Степень качества выполнения задания зависит от отношения к заданию.

По форме педагогическое указание может быть директивным, демократическим или либеральным. Нужно учитывать, что демократическая форма распорядительной информации значительно повышает качество исполнительской деятельности. Это происходит из-за того, что учащийся с большим желанием выполняет задание. Отдавая педагогическое указание, важно сформировать желание его выполнять.

Исключительно важным является понимание того, каким мотивом руководствовался учащийся – внешним или внутренним – и степень осознания им мотива. Внешняя мотивация связана с тем, что учащийся делает нечто по причине того, что так приказал учитель. Внутренняя – потому, что независимо от слова взрослого, у него появилось такое желание. Следовательно, необходимо учитывать силу мотивации учащегося.

Одной из причин невыполнения учащимися указаний педагога является отсутствие взаимопонимания, если учащиеся не понимают, чего от них хотят, неполнота информации. Понимание зависит от доступности и логичности изложения; учета уровня интеллекта учащихся; сконцентрированности внимания учащегося; интонации говорящего.

Кроме того, понимание является необходимым, но не достаточным условием для выполнения педагогического указания. Необходимо добиться того, чтобы учащийся принял указание – тогда он выполнит его хорошо. Базой формирования эффективного педагогического общения является именно достижение согласия учащегося с позицией преподавателя.

Лекция 7. Влияние стилей профессионально-педагогического общения на эффективность социально-педагогического взаимодействия

Понятие о стиле педагогического общения и руководства. Характеристика стиля профессионально-педагогического общения. Стили общения в совместной деятельности. Моделирование стиля профессионально-педагогического общения

Понятие о стиле педагогического общения и руководства. Важной характеристикой педагогического общения является его стиль, под которым понимают индивидуально-типологические особенности взаимодействия учителя и учеников, демонстрирующие коммуникативные возможности учителя, достигнутый им уровень взаимоотношений с учащимися, творческую индивидуальность педагога. Общепринятой классификацией стилей педагогического общения является их деление на авторитарный, демократический и попустительский.

Демократический стиль. Ученик рассматривается как равный партнер в общении, коллега в совместном поиске знаний. Учитель привлекает учеников к принятию решений, учитывая их мнения, поощряет самостоятельность суждений, ориентируется на успеваемость и личностные качества. Методами воздействия являются побуждение к действию, совет, просьба. У таких учителей школьники чаще испытывают состояние спокойной удовлетворенности, высокой самооценки; на уроке проявляют инициативу, интерес. Учителя с этим стилем больше внимания обращают на умения устанавливать с учащимися эмоциональный контакт. Для таких учителей характерны большая профессиональная устойчивость, удовлетворенность своей профессией.

Авторитарный стиль. Ученик рассматривается как объект педагогического воздействия, а не равноправный партнер. Учитель единолично принимает решения, устанавливает жесткий контроль за выполнением предъявляемых им требований, использует свои права без учета ситуации и мнений учащихся, не обосновывает свои действия перед учениками. Вследствие этого учащиеся теряют активность или осуществляют ее только при ведущей роли учителя, обнаруживают низкую самооценку, агрессивность. При авторитарном стиле работы учителя силы учеников направлены на психологическую самозащиту, а не на усвоение знаний и собственное развитие. Главными методами воздействия такого педагога являются приказ, поучение.

Либеральный стиль. Учитель уходит от принятия решений, передавая инициативу ученикам, коллегам. Организацию и контроль деятельности учащихся осуществляет без системы; проявляет нерешительность, колебания, незаинтересованность и безынициативность в работе. Вследствие этого в классе образуется неустойчивый микроклимат, скрытые конфликты.

Для такого учителя характерны низкая удовлетворенность своей деятельностью и профессиональная неустойчивость.

Оптимальным будет умелое сочетание демократического и авторитарного стилей, в зависимости от поставленных учебно-воспитательных целей и педагогической ситуации.

В работе любого педагога большое место занимает индивидуальный стиль педагогического общения. Он обусловлен целями педагогической деятельности, особенностями индивидуальности педагога, своеобразием присущей ему устойчивой системы средств и способов к коммуникативного взаимодействия с учащимся.

Основные области проявления индивидуального стиля педагогической деятельности:

- темперамент (время и скорость реакции, индивидуальный темп работы, эмоциональная откликаемость);

- характер реакции на те или иные педагогические ситуации, а также на различные действия и поступки учеников;
- выбор методов обучения;
- выбор средств воспитания;
- стиль педагогического общения;
- применение средств психолого-педагогического воздействия на учащихся, в том числе предпочтение тех или иных видов поощрений и наказаний.

Учитывая ориентации педагогов на формальное или неформальное общение с учащимися и выбор жестких или мягких способов педагогического взаимодействия, выделяют следующие общие типы индивидуальных стилей педагогического общения

- личностно-мягкий тип (учителя налаживают с детьми эмоционально-личностные отношения, а их педагогическое общение отмечается мягкостью и деликатностью);
- формально-жесткий тип (учителя предпочитают общению с учениками на формально-ролевом уровне и характеризуются жесткостью и авторитарностью);
- системно-целостный тип («гибкие» учителя одинаково успешно используют мягкие и жесткие операции на уровне эмоционально-личностного общения и на деловом уровне)

Как показывает опыт, наиболее эффективным является системно-целостный стиль. Учителя, которым он присущ, способны к гибкому переходу от одних способов общения с другими в соответствии с целями и условиями педагогического взаимодействия с максимальным использованием положительных качеств своей индивидуальности и компенсации негативных.

Стиль общения должен соответствовать сущности личности. Поэтому нельзя копировать стили общения ближайшего социального окружения, заимствовать предложенные стереотипы педагогических действий.

Формируя индивидуальный стиль педагогического общения, педагог должен выяснить для себя особенности собственного психофизического аппарата – обратить внимание на соответствие (несоответствие) своих коммуникативных возможностей индивидуально-типологическим особенностям детей. Правильно найденный индивидуальный стиль педагогического общения способствует решению комплекса задач:

- педагогическое воздействие становится адекватным личности педагога, а процесс общения с аудиторией – приятным;
- существенно облегчается процедура налаживания взаимоотношений с учащимися;
- возрастает эффективность передачи информации

Иногда происходит формирование псевдостилия – системы приемов, обеспечивающих ситуационный приспособительный эффект. Он

выражается в выработке ложных, ошибочных индивидуальных приемов и способов работы, которые не гарантируют высоких результатов деятельности и задерживают развитие способностей.

Итак, педагогическое общение будет продуктивным лишь тогда, когда будет основываться на уважении к личности учеников, понимании их потребностей и интересов, на умении правильно оценивать ситуации и выбирать необходимый тип общения.

Стиль общения – интегративное понятие. Его структуру можно представить в виде следующей формулы:

$$\text{Стиль педагогического общения} = \text{стиль отношений} + \text{стиль работы}$$

Стили общения в совместной деятельности. На основе степени адекватности средств и способов общения situационным условиям, в которых происходит взаимодействие, выделяют гибкий и ригидный стили (Т.Е. Аргентова). Гибкий стиль характеризуется высокой степенью ориентации в ситуации общения, адекватными оценками других и себя, пониманием подтекста общения, эмоционального состояния собеседника. Ригидный стиль отличает отсутствие достаточного анализа своего и чужого поведения, неадекватная самооценка, плохое самообладание, непонимание подтекста общения, отсутствие умения находить целесообразную форму общения для эффективного воздействия на собеседника.

В последние годы все чаще говорят о партнерском и непартнёрском стиле общения, причем главное различие между ними определяется умением и желанием учитывать позиции, мнения, оценки партнера.

Партнерский стиль общения означает высокую степень сотрудничества в выработке общей позиции по обсуждаемому вопросу. Он выражается в малой дистанции между собеседниками. Партнера стремятся, не прерывая, выслушать, не оценивают преждевременно и поспешно его суждений и поступков. В общении стремятся донести до него свою точку зрения, не навязывают советы. В результате создаются условия для самораскрытия, искренности, открытости. Партнерский стиль может быть равноправным и уступчивым.

Непартнерский стиль общения создает напряженность в отношениях и проявляется, главным образом, в том, что человек:

- игнорирует точку зрения собеседника, искажает его отношение к теме беседы;
- стремится найти у партнера понимание только своих собственных проблем;

- принижает партнера, не считается с ним, навязывает свои темы и проблемы;

- невнимательно слушая, спешит дать ему советы, оценить его действия, побуждает к немедленному и необдуманному действию.

Непартнерский стиль может иметь и другие проявления, когда человек:

- позволяет разговаривать с собой свысока, не возмущается тем, что его не слушают, прерывают;

- собеседник не дает себе труда сформулировать свои мысли таким образом, чтобы быть понятым.

Партнерский и непартнерский стили общения есть результат общих установок по отношению к партнеру.

Рассуждая о педагогической деятельности, нужно учитывать, что стили отношений демонстрируют потребности, мотивы, интересы и чувства учителя. Выделяются следующие стили отношений:

1) устойчиво-положительный (спокойный и ровный тон в обращении к учащимся, положительные эмоции в основе общения, деловая реакция на недостатки учеников, проявляющиеся в их работе и поведении);

2) пассивно-положительный (спокойный и ровный тон в обращении к учащимся, в то же время ориентация учителя на зависимость результатов урока не от собственных усилий, а от степени добросовестности и ответственности учащихся);

3) неустойчивый (подверженность учителя частой смене настроения, вызванной собственными переживаниями, неудачами и неумение поддерживать эмоциональное равновесие в ситуациях нарушения учениками требований учебы, дисциплины и т.д.);

4) открыто отрицательный (демонстрация учителем своего негативного отношения, как к отдельным учащимся, так и ко всему классу; нарушение педагогического такта, непозволительные для педагога грубость, сарказм, унижение личности учащегося).

Стили общения в совместной деятельности. Взаимодействие всегда присутствует в виде двух компонентов: содержания и стиля. Содержание взаимодействия определяет, вокруг чего или по поводу чего разворачивается то или иное взаимодействие. Стили взаимодействия указывает на то, как человек взаимодействует с окружающими.

Обычно выделяют пять основных критериев, позволяющих правильно понять стиль взаимодействия:

1. Характер активности в позиции партнеров (в продуктивном стиле – «рядом с партнером», в непродуктивном – «над партнером»).

2. Характер выдвигаемых целей (в продуктивном стиле – партнеры совместно разрабатывают как близкие, так и дальние цели;

в непродуктивном – доминирующий партнер выдвигает только близкие цели, не обсуждая их с партнером).

3. Характер ответственности (в продуктивном стиле за результаты деятельности ответственны все участники взаимодействия; в непродуктивном стиле вся ответственность отнесена к доминирующему партнеру).

4. Характер отношений, возникающих между партнерами (в продуктивном стиле – доброжелательность и доверие; в непродуктивном стиле – агрессия, обида, раздражение).

5. Характер функционирования механизма идентификации-обособления между партнерами.

Моделирование стиля профессионально-педагогического общения. Анализируя стили педагогического общения (подробно рассмотренных В.А. Кан-Каликом), рационально выделить среди них перспективные и неперспективные. Перспективными являются: общение на основе совместной творческой деятельности, общение на основе дружеского расположения. Неперспективные: общение-устрашение, общение заигрывание.

1. Общение на основе высоких профессиональных установок педагога, его отношения к педагогической деятельности в целом. О таких говорят: «За ним дети (студенты) буквально по пятам ходят!».

2. Общение на основе дружеского расположения. Оно предполагает увлеченность общим делом. Педагог выполняет роль наставника, старшего товарища, участника совместной учебной деятельности. Однако при этом следует избегать панибратства.

3. Общение-дистанция относится к самым распространенным типам педагогического общения. В этом случае во взаимоотношениях постоянно прослеживается дистанция во всех сферах, в обучении, со ссылкой на авторитет и профессионализм, в воспитании со ссылкой на жизненный опыт и возраст. Такой стиль формирует отношение «учитель – ученики».

4. Общение-устрашение – негативная форма общения, антигуманная, вскрывающая педагогическую несостоятельность прибегающего к нему преподавателя.

5. Общение-заигрывание – характерно для молодых преподавателей, стремящихся к популярности. Такое общение обеспечивает лишь ложный, дешевый авторитет.

Чаще всего в педагогической практике наблюдается сочетание стилей в той или иной пропорции, когда доминирует один из них.

Интересной представляется типология профессиональных позиций учителей, предложенная М. Таленом. Основание типологизации – выбор роли педагогом на основании собственных потребностей, а не потребностей учащихся.

Модель «Сократ». Предполагается, что этоучитель с репутацией любителя споров и дискуссий, он намеренно провоцирует их на занятиях.

Ему свойственны индивидуализм, несистематичность в учебном процессе, что усиливает постоянную конфронтацию; в общении с ним учащиеся усиливают защиту собственных позиций, учатся их отстаивать.

Модель «Руководитель групповой дискуссии». Главным в учебно-воспитательном процессе педагог считает достижение согласия и установление сотрудничества между учащимися. Себе он отводит роль посредника, для которого поиск демократического согласия важнее результата дискуссии.

Модель «Мастер». Учитель выступает в качестве образца для подражания, который подлежит безусловному копированию и прежде всего не столько в учебном процессе, сколько в отношении к жизни вообще.

Модель «Генерал». Избегает двусмысленности, подчеркнуто требователен, жестко добивается послушания. Педагог считает, что всегда и во всем прав, а ученик должен беспрекословно подчиняться его приказам. М. Тален приводит данные, что этот стиль в педагогической практике наиболее распространен.

Модель «Менеджер». Учитель данного стиля работает чаще всего в радикально ориентированных школах. Деятельность связана с атмосферой эффективной работы класса, поощрением инициативы и самостоятельности детей. Характерной чертой педагога является его стремление к обсуждению с каждым учащимся смысла решаемой задачи, качественному контролю и оценке конечного результата.

Модель «Тренер». Общение в классе пронизано духом корпоративности. Учащиеся становятся игрокам одной команды: каждый в отдельности не важен как индивидуальность, но все вместе могут многое. Учитель играет роль вдохновителя групповых усилий, для него главное – конечный результат, блестящий успех, победа.

Модель «Гид». Педагог знает всё, по сути – ходячая энциклопедия. Он лаконичен, точен, сдержан, заранее знает ответы на все вопросы (сами вопросы тоже). Является технически безупречным и именно потому часто откровенно скучный.

Лекция 8. Психолого-педагогические основы вербального и невербального социально-педагогического взаимодействия

Речевая коммуникация как основа социально-педагогического взаимодействия. Виды речевой коммуникации. Формы и типы речевой коммуникации. Речевое общение. Речевой акт. Виды речевой деятельности. Психолого-педагогическая характеристика невербальных средств общения. Особенности речи в социально-ориентированном общении. Педагогика и этика вербального и невербального общения.

Речевая коммуникация как основа социально-педагогического взаимодействия. Речевая коммуникация представляет собой речевое общение, имеющее своей целью в обмен информацией. Основным средством общения является язык, но его дополняют мимика, жесты, движения человека.

В процессе общения человек решает ряд основных задач:

- эффективное получение информации;
- эффективная передача информации;
- достижение поставленной цели путем убеждения собеседника и побуждения его к действию;
- получение дополнительной информации о собеседнике;
- позитивная самопрезентация.

Залог успешного решения вышеперечисленных задач – развитие навыков основных видов речевой деятельности: чтения, письма, слушания и говорения. Очень важно владение языком общения, знание грамматических правил, стилистических тонкостей. Иногда интересная по содержанию речь плохо воспринимается аудиторией, по причине неумения выступающего качественно её презентовать. Таким образом, эффективное получение информации относится как к устной, так и к письменной речи и зависит от уровня владения навыками чтения и слушания. Качественная передача информации (в письменной и устной форме) предполагает владение навыками письма и говорения.

Достижение поставленной цели путем убеждения собеседника предполагает знание основных риторических приемов (как в устной, так и в письменной речи), владение речевыми тактиками убеждения и побуждения. Дополнительную информацию о собеседнике возможно получить на основе:

- знания закономерностей функционирования языка в обществе (помогает определить уровень социально-культурного развития человека, его социальную принадлежность);
- умения различать оттенки интонации и голоса собеседника (необходимо для оценки его эмоционального состояния);
- умения интерпретировать содержание высказываний собеседника и понимать возможный подтекст.

В соответствии с этим средства передачи информации от человека к человеку разделяются на вербальные (т.е. словесные) и невербальные. Вербальная коммуникация – это общение с помощью слов, невербальная – это передача информации с помощью различных несловесных символов и знаков (например, рисунков). Вербальная коммуникация может осуществляться в двух основных формах: письменной и устной.

Виды речевой коммуникации. Различают два вида речи: внешнюю и внутреннюю. Внутренней речью называют языковое оформление мысли

без ее высказывания, устного или письменного. Здесь языковые значения используются вне процесса реальной коммуникации. Считается, что процесс внутренней речи протекает с большой скоростью и сама внутренняя речь различается степенью языковой оформленности в зависимости от условий.

Выделяют три основных типа внутренней речи:

- внутреннее проговаривание, «речь про себя», которая сохраняет структуру внешней речи, но лишена ее звукового или графического оформления. Такая речь типична при решении мыслительных задач в затрудненных условиях;

- собственно внутренняя речь, выступающая как средство мышления. При этом человек пользуется специфическими единицами (предметными кодами, кодами образов и т.п.). Такая речь имеет специфическую структуру, отличающуюся от структуры внешней речи;

- внутреннее программирование, т.е. формирование и закрепление в специфических единицах программы речевого высказывания, целого текста или его частей.

Внешняя речь – это процесс речевой деятельности, включающей различные механизмы кодирования и декодирования информации. Внешняя речь – это то, что мы произносим, слышим, пишем, читаем.

Формы и типы речевой коммуникации. Различают устную и письменную формы речевой коммуникации. Для каждой формы характерен ряд признаков, на основе которых определяются типы речевой коммуникации. К таким признакам относятся следующие:

Таблица – Признаки типов речевой коммуникации

Условия общения		
прямое, или непосредственное, общение с активной обратной связью (например, диалог) и с пассивной обратной связью (например, письменное распоряжение и т.п.);		опосредованное общение (например, выступление по радио, телевидению, в средствах массовой информации);
Количество участников		
монолог (речь одного человека);	диалог (речь двух людей);	полилог (речь нескольких человек);
Цель общения		
информирование;	убеждение (включая побуждение, объяснение и т.п.)	развлечение;
Характер ситуации		
деловое общение (доклад, лекция, дискуссия и т.п.).		бытовое общение (разговоры с близкими людьми и т.д.).

Любая речевая ситуация может быть отнесена к определенному типу. Например, если человек звонит приятелю, чтобы пригласить его в гости,

их разговор можно охарактеризовать как устную форму, непосредственное общение, диалог с целью убеждения, бытовую беседу.

Для каждого типа коммуникации существуют специфические языковые средства (слова, грамматические конструкции и т.д.), тактика поведения, владение которыми на практике является необходимым условием достижения успеха в процессе речевой коммуникации.

Виды речевой деятельности. С точки зрения механизмов кодирования/декодирования информации речевая деятельность включает четыре основных аспекта, которые принято называть видами речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение.

Говорение – это отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию.

Слушание (или аудирование) – восприятие речевых акустических сигналов и их понимание.

Письмо – зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов.

Чтение – расшифровка графических знаков и понимание их значений.

Указанные четыре вида речевой деятельности составляют основу процесса речевой коммуникации. От того, насколько у человека сформированы навыки этих видов речевой деятельности, зависит эффективность речевого общения. Кроме того, степень сформированности навыков речевой деятельности служит критерием оценки уровня владения языком и показателем общей культуры человека.

Психолого-педагогическая характеристика невербальных средств общения. Выделяют пять групп невербальных средств общения:

1. Экстра- и паралингвистические (различные около речевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску – тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание).

2. Оптико-кинетические (включают в себя жесты, мимику, пантомимику). Жест – это движение рук или кистей рук. Жесты классифицируются на основе функций, которые они выполняют:

- коммуникативные (заменяющие речь);
- описательные (их смысл понятен только при словах);
- жесты, выражающие отношение людей, состояние человека

Значение жестов заключается в том, что они дают дополнительную к вербальной информацию: о психическом состоянии партнёра; его отношении к участникам контакта и к обсуждаемому вопросу; о желаниях, выражаемых без слов, или же остановленные сознанием (идеомоторика: захотел встать, но только дёрнулся). Как правило, жесты выражают отношение не к любой, а к эмоционально значимой информации и обычно

сначала появляется жест, а затем формулируется вывод, то есть, можно предсказывать характер вывода.

Мимика – это движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние, способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Пантомимика – совокупность жестов, мимики и положения тела в пространстве. «Вокальная мимика» (интонация, тембр, ритм, вибрато голоса), Все это изучается кинесикой.

3. Прикосновения, изучаемые такесикой.

4. Пространственная координация (предмет изучения проксемики).

5. Визуальное общение.

Исследованиями А. Мехрабяна и профессора Бердвистелла установлено, что полное сообщение усваивается человеком через мимику и жесты – на 55%, через интонацию – на 38%, через слово лишь на 7%.

Существует еще одна классификация средств общения, согласно которой средства общения делятся на пять несколько иных групп:

лингвистические: речевые;

визуально-кинестетические: взгляд, жесты, мимика, пантомимика;

паралингвистические: качественные характеристики голоса, интонации и т.п.;

экспресс-лингвистические: паузы, смех, плач, темп речи;

пространственно-временные: дистанция, время, место, ситуация и т.п.

Речевой акт. Речевое общение. Речевой акт – целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами и правилами речевого поведения, принятыми в данном обществе; единица нормативного социоречевого поведения, рассматриваемая в рамках прагматической ситуации. В нормальных случаях представляет собой двусторонний процесс порождения текста, охватывает говорение, слушание и понимание услышанного. При письменном общении речевой акт охватывает соответственно писание и чтение (зрительное восприятие и понимание) написанного, причём участники общения могут быть отдалены друг от друга во времени и пространстве.

Основные черты речевого акта:

– намеренность (интенциональность)

– целеустремленность

– конвенциональность

Речевые акты всегда соотнесены с лицом говорящего, а последовательность речевых актов создает дискурс.

Виды речевых актов

– прямой (акт, осуществляя который говорящий имеет в виду ровно и буквально то, что он говорит);

– не прямые, или косвенные речевые акты (имеют место при намеках, иронии, метафоре и т.п., когда буквальное значение предложения и смысл,

подразумеваемый данным говорящим в данной ситуации, расходятся; сюда же относятся случаи, когда говорящий подразумевает одновременно и прямое значение высказывания, и нечто большее).

В речевом акте участвует говорящий и адресат, выступающие как носители определенных согласованных между собой социальных ролей или функций.

Особенности речи в социально-ориентированном общении. Анализ особенностей речевого общения в социальном взаимодействии связан с различением следующих уровней социальной коммуникации:

- общение людей как представителей тех или иных групп (национальных, возрастных, профессиональных, статусных и т.д.). При этом определяющим фактором речевого поведения двух или нескольких человек является их групповая принадлежность или ролевая позиция (например, руководитель – подчиненный, преподаватель – студент);
- передача информации множеству лиц: прямая в случае публичной речи или опосредованная в случае средств массовой информации.

Речевое поведение людей в социально ориентированном общении имеет ряд особенностей в сравнении с речью в межличностном общении.

В социальном взаимодействии отчетливо выражен обслуживающий характер речевой деятельности; здесь речь всегда подчинена внеречевой цели, направлена на организацию совместной деятельности людей. Эта особенность предопределяет значительно более строгую (в сравнении с межличностным взаимодействием) регламентацию речевого поведения. Хотя нормы речевого поведения относятся к сфере молчаливых соглашений между членами общества, именно в сфере социально ориентированного общения их соблюдение сопровождается значительно более строгим контролем.

Условия принципа кооперации

- наличие у участников взаимодействия хотя бы кратковременной ближайшей общей цели. Даже если их конечные цели отличаются или противоречат друг другу, всегда должна быть общая цель на период их взаимодействия;
- ожидание, что взаимодействие будет продолжаться до тех пор, пока оба участника не решат его прекратить (мы не отходим от собеседника, не говоря ни слова, и не начинаем ни с того ни с сего заниматься чем-то другим).

Из описанных условий принципа кооперации вытекает ряд правил речевой коммуникации:

- 1) высказывание должно содержать ровно столько информации, сколько требуется для выполнения текущих целей общения; излишняя информация иногда вводит в заблуждение, вызывая не относящиеся к делу вопросы и соображения, слушающий может быть сбит с толку из-за того,

что предположил наличие какой-то особой цели, особого смысла в передаче этой лишней информации;

2) высказывание должно по возможности быть правдивым; старайтесь не говорить того, что считаете ложным; не говорите того, для чего у вас нет достаточных оснований;

3) высказывание должно соответствовать предмету разговора: старайтесь не отклоняться от темы;

4) высказывание должно быть ясным: избегайте непонятных выражений, избегайте неоднозначности; избегайте ненужного многословия.

Наряду с принципом кооперации важным для регулирования социальных взаимодействий имеет принцип вежливости. Он принадлежит уже речевому этикету. Для соблюдения принципа вежливости человек должен проявлять такие качества, как тактичность, великодушие, одобрение, скромность, согласие, благожелательность, выраженные (или не выраженные) в речи, непосредственным образом определяют характер социальных взаимоотношений.

Осознаваемая отправителем сообщения цель требует продуманной формы сообщения и прогнозируемой реакции аудитории.

В социальном взаимодействии речевая коммуникация всегда связана с определёнными ожиданиями со стороны получателя сообщения. Они обусловлены ролевыми стереотипами, которые существуют в представлении адресатов, а именно: как должен говорить представитель той или иной социальной группы, какая речь вызывает или не вызывает доверие, владеет или не владеет выступающий темой и т.п. Чем более официальной является речевая ситуация, тем более формализованы ожидания слушателей.

Естественным следствием особенностей становится своеобразная обезличенность речи в социальном взаимодействии, когда участники речевого общения говорят как бы не от себя, не от своего имени, а «от имени группы», представителями которой в данной ситуации они себя ощущают.

Для социального взаимодействия важны применяемые собеседниками речевые стратегии и тактики.

Под стратегией речевого общения понимают процесс построения коммуникации, направленной на достижение долговременных результатов. Стратегия включает в себя планирование речевого взаимодействия в зависимости от конкретных условий общения и личностей коммуникаторов, а также реализацию этого плана, т.е. линию беседы. Целью стратегии может являться завоевание авторитета, воздействие на мировоззрение, призыв к поступку, сотрудничеству или воздержанию от какого-либо действия.

Тактика речевого общения понимается как совокупность приемов ведения беседы и линия поведения на определенном этапе в рамках

отдельного разговора. Она включает конкретные приемы привлечения внимания, установления и поддержания контакта с партнером и воздействия на него, убеждение или переубеждение адресата, приведение его в определенное эмоциональное состояние и т.д. Тактика может меняться в зависимости от условий общения, полученных сведений, чувств и эмоций. Один и тот же человек при различных обстоятельствах стремится реализовать различные цели или стратегические линии.

Чтобы управлять течением беседы, необходимо заранее продумывать общую картину и возможные варианты развития разговора, научиться распознавать ключевые точки, в которых возможна смена темы, стремиться вычленить применяемые собеседником приемы речевого воздействия, оценить его стратегию и тактику, вырабатывать пути гибкого реагирования (подыгрывание или оказание противодействия).

Педагогика и этика вербального и невербального общения. Деловое общение имеет ряд этических требований:

- необходимо избегать жаргонных словечек и оскорбительных выражений;
- уметь слушать других и показывать, что это интересно;
- говорить правильно и соблюдать правила грамматики в устной и письменной речи;
- правильно произносить имена собственные;
- хранить служебные тайны;
- быть осторожным с информацией, которую могут услышать сослуживцы или посетители во время встречи или телефонных переговоров, особенно если беседа носит личный характер.

К соблюдению этикетных нормотносятся проявление таких качеств, как вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, выдержанность. Выражаются эти качества через конкретные речевые действия.

К этикетным формам общенияотносятся речевые формулы извинения, просьбы, благодарности, согласия/несогласия, приветствия, прощания и др. Цель их использования состоит в том, чтобы партнер по общению мог правильно идентифицировать выражение через речь тех или иных чувств говорящего. Соблюдение этики в данном случае происходит в виде адекватной речевой и/или чувственной ответной реакции.

На уровне этикетных форм осуществляется и ритуальное общение. Под ритуальным общениемпонимается выработанный обычаем или установленный порядок совершения общения.

Американский психоаналитик Э. Берн считает ритуалы безопасным, вселяющим уверенность и даже приятным способом общения. Используя термин «поглаживание» в качестве обозначения любого акта (действия,

речи), предполагающего присутствие другого человека, он рассматривает любой ритуал как серию таких «поглаживаний».

Другой подход к ритуальному общению предлагают Ю.С. Крижанская и В.П. Третьяков. По их мнению, главным делом партнеров по ритуальному общению является «подкрепление своей связи со своей группой, подкрепление своих установок, ценностей, мнений, повышение самооценки и самоуважения».

Лекция 9. Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия

Обратная связь и её роль в социально-педагогическом взаимодействии. Слушание как процесс обратной связи. Стили слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое. Эффективное слушание.

Обратная связь и её роль в социально-педагогическом взаимодействии. Качественный уровень коммуникативного взаимодействия социального педагога с учащимися зависит от того, насколько его речевые коммуникации соответствуют нормам и правилам педагогической этики и этикета, отличаются умелой импровизационностью, диалогизмом и экспрессивностью.

Типичными коммуникативными ситуациями в социально-педагогической деятельности, обслуживаемыми этикетными выражениями, являются: обращение, приветствие, знакомство, извинение, благодарность, поздравление, приглашение, просьба, совет, предостережение, одобрение, комплимент, прощание и др. Речевой этикет социального педагога обеспечивает культуру включения, поддержания, переключения внимания собеседника, окончания контакта, выражения признательности, согласия, несогласия, удовлетворения, сожаления, сочувствия и т.д.

Обратная связь занимает ключевое место в педагогическом общении. Посредством обратной связи учитель дает ученику информацию не только о результатах его деятельности, но и о собственном восприятии ученика. Это влияет на учебную деятельность ребенка, на его самооценку, мотивацию к учебе, отношение к учителям и школе в целом.

Эффективной коммуникации могут создавать определённые помехи, такие как: отвлечение внимания; высокая скорость умственной деятельности (мы думаем быстрее, чем говорим); антипатия к чужим мыслям; избирательность внимания; потребность в реплике.

Исходная установка обратной связи – корректность и доброжелательность. Обратную связь следует устанавливать в том случае, если у партнера ощущается потребность в ней. Для этого необходимо знать, значимо ли для него мнение собеседника. Иногда для её

установления достаточно взгляда, жеста. Однако не следует отражать чувства, которые не испытываются.

Слушание как процесс обратной связи. Умение слушать – необходимое условие правильного понимания позиции партнера. Слушать – это сосредоточиваться на воспринимаемом, понимать значение, смысл сказанного. Умение слушать, таким образом, это:

- восприятие информации от говорящих, при котором человек воздерживается от выражения своих эмоций;
- поощряющее отношение к говорящему, подталкивающее его продолжать акт коммуникации;
- незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию его мысли.

Для устранения возможности искажения информации в процессе слушания с говорящим устанавливается обратная связь, которая может выступать в двух формах: 1) «здесь и сейчас»; 2) по конкретному вопросу. Обращаться нужно к конкретному человеку, его высказываниям и мыслям.

Факторы эффективности слухового восприятия традиционно подразделяются на объективные и субъективные.

К объективным факторам относятся: шумы и помехи; акустические характеристики помещения; микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

К субъективным факторам относятся: пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями); тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые люди – сангвиники, флегматики – более внимательны, чем холерики и меланхолики); интеллектуальные способности, которые можно разделить на три основные группы:

- основные (слуховая способность, способность к вероятностному прогнозированию);
- дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания);
- вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры).

Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей: слуховая способность; внимательность; способность к интерпретации; способность к запоминанию.

Следовательно, для развития навыков слушания необходимо развитие перечисленных способностей.

Стили слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.

1. Направленное, иначе его называют критическое, слушание характеризуется критическим анализом сообщения, активными попытками

его понимания. Первоначально слушающий определяет, степень достоверности информации, после этого понимает степень своего согласия с ней и желания воспринять и ответить. Критический анализ требует оценки качества и правильности умозаключений собеседника, т.е. утверждений, которые основаны на изучении фактов, но не обязательно являются истинными. Факт – это проверяемое утверждение, а умозаключение – это вытекающий из них вывод. При критическом слушании собеседник обычно выполняет следующие действия:

- выясняет, есть ли значимые факты, которые подкрепляют сформулированный вывод, их адекватность;
- оценивает степень логичности связи между доказательствами и выводом;
- определяет наличие иной известной информации, снижающей качество выводов.

Такое слушание полезно в конкретной ситуации принятия решения, обсуждения нового, проектов, на совещании, собрании. Но критическое слушание неэффективно при обсуждении новой информации, сообщении новых знаний.

2. Эмпатическое слушание (сопереживание) – подразумевает понимание отношения человека к тому, что он говорит. Эмпатия – осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания. При эмпатическом слушании участник общения основное внимание уделяет «считыванию» чувств. Ему важно сформировать понимание того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит. Исследователи описывают три варианта проявления эмпатии, а именно: эмпатическое реагирование, принятие другой точки зрения и симпатическое реагирование. Последовательно рассмотрим каждый из них.

- Эмпатическое реагирование имеет место тогда, когда человек, используя включенное наблюдение, переживает эмоциональные реакции, сходные с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого.

- Принятие другой точки зрения – представление себя на месте другого, в его роли.

- Симпатическое реагирование – это чувство заботы, соучастия, сострадания, направленное на другого человека из-за сложившихся у него обстоятельств или ситуации. В данном случае (это важная отличительная черта) партнер не пытается сопереживать другому человеку. Понимание того, что испытывает на самом деле другой, вызывает у человека огорчение, беспокойство за этого человека, жалость к нему или другие чувства.

Поскольку эмпатическое слушание чрезвычайно важно в педагогической деятельности, то выработан ряд правил, овладение которыми содействует повышению качества общения.

1. Настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, переживаниях, постараться отойти от готовых установок относительно собеседника. Это необходимо для того, чтобы понять, что чувствует собеседник, «увидеть» его эмоции.

2. Реагируя на слова партнера, необходимо в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято.

3. Отражение чувств партнера должно осуществляться без интерпретации его поступков и скрытых мотивов поведения, приведших к конкретным действиям, не стоит объяснять ему свое мнение о причинах возникновения у него этого чувства.

4. Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать, разобраться в переживаниях друг друга. Не следует торопиться с дополнительными соображениями, разъяснениями.

При эмпатическом слушании, как правило, не дают советов, не стремятся оценить собеседника, не критикуют, не поучают. Эмпатические навыки позволяют повысить эффективность взаимодействия, но они, так же как и сосредоточение, требуют от участника взаимодействия дополнительных усилий. В основе таких умений лежит уважение к собеседнику, начинающееся со взгляда на человека не только как на объект, но и как на личность со своими ценностями.

В коммуникации эмпатическое слушание эффективно, если говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции (радость, надежды на лучшее, уверенность в себе, в завтрашнем дне, удовольствие, удовлетворение). Но, если говорящий своими словами вызывает у слушателя отрицательные эмоции (страх, тревогу, печаль, чувство тупика), то такое слушание является неэффективным. Поэтому необходимо сознательно наблюдать за собеседником, сосредоточить внимание на вербальных и невербальных аспектах информации, через которые выражается эмоциональное состояние человека.

3. Нереплексивное слушание (иногда называют «умение правильно молчать») – минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Это умение слушать и молчать, без вмешательства в речь говорящего с собственными репликами и замечаниями. Такое слушание облегчает процесс самовыражения, даёт возможность лучше понять смысл передаваемой информации, уловить смысл того, что стоит за словами. Главным инструментом становится невербальная реакция собеседников: контакт глаз, кивание и т.п.

Нерефлексивное слушание незаменимо в ситуации общения с человеком, находящимся в состоянии сильного эмоционального возбуждения. Приемы нерефлексивного слушания помогают человеку успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля.

Механизм эффективности нерефлексивного слушания связан с тем, что эмоциональное состояние человека напоминает маятник: дойдя до высшей точки эмоционального накала, человек начинает успокаиваться; затем процесс повторяется несколько раз. Если в него не вмешиваться то, выговорившись, человек успокоится и сможет нормально общаться. При этом в нерефлексивном слушании лучше всего действует реакция типа: «да-да», «ну конечно», «согласен», кивок головой и т.п. Возможна и «подстройка» к собеседнику» (вести себя, как он: повторять его слова, эмоции, отражать его жесты, мимику). Но подстройка должна быть абсолютно естественной, в противном случае лучше и не пытаться подстраиваться.

Среди приемов нерефлексивного слушания следующие в качестве эффективных используются позитивные реакции и не используются негативные.

Таблица – Позитивные реакции, используемые при рефлексивном слушании

поддакивание	«так», «да-да», «ну», кивание головой;
«эхо-реакция»	повторение последнего слова собеседника
«зеркало»	повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов);
«парафраз»	передача высказываний партнера другими словами
побуждение	«Ну и...», «И что дальше?»
эмоции	«ух», «ах», «здорово», «смех», «скорбная мина»;
уточняющие вопросы	«Повтори, что ты сказал?»;

Таблица – Негативные реакции, не рекомендованные к использованию при нерефлексивном слушании

продолжение или перебивание говорящего	слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова
логические следствия из высказываний партнера	предположение о причине события, оценки, советы;
«хамоватая реакция»	высказывания типа: «глупости», «ерунда все это»
расспрашивание	вопрос следует за вопросом, не уточняя цели
пренебрежение к партнеру	слушатель не обращает на слова внимания, игнорирует партнера и то, что тот хочет сказать

Нерефлексивное слушание не предполагает уточняющих вопросов, предложений успокоиться, не волноваться. Данные действия могут вызвать взрыв негодования у партнера, поскольку ему будет казаться, что

его не понимают. Если эмоции партнера направлены непосредственно на вас, то главная задача – не заразиться ими, не впасть в то же состояние гнева, которое может привести к бурному конфликту или «выяснению отношений».

4. Активное рефлексивное слушание. В нём на первый план выступает отражение информации. Такое слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов или реплик. Рефлексия – это процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний; процесс размышления человека о происходящем в его собственном сознании; склонность к самоанализу. В общении данный вид слушания считается наиболее конструктивным. При такой организации взаимодействия партнеры лучше понимают друг друга: все более осмысленно высказываются, проверяют и уточняют свое понимание информации, степень взаимопонимания.

Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, путем задавания вопросов типа «Правильно я вас понял, что?...», парафразов «Таким образом, ты хочешь сказать...» или «Другими словами, ты имел в виду...». Применение таких приемов общения позволяет достичь цели:

1) обеспечения адекватной обратной связи, устранения искажения информации, демонстрации сопереживания, желания помочь, уверенность в том, что передаваемая информация правильно понята;

2) косвенное информирование собеседника о том, что перед ним равный ему партнер. Иначе говоря, оба собеседника должны нести ответственность за каждое свое слово.

Для того чтобы обеспечить понимание, слушающий с помощью вербальных и невербальных средств должен дать знать передающему информацию, что именно воспринято точно, а что искажено, чтобы тот мог скорректировать свое сообщение и сделать его более понятным. Именно такой обмен сигналами прямой и обратной связи и представляет собой процесс активного рефлексивного слушания.

Стиль слушания каждого человека достаточно индивидуален и зависит от таких факторов, как пол, возраст, статус, индивидуальные особенности (характер, темперамент, интересы и пр.), от конкретной ситуации.

Принципы и факторы эффективного слушания. Принципы эффективного слушания основываются на знании и умении использовать факторы, определяющие его эффективность. Кроме них, очень важна готовность и желание слушать, которые, в свою очередь, определяются комбинацией следующих факторов: отношение; интерес; мотивации и эмоциональное состояние слушателя.

Необходимо более подробное рассмотрение каждого фактора.

Отношение слушателя. Эффективное слушание требует объективного отношения. Самоуверенные люди обычно являются плохими слушателями. Знания и опыт человека по обсуждаемому вопросу также влияют на отношение к информации. Человек, считающий, что всё знает по определённому вопросу, закрыт для восприятия. Образованный человек обычно более внимателен, чем необразованный.

Интерес слушателя. Интересы у людей могут быть первичными, вторичными и сиюминутными. Первичный интерес связан с непосредственной заинтересованностью человека в том, о чем говорит оратор, когда идеи оратора касаются повседневной жизни. Вторичные интересы являются общечеловеческими, касающимися общих вопросов жизни общества (законы, программы и т.п.). Сиюминутный интерес – это интерес в данный момент времени. Люди проявляют больший интерес к знакомым вещам, чем к незнакомым, а также интересуются конструктивными и новыми идеями. Поэтому оратор в своей речи должен проявлять энтузиазм, говорить о волнующих и конкретных вещах.

Мотивация слушателя. Человек слушает охотно, когда оратор затрагивает его основные желания и нужды.

Классификация мотивов слушателя на слушание:

- 1) самосохранение (как основной закон природы);
- 2) собственность (желание владеть материальными благами играет важную роль в жизни большинства людей);
- 3) власть (авторитет и влияние являются сильными факторами для ряда людей);
- 4) репутация (для людей характерно стремление к общественному одобрению, признанию в своем окружении);
- 5) привязанность (сильный мотив – любовь к семье, друзьям, Родине);
- 6) сентиментальность (определяет чувство верности и патриотизма);
- 7) вкус (связан с эстетической оценкой, чувством красоты и гармонии).

Эмоциональное состояние. Нежелательные психологические чувства, которые мешают непрерывному вниманию, могут быть следствием эмоциональной подавленности слушателя, его отношения к оратору, его несогласия с утверждениями оратора. Нужно помнить, что человек слушает то, что доставляет ему удовольствие. Наши эмоции действуют в качестве фильтра информации. Иногда они лишают способности восприятия, а иногда могут сделать слушание слишком легким.

Цели и факторы эффективного слушания. «Слушать» и «слышать» – не одно и то же. Слушать – осуществлять естественный физиологический процесс, не требующий сознательных усилий; необходимое условие для успешной адаптации организма во внешней среде. Слышать – стремиться понять и запомнить услышанное; условие социальной адаптации человека,

возможность устанавливать и поддерживать межличностные отношения (эффективное слушание).

Слышание (эффективное слушание) предполагает наличие сложного комплекса умений, овладение которым требует от индивида активности и сознательных усилий. Это процесс, в ходе которого человек отбирает из всех внешних звуков те, что отвечают его потребностям и интересам. Во многом этот процесс аналогичен чтению газеты: что-то мы читаем более внимательно, бегло просматриваем, смотрим лишь на заголовок или на фамилию автора, чтобы решить, стоит ли читать эту статью. Отбор устной информации происходит сходным образом: что-то мы слушаем поверхностно, что-то – с напряженным вниманием.

Исследования показывают, что в среднем время нашего общения с другими распределяется следующим образом: примерно 42–53% времени мы слушаем других, 16–32% – говорим сами, 15–17% – читаем, 9–14% – пишем. В силу того, что слушание других занимает такой большой объем времени, этот процесс можно считать значимой формой межличностной коммуникации.

Ряд исследований показал, что эффективность слушания у большинства людей составляет 25%, то есть 75% услышанных сообщений утрачивается. Это означает, что необходимо учиться слушать.

Схема изменения содержания сообщения в процессе передачи его от человека к человеку:

1. сообщение, которое намерен сделать отправитель (его мысли);
2. сообщение, каким оно высказано (его реальное кодирование говорящим);
3. то, как оно интерпретировано (декодировано слушателем);
4. то, каким оно окончательно сохранилось в памяти слушателя.

При переходе сообщения от одной стадии к другой неизбежно имеет место потеря информации. Стремление слушателя сделать сообщение осмысленным заставляет его добавлять что-то к услышанному или, напротив, что-то устранять. Как следствие – переданное сообщение может вовсе не соответствовать исходному.

Факторы, обуславливающие явление «не слышания» другого:

- ежедневный объем слушаемой речи не позволяет одинаково внимательно воспринимать все устные сообщения. От $\frac{1}{2}$ до $\frac{1}{3}$ времени бодрствования, мы слушаем. Невозможно так долго постоянно поддерживать внимание в напряжении.

- Мы часто погружены в собственные заботы, которые имеют для нас большую важность, чем сообщения других людей.

- Физиологические причины: мы думаем быстрее, чем говорим. Обычный человек способен воспринимать до 500 слов в минуту, средняя скорость устной речи - от 125 до 150 слов в минуту.

Исходя из важности процесса слушания и значительного числа людей, недостаточно хорошо владеющим этим умением Н.А. Казаринова разработала типологию «плохих слушателей»:

- «Псевдослушатель»: человек, притворяющийся, что он слушает. Он смотрит на говорящего, кивает головой в знак согласия или несогласия, произносит звуки и реплики типа «да-да», «хм-м», «угу», показывая этим вроде бы внимание. Причины – погруженность в собственные заботы, скука и т.д., результат – процесс «слышания» не состоялся.

- «Самовлюбленный слушатель»: человек, который хочет, чтобы слушали только его, и не имеет ни времени, ни желания слушать другого.

- «Слушатель-сочинитель»: никогда не дослушивает собеседника до конца и, чтобы восполнить пропущенное, придумывает свой вариант события или реакции.

- «Слушатель-пчела» слушает только то, что интересно для него. Остальное он пропускает мимо ушей, считая неважным или неправильным.

- «Слушатель-жало» ждет, чтобы собеседник допустил ошибку или оговорку, чтобы сказать ему об этом и говорить только об этом.

Для некоторых людей описанное поведение – типичный стиль общения. Вместе с тем в определенной ситуации любой из нас может оказаться «плохим слушателем» в силу описанных выше причин. Устранить эти факторы невозможно, но контролировать их действие необходимо.

Существует ряд способов повышения эффективности слушания. К ним относятся такие, как: совершенствование навыков концентрации внимания, эмоционального самоконтроля, работы с информацией.

Цели слушания. Эффективность процесса слушания возрастает, если слушателю удастся сформулировать цели получения информации, то есть ответить на вопрос: «для чего я слушаю это?». Цели процесса слушания могут быть разнообразны: понимание, запоминание, анализ и оценкoсoдeржaния информации; доверительные отношения с собеседниками. Естественно, что поставленная цель требует от слушателя владения определенными навыками работы с информацией.

- Цель «слышать, чтобы понять» предполагает поиск ключевых слов и фраз, в обобщенном виде формулирующих основные проблемы вопроса.

- Цель «лучше запомнить информацию» предполагает владение различными мнемоническими техниками, – ведение записей, повторение, перефразирование услышанного, ассоциация имен, мест, цифр с конкретными образами).

- Цель «анализ и оценка содержания» требует умения распознавать ошибки в аргументах и утверждениях отправителя информации, способности различать факты и оценки.

Эффективный способ, помогающих человеку сосредоточиться, – управление эмоциями. Сильные эмоциональные переживания могут послужить причиной снижения способности слышать другого. Осознав, какие слова, темы вызывают сильные эмоции, мы получаем в свое распоряжение средства самоконтроля: возможность вовремя закрыть волнующую тему, отдать себе отчет в том, что в данный момент мы становимся невнимательными слушателями.

Лекция 10. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии

Общая характеристика затруднений в общении. Характеристика областей затруднения. Барьеры педагогического общения. Предпосылки успеха учителя в деятельности. Психологическая и этическая защита в педагогическом общении.

Общая характеристика затруднений в общении. Сложной, педагогически значимой проблемой педагогической психологии, психологии общения является проблема затруднений, или «барьеров» общения, с которыми человек сталкивается в деятельности, в общении.

Затруднение в общении (в деятельности) – это субъективно переживаемое человеком состояние «сбоя» в реализации прогнозируемого (планируемого) общения вследствие неприятия партнера общения, его действий, непонимания текста (сообщения), непонимания партнера, изменения коммуникативной ситуации, собственного психического состояния и т.д. В педагогической деятельности оно может рассматриваться и как фактор активации интеллектуальной деятельности человека, стимулирование нахождения новых средств и способов выхода из создавшейся «затрудняющей» ситуации. Соответственно выделяют позитивную и негативную функции затруднения (трудности) в процессе педагогического общения.

Позитивная функция затруднения в том, что оно является индикатором, привлекает внимание и деятельность учителя при анализе и преодолении затруднений, приобретении опыта. Негативная функция затруднения также имеет два значения: сдерживающее (в случае отсутствия условий для преодоления затруднений или наличия неудовлетворенности собой, например заниженной самооценки) и деструктивное, разрушительное (затруднения приводят к остановке, распаду деятельности, желанию уйти из школы или из профессии).

Сложности, препятствия в совместной деятельности, общении, осознаваемые его субъектами как затруднения, барьеры, проявляются, как свидетельствуют результаты исследований Е.В. Цукановой, в поведении,

«неадекватном» ситуации общения и характеру деятельности, в особенностях установления и поддержания контакта, уровне психологического комфорта общающихся людей, их эмоциональном самочувствии. Затруднения могут проявляться в одном из этих планов, но чаще в нескольких из них одновременно.

Характеристика областей затруднения. Затруднения, или «барьеры» общения рассматриваются с разных позиций в зависимости от оснований анализа и подхода. Так, в рамках общепсихологической интерпретации они классифицируются как смысловые, эмоциональные, когнитивные, тактические. Л.А. Поварницына анализирует затруднения на основе деятельностного подхода, выделяя мотивационные и операциональные затруднения, соотносимые с двумя основными сторонами общения – коммуникативной и интерактивной (проявляясь в когнитивной, аффективной и поведенческой сферах).

В целом же можно выделить следующие основные области затруднений человека в общении: этно-социокультурная, статусно-позиционно-ролевая, возрастная, индивидуально-психологическая, деятельностная, область межличностных отношений, перекрываясь, взаимодействуя между собой в единой целостной системе «человек».

Этно-социокультурная область затруднений связана с особенностями этнического сознания, ценностями, стереотипами, установками сознания человека, которые проявляются в общении в конкретных условиях его социального и культурного развития. Трудности общения, соотносимые с данной областью, преодолимы, если: педагогом осознана и принята их специфика, он может контролировать своё общение, регламентируя его рамками тех отношений, которые предполагаются конкретной образовательной системой и образовательным учреждением.

Статусно-позиционно-ролевая область затруднений в общении обусловлена такими причинами, как: семейное воспитание, позицией в общности, атрибуты роли, статус учреждения, образовательной системы, региона, города и т.д. Затруднения в данной области возникают в условиях асимметрии статусов, позиций, в ситуациях нарушения прав и обязанностей конвенциональных ролей (право учителя спрашивать предполагает обязанность ученика отвечать).

Возрастная область затруднений связана с особенностями возрастного развития и предпочитаемого партнёра по общению. Так, ребенок до школы предпочитает общение со взрослыми; до среднего подросткового возраста почти половина детей предпочитает общение со сверстниками. Это предпочтение доминирует у старшеклассников до окончания школы, когда вновь около трети юношей и девушек проявляют интерес к общению со взрослыми. Затруднения в общении с взрослым, с педагогом чаще всего возникают в связи с тем, что подросток, считает, взрослые его не

понимают, продолжают обращаться к нему все еще как к ребенку. Затруднения общения могут возникнуть, когда педагог в силу каких-либо причин действительно не знает мира музыки, живописи, танца, кинематографа, языка и ценностей молодежной субкультуры. В этом случае он не имеет общего предмета общения с учениками.

Область индивидуально-психологических затруднений есть результат взаимосвязи и взаимодействия индивидуально-психологических особенностей учителя, ученика и их принятия друг другом. Объясняется сознательным отсутствием регулирования, сдерживания педагогом негативно влияющих на общение своих индивидуально-психологических особенностей (раздражительность, излишняя эмоциональность, критичность и др.).

Индивидуально-психологическими особенностями партнеров, оказывающих наибольшее влияние на общение (и вызывающих затруднения в случае отсутствия или несоответствия этих особенностей общения) являются: коммуникативность (общительность), контактность, эмоциональная устойчивость, импульсивность (реактивность), экстра- и интровертированность, локус контроля, особенности когнитивного стиля, недостаточность социальной перцепции и др.

Акцентуация характера, личности (изучались К. Леонгард, А.Е. Личко) содействует появлению затруднений. В настоящее время выделены 13 типов акцентуации характера (личности), каждый из которых имеет общеповеденческую специфику коммуникативного проявления:

- циклоидный – с чередованием фаз настроения;
- гипертимный – постоянная приподнятость настроения;
- лабильный – с резкой сменой настроения;
- астенический, со свойственной ему раздражительностью, утомляемостью, склонностью к депрессиям;
- сензитивный – с обостренным чувством собственной неполноценности, повышенной впечатлительностью;
- психоастенический – высокая тревожность, склонность к самоанализу, сомнениям, рассуждениям;
- шизоидный тип, которому свойственна замкнутость, интроверсия, неконтактность, отсутствие эмпатии;
- эпилептоидный, характеризующийся конфликтностью, вязкостью мышления, излишним педантизмом, тоскливым настроением;
- паранойяльный (параноидный) тип, отличающийся обидчивостью, стремлением к доминированию, неприятием мнения других, стойкостью отрицательных аффектов, высокой конфликтностью;
- истероидный тип, характеризуемый стремлением привлечь к себе внимание, фантазированием, притворством, лживостью;
- дистимный – склонный к депрессиям, преобладанию пониженного, мрачного настроения;

– неустойчивый – с легкой сменой настроений, склонностью поддаваться под влияние;

– конформный тип характеризуется недостаточностью критичности, зависимостью от мнения других.

Чистые типы акцентуации встречаются редко, чаще встречаются смешанные типы и типы с неявно выраженной акцентуацией. Но они проявляются в характере общения. И в силу этого оно может быть неадекватным коммуникативной ситуации (непонимание, срывы, оскорбления, прекращение общения). Педагогу необходимо знать свои индивидуально-психологические особенности, особенности учеников и учитывать их для предотвращения затруднений в общении.

Педагогическая деятельность как область затруднений связана с содержанием и характером этой деятельности. В данном виде деятельности затруднения могут быть вызваны как самим предметным содержанием (уровнем и характером владения педагогом теми знаниями, организация усвоения которых является основой его деятельности), так и профессионально-педагогическими умениями, дидактической компетентностью, т.е. средствами и способами педагогического воздействия на обучающихся. Отсюда следует, что основные направления педагогических затруднений связаны с самим развитием, содержанием и формами образовательного процесса, а также с особенностями учителя (преподавателя) как субъекта деятельности обучения и воспитания и с процессом общения.

Барьеры педагогического общения. В.А. Кан-Калик выделил восемь наиболее типичных барьеров педагогического общения: несовпадения установок; боязни класса; отсутствия контакта; сужения функций общения; негативной установки на класс; прошлого негативного опыта общения с данным классом или учеником; боязни педагогических ошибок (не уложиться во времени, не верно оценить, ошибаться и т.п.); подражания.

Для их преодоления следует очень важно осознание наличия или отсутствия их в общении с учащимися. Важно проанализировать все стороны общения со школьниками: и те которые, по вашему мнению, больше всего импонируют им, и те, которые вызывают неудовлетворенность. В реальном социально-педагогическом процессе общения со школьниками нужно уходить от стереотипов, явно мешающих усиленному взаимодействию (особенно от манерности, дистанционности, дидактизма и т.д.).

Педагогу исключительно полезно ставить перед собой вопрос: «Каким видят меня школьники?» и честно для себя отвечать на него. Отношения с детьми желательно не выяснять, но необходимо тщательно анализировать,

как они развиваются. Этот процесс поможет устранять нежелательные элементы, ведущие к образованию барьеров.

Достаточно популярной остаётся классификация барьеров, возникающие на пути к общению И.А. Зимней. Автором выделены три группы барьеров и подробно изложены входящие в них виды

1. Барьеры взаимодействия.

1.1. Мотивационный барьер возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт. Поэтому, лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

1.2. Барьер некомпетентности. Если партнер совсем не разбирается в проблеме, лучше вежливо «свернуть» разговор; если он владеет вопросом частично, а обратиться больше не к кому, нужно ввести его в курс дела, не подчеркивая при этом свою большую осведомленность.

1.3. Этический барьер возникает при несовместимости нравственных позиций партнеров. Вопрос компромисса, каждый решает сам, но пытаться перевоспитать или стыдить партнера не рекомендуется.

1.4. *Барьер стилей общения.* Содержание стиля общения составляют: преобладающий мотив общения (взаимодействие, самоутверждение, эмоциональная поддержка собеседника и т.п.);

отношение к другим людям (мягкость, доброжелательность, терпимость, жестокость, рационализм, эгоцентризм, предубежденность и т.п.);

отношение к себе (самолюбование, признание своих недостатков, отстаивание «чести мундира», навязывание своего мнения и т.п.);

характер воздействия на людей (давление, принуждение, манипуляция, сотрудничество, личный пример, невмешательство и т.п.).

2. Барьеры восприятия и понимания.

2.1. Эстетический барьер возникает в том случае, когда партнер неопрятен или обстановка не располагает к беседе.

2.2. Разное социальное положение партнеров. Положительно зарекомендовала себя следующая установка перед разговором: «Он такой же человек, как и я. Ему присущи все человеческие слабости. У меня нет причин для волнения. Я буду говорить спокойно и просто, рассчитывая на понимание. Я уважаю себя и свое дело, и он это почувствует».

2.3. Барьер отрицательных эмоций возникает в общении с расстроенным человеком. Иногда бывает лучше перенести разговор на другое время. Если это невозможно, то надо в начале разговора помочь партнеру улучшить его эмоциональное состояние.

2.4. Состояние здоровья человека, физическое или духовное, также влияет на то, как человек общается. Наблюдательным людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.

2.5. Психологическая защита, выстраиваемая деловым партнером, – серьезный барьер общения. Осознав, что барьер в общении с неудобным сотрудником или партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком постепенно исчезнут.

2.6. Барьер установки. Партнер может обладать негативной установкой по отношению к вам, организации. В этом случае, лучше не пытаться его переубеждать. Нужно спокойно отнестись к неприязни как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение не будет вас задевать, а потом и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

2.7. Барьер двойника заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от партнера такого поступка, какой совершили бы на его месте. Но его позиция в этой ситуации определяется его нравственными нормами и установками. Чтобы барьер двойника не возникал, нужно развивать способности к децентрации.

3. Коммуникативные барьеры.

3.1. Семантический барьер возникает при использовании одних и тех же знаков (слов) для обозначения совершенно разных вещей. Для его преодоления необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле то или иное слово вы использовали.

3.2. Неумение выражать свои мысли (логический барьер) очень мешает общению. Необходимо набраться терпения и использовать все свое умение слушать, задавать вопросы, чтобы получить от партнера необходимую информацию.

3.3. Плохая техника речи (фонетический барьер) мешает эффективному общению. Но придется приспособливаться к его манере партнера говорить и не показывать недовольства.

3.4. Неумение слушать проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова. Компенсировать неумение партнера слушать можно только своим искусством говорить.

3.5. Барьер модальностей возникает тогда, когда человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации. У каждого человека есть определенный приоритетный канал восприятия, а умение его определять позволяет найти адекватный язык общения с конкретным собеседником, сделать контакт с ним не только бесконфликтным, но и эффективным.

3.6. Барьер характера создает сложности в общении. Но не все хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко

выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.

3.7. Невежливость мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним. Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью. Другие способы успокоить возмущенного собеседника: прием «чужая роль»: если собеседник возмущается или кричит, попробуйте войти в его положение, посмотреть на ситуацию его глазами; сказать человеку «Понимаю Вас»; сочувственное отношение к партнеру: признание правоты собеседника и сочувствие ему обычно гасят огонь возмущения; шутка, но она даст нужный эффект лишь тогда, когда у вашего партнера есть чувство юмора; прием отстранения: можно ненавязчиво рассматривать кричащего, размышлять о его возрасте, семейном положении, любимом занятии; полезно также анализировать речь: особенности произношения слов, богатство лексики, интонации, удачные речевые обороты, ошибки в произношении слов и построении фраз.

Эти приемы позволяют перенести неблагоприятное воздействие без стресса. Разрядившись и не заведя вас, партнер обычно чувствует себя неловко, а то и испытывает чувство вины. В таком состоянии он готов к продолжению контакта. И теперь все зависит от вашего желания общаться с этим человеком.

Для преодоления барьеров в общении необходимо вырабатывать чувство собственного достоинства, уверенность в себе. Этому же способствует умение видеть за каждым неадекватным поступком человека проявление его психологических особенностей и проблем.

Типичными ошибками, в результате которых возможно возникновение проблем и барьеров в общении являются:

- неправильные ожидания в отношении партнера (дистраивание образа как положительного или отрицательного, а потом связывание ожиданий с созданным образом);
- установка о том, что партнер должен догадываться о наших чувствах (лучше сразу четко сформулировать свои ожидания, объяснить причины и т.д.);
- отсутствие понимания подтекста разговора (следует помнить, что партнер тоже может прямо не высказывать свои желания и истинное настроение);
- приписывание отрицательных качеств человеку, если его поведение неприятно;
- стремление оправдать ожидания собеседника (в общении с хорошим человеком это приводит к неестественности отношений; в ситуации с манипулятором последствия гораздо более серьезны).

Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

Предпосылки успеха учителя в деятельности. Изучая предпосылки, обуславливающие успех учителя в общении Н.В. Ключева выделила три группы:

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

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

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

Совокупность умений, навыков, приемов, позволяющих управлять педагогическим процессом, является техникой общения. Сюда Н.В. Ключева включает две группы компонентов. Первая группа связана с умением педагога управлять своим поведением (речь, мимика, пантомимика, выражение своих эмоций, внимание, наблюдательность и т.п.). Вторая с умением воздействовать на личность и коллектив.

Автор к техникам общения относит следующие блоки:

1. Обращение (жесткое, суровое, нейтральное, нежное, рациональное, шуточное, абсурдное).

2. Степень причинности (игнорирование этикета, корректность, любезность, дискретность, деликатность, тактичность).

3. Стил ь поведения (строго формальный, деловой, неформальный, фамильярный, рафинированный, простой).

4. Выражение чувств (преувеличенное, свободное, сдержанное, заторможенное).

5. Речь а), дикция; желанная, корректная, свободная, вульгарная;

б) диалогизация: асимметрия в пользу партнера, симметрия (оба говорят одинаково), асимметрия в пользу субъекта;

в) жестикуляция; отчаянная, порывистая, умеренная, отсутствует;

г) язык; научный, литературный, профессиональный, народный, вульгарный, диалект;

д) стил ь речи; протоколирующая, штамповая, «житейская», лаконичная, патетическая, риторическая, поэтическая).

Эффективность общения учителя во многом зависит от умелого применения социально-психологических механизмов операциональных средств профессионального общения. К социально-психологическим

механизмам В.С. Грехнев относит такие механизмы, как внушение, подражание, убеждение, заражение, идентификация. В.А. Сластенин добавляет к ним психическое принуждение, в основе которого находится механизм психологического давления с использованием властных отношений.

Таким образом, на основе сказанного можно утверждать, что овладение учителем высокой культурой педагогического общения предполагает и требует глубокого и всестороннего изучения психологии общения и постоянной, регулярной интеллектуальной и нравственной подготовки.

Психологическая и этическая защита в педагогическом общении. Психологическая защита помогает человеку чувствовать свою защищенность, которая представляет собой относительно устойчивое положительное эмоциональное переживание и осознание индивидом возможности удовлетворения основных потребностей и обеспеченности собственных прав в любой ситуации и при любых обстоятельствах.

Человек защищает себя не только психологически, но и этически. Н.Е. Щуркова утверждает, что этическая защита – это действия личности, произведенные в целях защиты от посягательств на ее достоинство, защита человека от оскорбления в его адрес морально-этическими способами. Три основных функции этической защиты: сохранение собственного достоинства педагога как человека; сохранение достоинства партнёра по общению, его поддержка; корректировка недостойного поведения оскорбляющего субъекта.

Способы этической защиты (по Н.Е. Щурковой):

1. «Вопрос об адресате» («Это вы – мне?»). Содержание данного приема защиты заключается в следующем: субъект, не допуская даже мысли, что с ним можно обращаться подобным образом, выражает удивление и уточняет адресат грубого обращения. Например: «Простите, вы ко мне обращаетесь?» или «К кому обращены ваши слова?» плюс выраженное мимически непонимание и поворот головы в поисках адресата.

2. «Вопрос на воспроизведение» («Простите, не понял...»). Как бы не веря услышанному, содеянному, человек просит подтвердить совершенное, чтобы исправить «свое неверное восприятие». Например: «Я, наверное, не расслышал...» или «Задумался и не слышал, что вы сказали?...». Вопросы подобного рода лучше задавать в открытой форме, т.е. такой, когда собеседник не может ответить словами «да» и «нет». Рекомендуются избегать вопросов типа «почему?».

3. «Окультуренное воспроизведение» («Если я вас правильно понял, вы хотели...») плюс повторение сказанного в культурном варианте). Субъект, не допуская возможности произведенного воздействия, предлагает иной вариант такого же воздействия, уточняя смысл

произведенного. Тем самым он предъявляет желательную форму взаимодействия с ним. Например: «Вы хотели бы стать на мое место – я правильно вас понял?». Основная цель окультуренного воспроизведения – помочь собеседнику увидеть какие-то аспекты ситуации.

4. «Ссылка на особенности своего характера» («Что же делать, я не привык к...»). Например, учитель прерывает свою речь, говоря: «Я нервничаю, когда меня не слушает кто-то... Я даже забываю, о чем говорю... Я могу работать только в полной тишине... Что же делать?!...»).

5. «Оправдание поведения» («Вероятно, у вас есть причины так говорить...»). Субъект настолько поражен поведением партнера, что допускает, будто очень серьезные причины вызвали неблагоприятное состояние партнера и последующее недостойное его поведение. За дурными поступками обязательно видят добрые мотивы, реализация которых не удалась по каким-то причинам (например: Вы, наверное, хотели..., Вы, вероятно, думали..., Вы, конечно же, не хотели меня обидеть, просто очень возбуждены...).

6. «Проявление доброжелательности» («Хорошо, что вы..., так как мне...»). При недостойных формах обращения к человеку, субъект настолько устойчив в своем доброжелательном отношении к другому, что расценивает произведенное им как нечто полезное или важное для себя. Он так и говорит, «Как хорошо, что вы это сказали... Да, я понимаю ваше состояние...Продолжайте, продолжайте, это интересно...»), в высказываниях собеседника нужно «искать пользу», игнорировать форму и рассматривать содержание

7. «Великодушное прощение» («Если вам так хочется, пусть...») – сильная и жесткая форма защиты. При оскорблении субъект произносит примерно такое: «Если вы будете счастливы от возможности кричать на меня, – пожалуйста, делайте это!» или «Если вам только этого стула не хватало для полного довольства, – вот он!». Состоит в том, что совершившему недостойный поступок как бы прощают его действия по причине недостаточности развития и неспособности осознать содеянное или прекратить то, что совершается им. Здесь неуместны ирония, сарказм, насмешка. Это констатация реальности, изменить которую в данный момент невозможно.

8. «Сопоставление поведения с достоинствами партнера» («Вы такой..., а ...») – довольно распространенная форма защиты. Имеет простые формы: «Ты такой умный, – а говоришь...» или «Вы такая красивая, нежная, а – так ведете себя...»

9. «Оставить наедине с собою» («Как жаль, что вы не понимаете, что происходит...») – краткая жесткая и изящная по форме защита. Обидчику говорится, например, такое: «Вы не поняли, что сейчас произошло? Очень жаль» – и далее разговор непременно прерывается, чтобы оставить партнера в ситуации недоумения: пусть додумывает, что же такое он

совершил. Суть в том, чтобы не обсуждать и не оценивать совершённое, а предоставить человеку самому разобраться в недостойной стороне поступка.

10. «Доведение до абсурда». Способ этот имеет легкий налет детскости, ибо выстраивается на наивном принятии того, что произвел субъект, и наивном несогласии с тем, что сделал либо сказал обидчик («Какой же я дятел? И клюва нет, и перьев не видно...»). Или «А я думал, что.., а оказывается, я...»).

В этической защите главное – не опускаться на дно культуры, куда увлекают человека обида и гнев. Тональность этической защиты не допускает иронии, издевки, сарказма в адрес ученика. Этическая защита — гуманистический способ коррекции взаимоотношений людей.

В ситуации защиты от манипулирования есть две стороны:

1. «Противопоставляющая активность». Ее суть выражается в установке на борьбу с манипулятором, когда есть подозрение, что одна из сторон стремится нанести ущерб другой. Реализуется через:

а) тайное воздействие посредством интонации недоверия, сомнения, цепляния за слова, прямых вопросов о скрытых целях: «Куда вы клоните?»;

б) психологическое давление, проявляющееся в том, что собеседник начинает поиск такого вида силы, в котором он имеет преимущество (манипулятор задает медленный темп разговора, а партнер еще медленнее). Используется эффект противодействия.

2. «Целенаправленная трансформация манипулятивного воздействия в направлении интереса партнера». Эта сторона защиты реализуется через:

а) «помощь манипулятору» в поддержании отвлечения на иную тему, но ту, которая выгодна адресату;

б) перефраз – уточнение вопросами цели, к которой клонит манипулятор. Пути улучшения межличностных отношений. Улучшению межличностных отношений способствуют следующие условия:

- постановка ближайших педагогических задач в работе с каждым учащимся;
- создание атмосферы взаимной доброжелательности и взаимопомощи;
- введение в жизнь детей положительных факторов, расширяющих шкалу ценностей, признаваемых ими, усиливающих уважение к общечеловеческим ценностям;
- использование и учет социальным педагогом информации о личных качествах учащихся, о семейном и социальном окружении воспитанников, о положении в классе и другой группе принадлежности, о структуре коллектив и др.;
- организация совместной деятельности, усиливающей контакты детей и создающей общие эмоциональные переживания;

- оказание помощи учащимся при выполнении учебных и других заданий, справедливое, равное отношение ко всем учащимся и объективная оценка независимо от уже сложившихся межличностных отношений, оценка успехов не только в учебной деятельности, но и в других ее видах;
- организация коллективных игр и других мероприятий, позволяющих учащемуся проявить себя позитивно, с незнакомой стороны;
- учет специфики группировки, в которую входит ученик, ее установок, стремлений, интересов, ценностных ориентации.

Лекция 11. Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности социального педагога

Понятие, критерии и уровни успешного общения. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость. Управление чувствами и эмоциями в социально-педагогическом взаимодействии. Доверительное общение. Социальный интеллект и социальная компетентность как профессиональный идеал социально-педагогической деятельности. Коммуникативная компетентность социального педагога.

Понятие, критерии и уровни успешного общения. Критерии успешности, средства и способы, необходимые для успешности общения, могут быть выведены по аналогии с критериями эффективности групповой деятельности. Следовательно, отсутствие конфликтов не является надежным показателем успешности по двум причинам:

- а) вместо открытых конфликтов может наблюдаться напряженность, замаскированная под внешне спокойным тоном, формальным контактом;
- б) конфликты в современной социальной психологии не рассматриваются как абсолютное зло, за ними признается определенная позитивная роль, поэтому каждый партнер общения должен владеть всеми способами выхода из конфликтных ситуаций.

Успешность любой групповой деятельности в социально-психологическом аспекте определяется другими факторами, а именно:

- достижением целей* (в неформальном межличностном общении ими являются контакт; психологическая близость, доверительные отношения);
- удовлетворенностью* (процессом общения, когда в процессе общения не возникает чувства досады, длительных пауз и т.п., а также результатом общения);
- отсутствием трудностей* (в первую очередь напряженности, скованности, внутренних преград, зажатости и пр.).

Успешность общения проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласия, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов взаимодействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

Основными психологическими критериями успешности общения следует считать легкость, спонтанность, свободу, контактность, коммуникативную совместимость, адаптивность, удовлетворенность.

Уровни успешности в общении выделены в работе В.Н. Кунициной, Н.В. Казариновой, В.М. Погольши.

1. Уровень мастерства и свободы – предполагает высокую совместимость, контактность, гибкость, адаптивность, саморегуляцию, отсутствие отчужденности, т.е. включенность в социальные связи, отсутствие фрустрированности и напряженности.

2. Уровень лидерства – предполагает смелость, активность, чувство собственного достоинства, владение разнообразными способами влияния, без чувствительности прибегают к манипулированию в общении.

3. Радикально-партнерский уровень – характерен для людей, умеющих выслушать, найти общее решение, эмпатичных, имеющих хороший самоконтроль.

4. Рационально-консервативный уровень – характерен закрытым, консервативным, расчетливым, мечтательным, плохо контролирующим эмоции людям.

5. Агрессивно-авторитарный уровень – на этом уровне авторитарность сочетается с высокой агрессивностью, негибкостью, тревожностью из-за сниженной самооценки, повышенной конфликтностью, нетерпеливостью, раздражительностью, отсутствием партнерской ориентации.

6. Уровень невротического одиночества и застенчивости – характерен для глубокоодиноких, невротичных, трудно адаптирующихся людей. Хотя они мечтают о легкости в общении, но самокритичность и неуверенность не дают им реализовать имеющиеся навыки и умения. Это застенчивые, сенситивные, необщительные скептики и холодные люди.

Общительность, контактность, коммуникативная совместимость.

Общительность относится к числу наиболее общих и первичных черт характера. По мнению Б.Г. Ананьева, В.С. Мерлина, общительность в значительной степени связана с типом высшей нервной деятельности человека, его темпераментом. Это одна из коммуникативных черт личности, к которым также относят контактность, мораль и нравственность во взаимодействии, экспрессивность, инициативность и т.д. Общительность связана с эмоциональным и общим самочувствием

человека перед вступлением в общение, в момент самого контакта и после него. Эта черта характера предполагает наличие коммуникативных навыков, обеспечивающих легкость общения и облегчающих партнеру контакт: умение слушать, высказаться в нужный момент, поддержать беседу и менять тему, знакомиться, находить правильную форму обращения к партнеру; она обычно сопряжена с такими умениями, как владение жестикულიцией, богатство мимики, выразительность интонаций и поз. Противоположной чертой является замкнутость.

В психологии для характеристики общения используются понятия:

– коммуникабельность – некоммуникабельность (качественные характеристики контактов, их глубина, интенсивность, соблюдение социальных норм);

– общительность – замкнутость (количественные характеристики: широта, экстенсивность, контактность (потребность в контактах, легкость, спонтанность));

– экстраверсия – интроверсия: направленность общения (на внешний мир или на свой внутренний мир);

Контактность – это специфическое социальное умение, в основе которого лежит природная общительность, способность формировать доверительные отношения. Она возникает благодаря сочетанию в человеке перцептивных, интеллектуальных, коммуникативных способностей. Проявляется в способности мобилизовать все средства для достижения контакта (владение состоянием, телом, мимико-выразительными средствами), в умении изменять меру своей открытости и избираемые средства воздействия, во владении коммуникативной ситуацией в целом. Контактность обладает как положительными сторонами – настроенностью на контакт, мобилизацией всех средств общения, рефлексией и обратной связью, так и отрицательными характеристиками – эгоцентричностью, ориентацией на заражение других своими интересами и состояниями, преобладанием бессознательных побуждений. Контактность может быть агрессивной и навязчивой.

Коммуникативная совместимость – это частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризующийся отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряженности, досады, психологического дискомфорта

Управление чувствами и эмоциями в социально-педагогическом взаимодействии. Чувство – устойчивое эмоциональное отношение человека к явлениям действительности, отражающее значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами.

Эмоции – особый класс психических процессов и состояний, связанный с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающий

в форме непосредственного переживания (удовлетворение, радость, страх и т.д.) значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

Педагогическое общение, являясь процессом взаимодействия двух субъектов, обнаруживает их: содействие (или противодействие, которое разрушает общение), согласие (или противоречие, что также затрудняет общение), сопереживание (или равнодушие), тактичность (или бестактность) одного субъекта по отношению к другому. Педагогическое общение, организованное социальным педагогом, предполагает включение интересов, переживаний клиента в сферу своих интересов.

Социальный педагог в процессе реализации коммуникативной функции помогает своему клиенту не только организовать общение как простой обмен информацией, но и прилагает усилия к тому, чтобы привести его к духовному эмоциональному взаимодействию, способствующему формированию самосознания, гармонии отношений с самим собой, с окружающими людьми (сверстниками, взрослыми), с социумом, что благоприятствует успешной социализации личности.

В социально-педагогической работе чувства играют особенно большую роль. Взаимодействуя с учениками по различным вопросам, социальный педагог воздействует не только на их внимание, мышление, волю, но и на их чувства. В то же время и ученики, коллеги по работе могут воздействовать на чувства социального педагога.

Для хорошего педагога характерно умение управлять своими эмоциями, подавлять в себе аффективные состояния, не демонстрировать плохое настроение, соблюдение требований педагогического такта.

Доверительное общение. Доверительное общение играет важную роль фактора, определяющего отношения между людьми практически во всех социальных ситуациях и социальных институтах: в семье, в школе, на производстве, в клинике и т.д. Оно имеет большое значение в формировании взаимоотношений.

Высокий уровень доверия между членами группы всегда будет иметь важные последствия для ее жизнедеятельности и функционирования; в этих условиях возникают:

- открытый обмен взглядами и мнениями по существенным вопросам;
- более корректная постановка целей и задач;
- большее удовлетворение от участия в работе группы и рост сплоченности;
- более высокая мотивация деятельности.

В.С. Сафонов, Е.А. Хорошилова выделили два существенных признака доверительного общения: значимость доверяемой информации и отношение доверия к партнеру. Наиболее важной особенностью этого общения В.С. Сафонов считает обмен значимыми мыслями и чувствами на

основе веры в партнера. При этом происходит определенное обособление этой пары общающихся людей от остальных. Под доверием он понимал отношение к партнеру как человеку, который не станет использовать значимое раскрытие против доверившегося. В качестве главных функций доверительного общения В.С. Сафонов называет:

- психологическое облегчение;
- обратную связь в процессе самопознания;
- психологическое сближение, углубление взаимоотношений людей.

При этом доверительность, будучи связанной с риском, всегда есть преодоление внутреннего психологического барьера.

Т.П. Скрипкина подчеркивает, что доверие к другому человеку является частным случаем доверия к миру. Оно показывает способность человека доверять самому себе, и организовывать свою собственную жизнь. Особенность этого подхода заключается в том, что автор увязывает доверие к миру с доверием к себе, настаивая на необходимости их обязательного соответствия. Но преобладание доверия к себе является показателем слабой адаптивности.

Термином «доверительное общение» обозначают такое общение, цель которого более широка и значима, чем установление доверия. Цель межличностного неформального доверительного общения – установление психологической близости, формирование доверительных отношений, сокращение психологической дистанции.

В доверии присутствует содержательный компонент отражения сложившегося опыта и наблюдений человека, благодаря которым он может предвидеть, что человек, пользующийся его доверием, исполнит его ожидания. Наличие таких ожиданий повышает значимость того, к кому они обращены.

Понятие «доверие» опирается на намерения и побуждения субъекта, одаривающего доверием и включает в себя:

- собственное намерение довериться другому;
- ожидание, что доверие оправдается;
- поведение, соответствующее этим намерениям;
- восприятие другими людьми собственного поведения как достойного доверия;
- учет ситуации и предполагаемых последствий доверия.

Только искренний и открытый человек способен устанавливать доверительные отношения. А вот недоверчивость, отчужденность, большая эмоциональная и психологическая дистанция ведет к субъективному, остро переживаемому одиночеству, порождает трудности в общении.

В связи с доверием необходимо рассматривать понятие «доверчивость». Доверчивость – это постоянная готовность человека верить слову, обещанию другого человека или группы.

Коммуникативная компетентность социального педагога.

Социальная компетентность – способность соотносить свои устремления с интересами других людей и социальных групп, продуктивно взаимодействовать с членами группы, решающей общую задачу, и позволяет использовать ресурсы других людей и социальных институтов для решения задач.

Коммуникативная компетентность – готовность получать в диалоге необходимую информацию, представлять и цивилизованно отстаивать свою точку зрения в диалоге и в публичном выступлении на основе признания разнообразия позиций и уважительного отношения к ценностям других людей и позволяет использовать ресурс коммуникации для решения задач.

Следовательно, социально-коммуникативная компетентность подразумевает развитие ряда следующих умений:

1. понимать эмоциональное состояние сверстника, взрослого и рассказать о нём;
2. получать необходимую информацию в общении;
3. выслушать другого человека, с уважением относиться к его мнению, интересам;
4. вести простой диалог со взрослыми и сверстниками;
5. спокойно отстаивать своё мнение;
6. соотносить свои желания, стремления с интересами других людей;
7. принимать участие в коллективных делах (договориться, уступать т.д.);
8. уважительно относиться к окружающим людям;
9. принимать и оказывать помощь;
10. проявлять спокойную реакцию в конфликтных ситуациях.

Социальный интеллект и социальная компетентность как профессиональный идеал социально-педагогической деятельности. Социальный интеллект учителя определяет уровень адекватности и успешности его социально-коммуникативных взаимодействий с другими субъектами образовательного процесса. Традиционно социальный интеллект определяется через понятие «способность». Социальный интеллект педагога представляет собой комплекс способов и подходов для решения социально-коммуникативных задач в образовательном процессе. К числу этих задач необходимо отнести: поиск социально-коммуникативной ситуации, идентификацию, понимание, предсказание последствий ее развития, влияние на нее и ее целесообразное преобразование или создание.

Для того, чтобы задачи были решены, необходимы особые средства – социальные способности. Предпосылками таких способностей являются свойства темперамента. Взаимосвязи между социальными аспектами темперамента (социальной эргичностью, социальной пластичностью,

социальным темпом и социальной эмоциональной чувствительностью (по В.М. Русалову)) и социальным интеллектом.

Основными составляющими социальной компетенции будущего педагога являются следующие компоненты: социально-перцептивный (знание и понимание людей, наблюдательность и проницательность); социально-психологический (знание закономерностей поведения, деятельности и отношений человека, включенного в профессиональную группу, коллектив; работа в команде, деятельность в коллективе); ауто-психологический (самопознание, самооценка, самоконтроль, умение управлять своим состоянием и работоспособностью, самоэффективность); коммуникативный (владение различными стратегиями и методами эффективного общения); психолого-педагогический (осуществление влияния).

Социальная компетентность – степень подготовленности педагога к профессионально-педагогической деятельности в сфере общения с детьми и их родителями, коллегами и руководителями, представителями различных организаций и общественности. Социальная компетентность проявляется как умение строить бесконфликтные отношения, способность к сотрудничеству и использованию разнообразных возможностей для улучшения воспитания детей и решения возникающих проблем, а также как высокая личная ответственность за свои действия, обязательства перед другими людьми, причастными к решению педагогических задач. Социальная компетентность развивается на основе личных черт характера, соблюдения правил общения и знания юридических возможностей (прав и обязанностей) своих собственных и людей, вовлекаемых в педагогический процесс. Социальная компетентность – составная часть профессиональной компетентности.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КУРСА

СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Тема 1. Социально-педагогическое взаимодействие и его сущностные характеристики

Теоретические вопросы

1. Понятие о взаимодействии как категории социально-гуманитарных наук.
2. Характеристика понятий взаимодействие, социальное взаимодействие, педагогическое взаимодействие, социально-педагогическое взаимодействие.
3. Взаимодействие в социально-педагогической деятельности.
4. Структура социально-педагогического взаимодействия.
5. Типы, виды, принципы, уровни, функции социально-педагогического взаимодействия.
6. Специфика и своеобразие профессиональной деятельности социального педагога

Литература

1. Аксютин, З.А. Взаимосвязь взаимодействия и социального воспитания в категориально-системном представлении / З.А. Аксютин // Вестник Омского университета. – 2012. – № 4(66). – С. 163–169.
2. Григорьев, Д.В. Социальное расслоение общества и возможности воспитания / Д.В. Григорьев // Работа социального педагога в школе и микрорайоне. – 2011. – № 8. – С. 3–5.
3. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1987. – 190 с.
4. Коломинский, Я.Л. Психология педагогического взаимодействия. учеб. пособие / Я.Л. Коломинский. – СПб.: Речь, 2007. – 300 с.

Учебно-исследовательские задания

1. Напишите рецензию на статью:
 - Коротаева, Е.В. Педагогическое взаимодействие: становление дефиниции / Е.В. Коротаева // педагогическое образование в России. 2007. - №1
2. Подготовьте сообщение на тему: «Познание педагогом учащихся» по книге Реан, А.А. Педагогика: учебник для вузов / Н.В. Бодровская, А.А. Реан. – Питер, 2003. – 304 с.

3. Подберите 10 определений, необходимых для усвоения темы. Составьте кроссворд.

Тема 2. Социально-педагогическое взаимодействие и деятельность в структуре социального воспитания

Теоретические вопросы

1. Социальное воспитание и взаимодействие. Механизмы социально-педагогического взаимодействия.
2. Ценностное содержание социально-педагогического взаимодействия в процессе воспитания
3. Совместная деятельность как условие социально-педагогического взаимодействия.
4. Способы, признаки принципы совместной деятельности.
5. Этапы социально-педагогического взаимодействия

Литература

1. Аксютин, З.А. Взаимосвязь взаимодействия и социального воспитания в категориально-системном представлении / З.А. Аксютин // Вестник Омского университета. – 2012. – № 4(66). – С. 163–169.
2. Григорьев, Д.В. Социальное расслоение общества и возможности воспитания / Д.В. Григорьев // Работа социального педагога в школе и микрорайоне . – 2011. – № 8. – С. 3–5.
3. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1987. – 190 с.
4. Коломинский, Я.Л. Психология педагогического взаимодействия: учеб. пособие / Я.Л. Коломинский. – СПб.: Речь, 2007. – 300 с.
5. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погорьша. – СПб.: Питер, 2002. – 544 с.
6. Мудрик, А.В. Психология и воспитание / А.В.Мудрик. – М.: Моск. психол.-соц. ин-т, 2006. – 356 с.
7. Федотова, Е.Л. Продуктивное взаимодействие как основа современного образовательного процесса / Е.Л. Федотова // Гуманитарный вектор. Сер. Педагогика, психология. – 2015. – №1(41).

Учебно-исследовательские задания

1. Напишите рецензию на статьи:
 - Трускова, В.Л. Взаимодействие семьи и школы: проблемы и перспективы / В.Л. Трускова // Работа социального педагога в школе и микрорайоне . – 2011. - № 7. – с. 47 – 53.

- Ядровская, М.В. Моделирование педагогического взаимодействия / М.В. Ядровская // Образовательные технологии и общество. – 2009.

2. Подготовьте сообщение на тему: «Познание педагогом учащихся» по книге Реан, А.А. Педагогика: учебник для вузов / Н.В. Бодровская, А.А. Реан. – Питер, 203. – 304 с.

3. Подберите 10 определений, необходимых для усвоения темы. Составьте кроссворд.

Тема 3. Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия

Теоретические вопросы

1. Общение как форма социальной коммуникации.
2. Междисциплинарный контекст понятия «общение».
3. Виды общения.
4. Уровни общения.
5. Сущность и функции общения в социально-педагогической деятельности.
6. Понятие о структуре общения.

Литература

1. Вердебер, Р. Психология общения: полный курс / Р. Вебер, К. Вебер. – СПб.: Прайс- ЕВРОЗНАК, 2007. – 456 с.
2. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Смысл; Изд. центр Академия, 2007. – 231 с.
3. Лобанов, А.А. Основы профессионально-педагогического общения / А.А. Лобанов. – М.: Изд. центр Академия, 2004. – 234 с.
4. Морева Н.А. Тренинг педагогического общения: учеб. пособие / Н.А. Морева. – М.: Просвещение, 2003. – 304 с.
5. Щуркова, Н.Е. Педагогическая технология / Н.Е. Щуркова. – М.: Педагогическое общество России, 2002. – 224 с.
6. Яковлев, С.В. Ценностные контексты педагогического общения / С.В. Яковлев // Современные исследования социальных проблем: Электронный журнал. – 2012. – № 12.

Учебно-исследовательские задания

1. Подготовьте доклад и презентацию:
Общение как межличностное взаимодействие.
Общение через компьютер. Самопрезентация педагога в Сети.
2. Напишите рецензию на статью:

- Усанова, О.Г. Педагогическое взаимодействие как основа формирования социально-коммуникативной компетентности / О.Г. Усанова // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Сер. Гуманитарные и социальные науки. – 2014. – № 3
3. Подберите упражнения на повышение уровня коммуникабельности.

Самостоятельная работа студентов

1. Используя литературу, подобрать тесты, методики (2–3) на определение уровня общительности, коммуникабельности для обучающихся разного возраста.
2. Провести обследование группы детей школы, проанализировать результаты.
3. Подготовить тренинговое занятие на улучшение уровня коммуникабельности детей.

Тема 4. Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия

Теоретические вопросы

1. Педагогическое общение и его этапы
2. Формирование эффективного педагогического общения.
3. Принципы педагогического общения.
4. Профессионально-важные качества педагогического общения.
5. Приемы формирования аттракции.
6. Условия понимания педагогического указания.
7. Условия эффективности педагогического общения.
8. Условия формирования эффективного педагогического общения.

Литература

1. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1990. – 186 с.
2. Климова, М.В. Педагогическое взаимодействие: возможности гуманизации / М.В. Климова // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Гуманитарные науки. – 2009. – № 4(12).
3. Коломинский, Я.Л. Психология педагогического взаимодействия: учеб. пособие / Я.Л. Коломинский. – СПб.: Речь, 2007. – 300 с.
4. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Смысл; Изд. центр Академия, 2007. – 231 с.
5. Лобанов, А.А. Основы профессионально-педагогического общения / А.А. Лобанов. – М.: Изд. центр Академия, 2004. – 234 с.
6. Мудрик, А.В. Психология и воспитание / А.В. Мудрик. – М.: Моск. психол.-соц. ин-т, 2006. – 356 с.

7. Овчарова, А.А. Технология социально-педагогического взаимодействия школы и семьи (системно-деятельностный подход) / А.А. Овчарова // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 3.
8. Панфилова, А.П. Тренинг педагогического общения / А.П. Панфилова. – М.: Изд. центр Академия, 2006. – 236 с.

Учебно-исследовательские задания

1. Подберите 5 афоризмов об общении. Обоснуйте свой выбор.
2. Напишите рецензии на статьи:
 - Полосова, Л.Б. Психологические проблемы педагогического взаимодействия педагогов и детей / Л.Б. Полосова // Педагогическое образование в России. – 2012.
 - Тюрина, К.В. Взаимодействие педагогов и родителей как социальная и психолого-педагогическая проблема / К.В. Тюрина // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. – 2015. – Вып. 42.
3. Изучите параграф Педагогика общения (с. 151–157) из книги «Педагогика» и законспектируйте виды эффективного и неэффективного поощрения. Какова структура эффективного и неэффективного поощрения?
Реан, А.А. Педагогика: учебник для вузов / Н.В. Бодровская, А.А. Реан. – Питер, 203. – 304 с.
4. Используя литературу, подобрать и провести в группе методику на определение уровня общительности, коммуникабельности и др. проанализировать результаты.
5. На основе полученных результатов провести в группе упражнения, тренинговое занятие, цель которых:
 - помочь участникам лучше узнать друг друга;
 - сократить дистанцию в общении;
 - способствовать формированию умения работать в группе;
 - развивать коммуникативные умения;
 - формировать навыки совместной деятельности.

Тема 5. Влияние стилей профессионально-педагогического общения на эффективность социально-педагогического взаимодействия

Теоретические вопросы

1. Понятие о стиле педагогического общения и руководства.
2. Характеристика стиля профессионально-педагогического общения.
3. Стили общения в совместной деятельности.
4. Моделирование стиля профессионально-педагогического общения

Литература

1. Андреева, Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 364 с.
2. Гойхман, О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: ИНФРА-М, 1997. – 236 с.
3. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1990. – 186 с.
4. Коломинский, Я.Л. Психология педагогического взаимодействия: учеб. пособие / Я.Л. Коломинский. – СПб.: Речь, 2007. – 300 с.
5. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Смысл; Изд. центр Академия, 2007. – 231 с.
6. Лобанов, А.А. Основы профессионально-педагогического общения / А.А. Лобанов. – М.: Изд. центр Академия, 2004. – 234 с.
7. Мудрик, А.В. Психология и воспитание / А.В. Мудрик. – М.: Моск. психол.-соц. ин-т, 2006. – 356 с.
8. Панфилова, А.П. Тренинг педагогического общения / А.П. Панфилова. – М.: Изд. центр Академия, 2006. – 236 с.

Учебно-исследовательские задания

1. Прочтите статью. Выпишите, какие стратегии и какие уровни социального взаимодействия в педагогической деятельности выделяет А.В. Кандаурова.

- Кандаурова А.В. Стратегии и уровни социального взаимодействия в педагогической деятельности / А.В. Кандаурова // Человек и образование. – 2013. – № 4(37). – С. 84–88.

2. Ознакомьтесь со статьёй. Что представляет собой индивидуальный стиль деятельности педагога? Перечислите факторы, которые по мнению автора, препятствуют развитию индивидуального стиля деятельности педагога.

- Снигирёва, Е.М. Индивидуальный стиль педагогической деятельности: сущность, структура и основания существования / Е.М. Снигирёва // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – 2011. – № 2(7). – С. 108–113.

3. Подобрать и провести в группе тесты на определение профессиональной позиции и стилей педагогического воздействия.

4. Подготовьте комплекс упражнений, цель которых:

- развитие отношений партнерства, сотрудничества;
- формирование коммуникативных умений, творческого воображения, умения работать в команде.

5. Рассмотрите упражнения, предлагаемые Н.Е. Щурковой. Выполните по 5 из них. Подготовьтесь рассказать о них в группе.

- При встрече со знакомым отметьте его особое проявление достоинства: «Ты сегодня особенно...» или «У тебя сегодня

особенно...» И проследите по пластике и мимике его самочувствие в этот момент.

- Увидев неприятной внешности человека на улице, проговорите «Зато он...» Найдите предположительное достоинство, которое бы компенсировало либо объясняло внешнюю непривлекательность.
- Ученик подошел к столу учителя, взял книгу, рассматривает. Сделайте «Я-сообщение» о неприкосновенности личности.
- Если у вас есть домашнее животное, попробуйте в момент взаимодействия с ним («лает», «кусает», «царапает», «мяукает», «играет» и прочее) проговорить три вопроса: «Чего ты хочешь?», «Как ты себя при этом чувствуешь?» и «Как ты думаешь, чувствую себя я при этом?». Разумеется, ваш любимец вам не ответит, но подарит упражнение, которое вы сейчас проделали. Попробуйте сделать то же самое в адрес расшалившегося ребенка, капризничающего взрослого, ворчливого родственника и т.д. Вспомните об этих вопросах, когда вы в дурном расположении духа, задайте эти вопросы самому себе.
- А теперь обратитесь к знакомому с реальной просьбой что-то сделать, но переакцентируйте внимание с общей просьбы на деталь необходимых при исполнении действий. Проследите в реакции знакомого меру готовности исполнить просьбу.
- Когда вам хочется произнести в адрес человека негативную просьбу («не» плюс глагол), найдите позитивную замену. Например, вместо «не толкайте меня» — «вот здесь будет удобнее». Зафиксируйте ситуацию, обдумайте, объясните ее положительное влияние.
- Прочтите вслух стихотворения А. Барто (5–6 раз):
Зайку бросила хозяйка,
Под дождем остался зайка.
— Со скамейки слезть не мог
Весь до ниточки промок.
Идет бычок, качается,
Вздыхает на ходу:
— Ой, доска кончается,
— Сейчас я упаду!

Каждый раз, читая заново, переставляйте интонационные ударения. Проследите изменение смысла.

- Проходя мимо группы людей, оцените мизансцену группы: кто в центре? Кто на окраине дружеского круга? Каждому ли есть место в

кругу? И т.д. Как бы вы изменили мизансцену для благоприятного состояния каждого члена группы?

- Вы протягиваете человеку предмет. Пронаблюдайте различие в его реакции при изменении характера жеста: предмет лежит на раскрытой ладони; предмет держат двумя пальцами; предмет зажат в кулаке и т.д.

- Произнесите несколько фраз на высоком регистре (на голосовых связках), затем – на низком регистре (грудным голосом). Отметьте изменения смыслового значения сказанного. А затем в беседе выделите одну фразу, перейдя на низкий регистр голоса. Проследите реакцию партнера.

Тема 6. Психолого-педагогические основы вербального и невербального социально-педагогического взаимодействия

Теоретические вопросы

1. Речевая коммуникация как основа социально-педагогического взаимодействия.
2. Виды речевой коммуникации.
3. Формы и типы речевой коммуникации.
4. Речевое общение. Речевой акт.
5. Виды речевой деятельности.
6. Психолого-педагогическая характеристика невербальных средств общения.
7. Особенности речи в социально-ориентированном общении.
8. Педагогика и этика вербального и невербального общения.

Литература

1. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 364 с.
2. Вердебер, Р. Психология общения: полный курс / Р. Вебер, К. Вебер. – СПб.: ПРАЙС-ЕВРОЗНАК, 2007. – 456 с.
3. Гойхман, О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: ИНФРА-М, 1997. – 236 с.
4. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Смысл; Изд. центр Академия, 2007. – 231 с.
5. Семенова, Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости: учеб. пособие. – М.: Психотерапия, 2006. – 256 с.
6. Экман, П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь / П. Экман; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2010. – 334 с.

Учебно-исследовательские задания

1. Законспектируйте статью:
Морева Н.А. Технология информативного воздействия на слушателя / Н.А. Морева // Дошкольное воспитание. – 2007. – № 5. – С. 90–97.
 2. Подберите 10 скороговорок, научитесь их читать.
 3. Прочтите и сделайте рекламу книги, подберите список подобных произведений:
 - Потанина, Л.Т. Символика поведения / Л.Т. Потанина. – М., 2001.
 - Пиз, А. Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: ЭКСМО. – 2016. – 416 с.
 4. Подготовьте доклады-презентации
 - Особенности пространственной организации общения в деятельности педагога.
 - Особенности оформления речи педагога.
 - Жестикуляция в педагогическом общении
 5. Подготовьтесь к исполнению этюдов:
 - Учитель входит в класс и приветствует его.
 - Социальный педагог подзывает к себе школьника.
- Продумайте не менее 5 вариантов исполнения приветствия, приглашения.
6. Посещение школы с наблюдением за педагогом и детьми. Отметить, какие вербальные и невербальные средства общения преобладают при общении в классе на разных этапах урока.

Тема 7. Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия

Теоретические вопросы

1. Обратная связь и её роль в социально-педагогическом взаимодействии.
2. Слушание как процесс обратной связи.
3. Стили слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.
4. Эффективное слушание.

Литература

1. Коломинский, Я.Л. и др. Психология педагогического взаимодействия. Учебное пособие / Под ред. Я.Л.Коломинского. – СПб.: Речь, 2007. – 300с.
2. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001, с.49-54.
3. Лобанов, А.А. Основы профессионально-педагогического общения / А.А.Лобанов. – М.: Издательский центр Академия, 2004. – 234с.

4. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: Учебное пособие. –М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 1998.
5. Семенова, Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости: Учебное пособие. – М.: Психотерапия, 2006. – 256 с.
6. Скворцова В.Н. Межличностное общение. Учебное пособие. – Томск: изд. ТПУ, 1998.

Учебно-исследовательские задания

1. Найдите и законспектируйте типы слушателей по степени общительности и коммуникабельности человека (С. Дерябо, В. Ясвин):

2. Проанализируйте перечисленные характеристики хорошего и плохого слушателя и внесите их в таблицу.

1. Экономит время, слушая рационально.
2. Получает как вербальную, так и невербальную информацию.
3. Рассматривает саму тему как скучную и неинтересную.
4. Считает, что хранит композицию выступления в голове.
5. Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.
6. Тратит время на обдумывание посторонних тем.
7. Не хочет концентрироваться на трудных моментах.
8. Помогает оратору.
9. Внутренне реагирует на любое эмоциональное выражение.
10. Сосредоточен и терпелив, не перебивает оратора.
11. Избегает ненужного несогласия, непонимания и повторений.
12. Расслабляется, позволяя себе отвлекаться.
13. Видит, чувствует и слышит.
14. Улавливает голые факты и не понимает главной идеи.
15. Терпим к идеям, не совпадающим с его собственными.
16. Считает скучным внимательно слушать.
17. Отвлекается на критику оратора.
18. Пытается осмыслить недопонятое.
19. Способен абстрагироваться от визуальных и эмоциональных факторов.
20. Слишком возбужден и часто отвлекается.

Хороший слушатель	Плохой слушатель

3. Подготовьте сообщение на тему: Семантические барьеры в речевой коммуникации (денотация и коннотация, полисемия, синонимия, наблюдения и оценки, статичность высказывания)

Выполните тест «Умение слушать». Сделайте выводы.

Тема 8. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии

Теоретические вопросы

1. Общая характеристика затруднений в общении.
2. Характеристика областей затруднения.
3. Барьеры педагогического общения.
4. Предпосылки успеха учителя в деятельности.
5. Психологическая и этическая защита в педагогическом общении.

Литература

1. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1990. – 186 с.
2. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – С. 49–54.
3. Педагогическая психология: учебник / И.А. Зимняя. – М.: Логос, 2002. – 384 с.
4. Руденский, Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 1998. – С. 76–91.
5. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению: учеб. пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. – 126 с.
6. Скворцова, В.Н. Межличностное общение: учеб. пособие. – Томск: Изд. ТПУ, 1998. – С. 41–56.
7. Щуркова, Н.Е. Педагогическая технология / Н.Е. Щуркова. – М.: Педагогическое общество России, 2002. – 224 с.

Учебно-исследовательские задания

1. Напишите эссе: Трудности в социально-педагогическом общении социального педагога
2. Подготовьте сообщения на тему: «Трудности социально-педагогического взаимодействия с детьми, подростками, нуждающимися в социально-педагогической помощи», «Конфликт и пути его преодоления в условиях учреждения образования»
3. Напишите рецензию на статью
 - Кандаурова, А.В. Затруднения педагогов в организации социального взаимодействия в педагогической деятельности / А.В. Кандаурова // Человек и образование. – 2014. – № 3.

Тема 9. Роль социального педагога в гармонизации социального взаимодействия в учреждениях воспитания и образования

Теоретические вопросы

1. Особенности социального взаимодействия в условиях образовательно-воспитательных учреждений.
2. Общение как специфическая характеристика жизнедеятельности образовательно-воспитательных учреждений.
3. Организация и обучение взаимодействию как функция социального педагога.
4. Роль социального педагога в гармонизации взаимодействия педагогов и учащихся, образовательно-воспитательной системы и семьи.

Литература

1. Анашкина, А.П. Стрессоустойчивость как фактор подготовки студентов к социально-педагогическому взаимодействию со школьниками / А.П. Анашкина, Н.А. Доронина // Современные проблемы науки и образования. – 2013. № 7
2. Дарвиш, О.Б. Развитие психологической устойчивости будущих социальных педагогов в процессе профессионально-личностной подготовки / О.Б. Дарвиш, П.А. Шептенко // Известия Алтайского университета. 2013. – № 2.
3. Мудрик, А.В. Психология и воспитание / А.В.Мудрик. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2006. – 356 с.
4. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения / В.М. Целуйко. – М.: ВЛАДОС. – 2007.

Учебно-исследовательские задания

1. Подготовить выступление социального педагога на тему «Обучение взаимодействию как функция социального педагога»
2. Прочсть и законспектировать:
 - Есипова, Н.Д. Методика конструктивного поведения в конфликтной ситуации / Н.Д. Есипова // Работа социального педагога в школе и микрорайоне. – 2011. – № 7. – С. 53–57.
 - Переломова, Н.А. Конфликты в подростковой среде: содержание, типы и способы протекания / Н.А. Переломова // Работа социального педагога в школе и микрорайоне. – 2011. – № 7. – С. 58–68.

Тема 10. Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности социального педагога

Теоретические вопросы

1. Понятие, критерии и уровни успешного общения.
2. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость.
3. Управление чувствами и эмоциями в социально-педагогическом взаимодействии.
4. Доверительное общение.
5. Социальный интеллект и социальная компетентность как профессиональный идеал социально-педагогической деятельности.
6. Коммуникативная компетентность социального педагога.

Литература

1. Агеева, Н.А. Инновационные модели социально-педагогического взаимодействия / Н.А. Агеева, В.Н. Ерёменко, О.А. Снимщикова, И.С. Ворошилова, Д.А. Романов // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. – 2014.
2. Деревцова, Е.Н. Готовность к партнёрским отношениям как качественный показатель профессиональной компетентности социального педагога / Е.Л. Федотова, Е.Н. Деревцова // Вестник Томского гос. пед. ун-та. – 20013. – № 5.
3. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1990. – 186 с.
4. Лукьянова, М.И. О развитии психолого-педагогической компетентности социального педагога и его профессионально значимых личностных качеств / М.И. Лукьянова // Вестник Костромского гос. ун-та. Сер. Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2012. – № 4.
5. Панфилова, А.П. Тренинг педагогического общения / А.П. Панфилова. – М.: Изд. центр Академия, 2006. – 236 с.
6. Семенова, Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости: учеб. пособие / Е.М. Семенова. – М.: Психотерапия, 2006. – 256 с.
7. Терентьева, М.Т. Социально-психологическая компетентность необходимая составляющая профессиональной деятельности современного педагога / М.Т. Терентьева // Вестник Северо-Восточного федерального ун-та им. М.К. Аммосова. – 2008. – Т. 5., № 3.
8. Терновец, О.Н. Профессиональный портрет социального педагога общеобразовательной школы / О.Н. Терновец // Вестник Томского гос. пед. ун-та. – 20013. – № 5.
9. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения / В.М. Целуйко. – М.: ВЛАДОС. – 2007. – С. 195–212.

Учебно-исследовательские задания

1. Найдите в литературе понятия: коммуникативная компетентность, коммуникативная толерантность (педагога). Запишите. Сравните их. В чём общее и различное? Подготовьтесь рассказать о путях повышения коммуникативности педагога. Приведите 5–6 упражнений.
2. Напишите эссе: Доверие и доверительность в работе социального педагога
3. Подготовить реферат на тему: «Пути преодоления и предупреждения трудностей в профессиональном педагогическом общении» (используйте книгу Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения (с. 195–212)).

План реферата

- Управление эмоциями.
- Патогенное и саногенное мышление.
- Приёмы повышения эмоциональной устойчивости.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

1. Подберите методики исследования профессионального выгорания.
2. Проведите одну из методик. Проанализируйте уровень профессионального выгорания педагогов. Сделайте выводы.
3. Подготовьте мероприятие на тему «Синдром выгорания в профессиях системы «человек – человек».

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие о социальном взаимодействии в социально-гуманитарных науках. Человек в системе социальных взаимодействий.
2. Сущность и структура социально-педагогического взаимодействия.
3. Цели и задачи социально-педагогического взаимодействия.
4. Типы и формы социально-педагогического взаимодействия.
5. Структура социально-педагогического взаимодействия.
6. Принципы социально-педагогического взаимодействия.
7. Условия и факторы эффективного социально-педагогического взаимодействия.
8. Социальное воспитание и социальное обучение как социально-педагогическое взаимодействие.
9. Виды общения. Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия.
10. Сущность и функции общения в социальной педагогике.
11. Структура и уровни общения: социально-ролевой, деловой, интимно-личностный.
12. Понятие о профессионально-педагогическом общении, его содержание и структура.
13. Принципы, методы и средства продуктивного педагогического общения.
14. Межличностное взаимодействие в деловом социально-педагогическом общении.
15. Понятие о стиле педагогического общения и руководства.
16. Моделирование стиля профессионально-педагогического общения в системе социально-педагогической деятельности.
17. Речевая коммуникация как основа социально-педагогического взаимодействия.
18. Виды речевой коммуникации. Речевое общение. Речевой акт. Речевое поведение. Организация и развитие речевой коммуникации.
19. Социально-педагогические принципы вербального и невербального общения.
20. Различные типы коммуникабельности людей и их влияние на процесс социально-педагогического взаимодействия.
21. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии.
22. Барьеры общения.
23. Информационно-речевое взаимодействие и его методы.

24. Игровое взаимодействие в системе социально-педагогической работы.
25. Социально-педагогическое взаимодействие в процессе организации деятельности и общения.
26. Особенности социально-педагогического взаимодействия с детьми и подростками.
27. Особенности взаимодействия с «трудными» и конфликтными людьми.
28. Техники безопасного общения.
29. Понятие, критерии и уровни успешного социально-педагогического взаимодействия.
30. Восприятие и понимание в структуре социально-педагогического взаимодействия.
31. Эффективное слушание. Цель, факторы и стили слушания.
32. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
33. Эмпатическое слушание.
34. Основные стратегии влияния на человека. Закономерности доверительного общения.
35. Коммуникативные роли социального педагога, их сущность и основные признаки.
36. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость.
37. Феномен личного влияния. Основные стратегии воздействия на человека.
38. Управление чувствами и эмоциями в социально-педагогическом взаимодействии.
39. Обучение взаимодействию детей и подростков как функция социального педагога.
40. Роль социального педагога в гармонизации социально-педагогического взаимодействия в системе образовательно-воспитательного учреждения.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимном влиянии и понимании, это...

- a. общение;
- b. отношения;
- c. близость;
- d. Контактность;
- e. Разговор.

2. Коммуникатором является человек, ...

- a. передающий информацию.
- b. получающий информацию;
- c. являющийся посредником общения;
- d. любое живое существо;
- e. два человека.

3. Анализируя процесс общения, можно выделить такие его уровни, как...

- a. близости, поддержки;
- b. ритуальный; деловой; интимно-личностный;
- c. информационно-коммуникативный; аффективно-коммуникативный;
- d. информационный, контактный, эмотивный;
- e. понимания, сопереживания.

4. Анализируя процесс общения, можно выделить такие его уровни, как...

- a. социально-ролевой; манипулятивный; интимно-личностный;
- b. регуляционно-коммуникативный; аффективно-коммуникативный;
- c. координационный, понимания, эмотивный;
- d. близости, поддержки;
- e. интимно-личностный.

5. Основные коммуникативные правила говорящего (рассмотрены Цицероном): {

- a. красота речи, голоса, внешности;
- b. «уважительность, доброжелательность к адресату»;
- c. «умение не только слышать, но и слушать»;
- d. «контакт глаз, внимательность, обратная связь»;
- e. «что сказать, где сказать и как сказать».

6. Вид общения людей, которому присущи как общие черты коммуникативного взаимодействия, так и специфические, свойственные образовательному процессу

- a. бытовое общение;
- b. педагогическое общение;
- c. формально-ролевое общение;
- d. межличностное общение;
- e. воспитательное общение.

7. Целью этого уровня общения является организация совместной деятельности, поиск средств повышения сотрудничества:

- a. ритуальный, или социально-ролевой;
- b. интимно-личностный;
- c. деловой;
- d. сотрудничество;
- e. соперничество.

8. Целью общения на этом уровне является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании

- a. ритуальный;

- b. деловой;
- c. сотрудничество;
- d. интимно-личностный;
- e. соперничество.

9. Информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому:

- a. цель общения;
- b. средства общения;
- c. содержание общения;
- d. структура общения;
- e. правила общения.

10. Субъектами общения могут являться:

- a. друзья;
- b. общество;
- c. телефон (др. средства связи);
- d. живые существа, люди;
- e. весь окружающий мир.

11. Целью общения на этом уровне является выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды.

- a. ритуальный;
- b. деловой;
- c. интимно-личностный;
- d. Сотрудничество;
- e. Соперничество.

12. Укажите аспекты, выделяемые в общении

- a. содержание, закономерности и методы;
- b. цель и средства;
- c. содержание, цель и средства;
- d. задачи, функции и методы;
- e. задачи, законы и средства.

13. Информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому

- a. цель общения;
- b. средства общения;
- c. содержание общения;
- d. функция общения;
- e. способ общения.

14. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому

- a. цель общения;
- b. содержание общения;
- c. средства общения;
- d. функция общения;
- e. способ общения.

15. Укажите, какую функцию речи не выделяет Якобсон

- a. экспрессивная;
- b. конативная;
- c. выражения мысли;
- d. поэтическая;
- e. самовыражения.

16. По средствам общения выделяют виды общения

- a. контакт масок; формально-ролевое общение; деловое;
- b. вербальное и невербальное;
- c. биологическое и социальное;
- d. материальное; когнитивное; деятельностьное; мотивационное;
- e. духовное; манипулятивное; светское; виртуальное.

17. Процесс установки и поддержания целенаправленного прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка

- a. вербальное общение;
- b. невербальное общение;
- c. косвенное общение;
- d. прямое общение;
- e. опосредованное общение.

18. Коммуникационное взаимодействие без использования слов (инструментом общения становится тело человека)

- a. невербальное общение;
- b. вербальное общение;
- c. мотивационное общение;
- d. виртуальное общение;
- e. опосредованное общение.

19. Этот вид общения связан с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма

- a. вербальное;
- b. социальное;
- c. материальное;
- d. виртуальное;
- e. биологическое.

20. Этот вид общения направлен на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие отношений, личностного роста индивида

- a. социальное;
- b. вербальное;
- c. биологическое;
- d. материальное;
- e. виртуальное.

21. Профессиональное общение педагога с учащимися на уроке и вне его, направленное на создание благоприятного психологического климата

- a. связь между людьми;
- b. контакт;
- c. процесс взаимодействия;
- d. педагогическое общение;
- e. процесс обмена информацией.

22. К функциям педагогического общения не относится {

- a. самоутверждение;
- b. познание личности;
- c. обмен информацией;
- d. психологическое облегчение;
- e. коррекция поведения.

23. Выявление интересов, потребностей, рассмотрение ближайшего окружения относится к функции...

- a. обмена информацией;

- b. организации деятельности;
- c. обмена ролями;
- d. познания личности;
- e. оптимизации деятельности.

24 . Стиль педагогического общения, который характеризуется спокойным и ровным тоном, положительными эмоциями и деловой реакцией на недостатки учащихся

- a. устойчиво-положительный;
- b. открыто-отрицательный;
- c. неустойчивый;
- d. демократический;
- e. либеральный.

25. Стиль педагогического общения, который характеризуется демонстративным негативным отношением к классу, нарушением педагогического такта, грубостью, сарказмом, унижением личности

- a. устойчиво-положительный;
- b. открыто-отрицательный;
- c. неустойчивый;
- d. демократический;
- e. либеральный.

26. Стиль педагогического общения, который характеризуется уходом от решения, передачей инициативы коллегам или учащимся

- a. устойчиво-положительный;
- b. открыто-отрицательный;
- c. неустойчивый;
- d. демократический;
- e. либеральный.

27. Каким педагогом выделены 4 этапа профессионально-педагогического общения?

- a. В.А. Кан-Калик;
- b. В.А. Сухомлинский;
- c. А.С. Макаренко;
- d. Н.К. Крупская;
- e. М. Монтессори.

28. Согласно классификации В.А. Кан-Калика, сколько существует этапов педагогического общения?

- a. 4
- b. 2
- c. 3
- d. 5
- e. 6

29. Сущность первого этапа педагогического общения заключается в

- a. создании у воспитанников эффекта первого впечатления о учителе;
- b. использовании учителем запланированных средств, реализующихся в полной мере в зависимости от складывающейся ситуации общения;
- c. определение правильного тона обращения к воспитанникам;
- d. рассмотрении совокупности взаимосвязанных элементов общения;
- e. уточнение формы обсуждения которая соответствовала бы особенностям состояния воспитанников.

30. Главный (1-ый) принцип педагогического общения?

- a. говорить без ошибок;

- b. делать всё вовремя;
- c. учитывать потребности окружающих;
- d. проявлять уважение;
- e. писать без ошибок;

31. Причина препятствий в установлении оптимального педагогического отношения между педагогом и учащимися

- a. педагог считается с индивидуальными особенностями обучаемого;
- b. педагог высокомерен, задевает самолюбие учащегося, унижает его достоинство;
- c. обучаемый доволен педагогом;
- d. обучаемый охотно выполняет все требования учителя;
- e. обучаемый полностью доверяет педагогу.

32. Назовите 2 основных типа поведения педагогов в условиях импровизации

- a. естественно-научный, напряжённый;
- b. естественный, напряжённо-преобразовательный;
- c. непреднамеренно уклончивый;
- d. уклончивый, естественно-научный;
- e. естественно-научный.

33. Одна из особенностей общения педагога с “трудными” детьми

- a. всегда улыбается;
- b. постоянно работает с такими детьми;
- c. учитель положительно оценивает неверный ответ;
- d. даёт замечания;
- e. постоянно смотрит в глаза.

34. Выделяют следующие фазы контакта: взаимонаправленность, взаимоотражение, взаимоинформирование и ...

- a. взаимопонимание;
- b. взаимодействие;
- c. взаимопомощь
- d. взаимоотключение;
- e. взаимовлияние.

35. В структуру речевых поступков, из которых складывается речевое поведение социального педагога, входят...

- a. субъект и объект;
- b. предмет;
- c. механизмы;
- d. цели;
- e. обычаи.

36. Что подразумевает собой вид речевой коммуникации, как монолог –

- a. речь одного;
- b. речь двоих;
- c. речь многих;
- d. молчание
- e. спор.

37. Целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами и правилами речевого поведения, принятыми в данном обществе;

- a. речевой акт;
- b. речевое поведение;
- c. речевое взаимодействие;
- d. речевое действие;
- e. речевая норма.

38. Специфическим личностным качеством социального педагога в структуре коммуникативной компетентности является ...

- a. деловое общение;
- b. педагогическое общение;
- c. сленг;
- d. педагогическая коммуникабельность;
- e. особенности произношения.

39. Укажите характер, который может носить коммуникация :

- a. культурный;
- b. деловой;
- c. хозяйственный;
- d. интегральный;
- e. неопределённый.

40. Форма взаимодействия человека с окружающей средой, выраженная в речи, обусловленная ситуацией, задачей, условиями общения, коммуникативными потребностями, национально культурной спецификой поведения участников общения – это....

- a. речевой такт;
- b. лингвистика;
- c. речевое поведение;
- d. паралингвистика;
- e. проксемика.

41. Мотивированный живой процесс взаимодействия между участниками коммуникации, который направлен на реализацию конкретной целевой установки, протекает на основе обратной связи в конкретных видах речевой деятельности – это...

- a. деловое общение;
- b. сообщение;
- c. речевое общение;
- d. речевой кризис;
- e. речевой поток.

42. Общение людей как представителей тех или иных групп (национальных, возрастных, профессиональных и т.д.); определяющим фактором в таком общении является групповая принадлежность или ролевая позиция;

- a. социально-психологическое;
- b. социально-педагогическое;
- c. социально-ориентированное;
- d. формально-ролевое;
- e. деловое.

43. Совокупность приемов ведения беседы и линии поведения на определенном этапе в рамках отдельного разговора, которая включает приемы привлечения внимания, установления и поддержания контакта с партнером и воздействия на него - это...

- a. тактика речевого общения;
- b. дидактика речевого общения;
- c. тематика речевого общения;
- d. специфика речевого общения;
- e. порядок речевого общения.

44. Проксемика – это...

- a. качество голоса, его диапазон, тональность;

- b. темп речи, паузы между словами, речевые ошибки, особенности организации контакта;
- c. общая моторика и эмоциональные реакции человека;
- d. организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников;
- e. особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость.

45. Основными механизмами понимания другого человека в процессе общения являются:

- a. идентификация, эмпатия, рефлексия;
- b. ответственность, визуализация;
- c. эмпатия, визуализация, дистантность;
- d. ответственность, эмпатия, рефлексия.
- e. идентификация, эмпатия, безответственность.

46. Социально ориентированное общение это общение ...

- a. в котором непосредственно реализуются общественные отношения;
- b. процесс взаимосвязи и взаимодействия;
- c. при котором общественные отношения выражены более ярко;
- d. передача информации возможна лишь посредством знаков;
- e. при котором личные отношения выражены особенно ярко.

47. Кому адресуются высказывания в социально ориентированном общении?

- a. многим людям;
- b. одному человеку;
- c. никому;
- d. небольшому числу людей;
- e. самому себе.

48. В социально ориентированном общении тактика речи не включает в себя

- a. конкретные приемы привлечения внимания;
- b. установление и поддержания контакта с партнером;
- c. убеждение и переубеждение адресата;
- d. приведение адресата в определенное эмоциональное состояние.
- e. невнимание к эмоциональному состоянию партнёра.

49. Под стратегией речевого общения в речи социально ориентированного общения понимают процесс

- a. построения коммуникации, направленной на достижение долговременных результатов;
- b. построения коммуникации направленной на достижение кратковременных результатов;
- c. обмена деятельностью;
- d. развития контактов между людьми;
- e. привлечения внимания.

49. Какие требования предъявляются к высказыванию в речи социально ориентированного общения?

- a. полноты; точности; высокой культуры; вежливости;
- b. точности; высокой культуры;
- c. высокой культуры; вежливости;
- d. вежливости; полноты;
- e. вежливости; юмора; современности.

50. Что не является целью стратегии речи в социально ориентированном общении?

- a. обучение;
- b. завоевание авторитета;

- с. воздействие на мировоззрение;
- д. призыв к поступку, сотрудничеству;
- е. призыв к воздержанию от какого либо действия.

51. В социально ориентированном общении речь должна быть направлена на

- а. организацию совместной деятельности;
- б. создание условий для развития личности;
- с. облегчение решения вопросов;
- д. получение выгоды;
- е. самопрезентацию.

52. В переводе с латыни слово «коммуникация» – это

- а. «Общее, разделяемое со всеми»;
- б. «Совместная деятельность»;
- с. «Взаимодействие группы»;
- д. «Общение»;
- е. «Процесс».

53. Для эффективной коммуникации не характерно :

- а. достижение взаимопонимания партнеров;
- б. стремление навязать свою точку зрения
- с. хорошее понимание ситуации и предмета общения;
- д. умение слушать собеседника;
- е. умение слышать собеседника.

54. Какое общение характеризуется как общением «по душам»?

- а. диалогическое;
- б. личностное;
- с. открытое;
- д. ролевое;
- е. по телефону.

55. Субъективно переживаемое человеком состояние «сбоя» в реализации прогнозируемого общения из-за неприятия партнера общения, непонимания сообщения, изменения коммуникативной ситуации, собственного психического состояния – это

- а. эмоциональное выгорание;
- б. затруднения во взаимодействии с окружающими;
- с. депрессия;
- д. затруднение в общении;
- е. проблемы общения.

56. Два значения позитивной функции затруднений выделяет:

- а. Я.Л. Коломинский;
- б. Н.В. Кузьмина;
- с. А.А. Реан;
- д. А.С. Макаренко
- е. А.К. Маркова.

57. О какой области затруднений идет речь: «Носитель определенного менталитета, взаимодействует с другими людьми в соответствии с нормами, традициями, присущими народу, представителем которого он является»

- а. этно-социокультурная;
- б. статусно-позиционно-ролевая область затруднений;
- с. возрастная область затруднений;
- д. деятельностная область затруднений;
- е. временная область затруднений.

58. О какой области затруднений идет речь: «Преодоление таких трудностей возможно при условии постоянного личностного и профессионального саморазвития педагога, его интереса к жизни, к миру молодежи»

- a. статусно-позиционно-ролевая;
- b. этно-социокультурная;
- c. возрастная;
- d. деятельностьная;
- e. временная.

59. Сколько типичных барьеров общения выделяет Кан-Калик?

- a. 8;
- b. 3;
- c. 6;
- d. 2;
- e. 12.

60. Социальное взаимодействие предполагает ряд процессов (обменов):

- a. информацией; действиями;
- b. информацией; материальными и духовными ценностями;
- c. материальными и духовными ценностями; жестами.
- d. взглядами; материальными и духовными ценностями;
- e. действиями; жестами.

61. Укажите, чем обусловлено педагогическое взаимодействие

- a. целями обучения и воспитания;
- b. учебно-воспитательной деятельностью;
- c. особенностями личности;
- d. межличностными отношениями.
- e. особенностями поведения.

62. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы:

- a. жесты;
- b. мимику;
- c. пантомимику;
- d. проксемику;
- e. человеческую речь.

63. Профессионально-педагогическое общение это процесс:

- a. стихийный;
- b. непрерывный;
- c. целенаправленный;
- d. прерывистый;
- e. дискретный.

64. Успешность вербальной коммуникации в случае диалога определяется:

- a. дистанцией общения;
- b. стилем общения;
- c. как партнёры обеспечивают тематическую направленность информации;
- d. социальными ролями партнёров;
- e. культурой речи.

65. Вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщение другого:

- a. обратная связь;
- b. общение;
- c. мысль;
- d. социальная перцепция;
- e. коммуникативная компетентность.

66. Специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта:

- a. конфликт;
- b. коммуникативный барьер.
- c. социальная перцепция;
- d. психологическая защита;
- e. коммуникативная компетентность.

67. Механизм социализации, который представляет собой усвоение человеком норм, эталонов поведения и т.д. которые характерны для его ближайшего окружения на неосознанном уровне

- a. традиционный (стихийный);
- b. институциональный;
- c. стилизованный;
- d. межличностный;
- e. информационный

68. Механизм социализации, который действует в рамках субкультуры как совокупности норм, ценностей, представлений и стереотипов поведения традиционной культуры, интерпретированных конкретным сообществом

- a. традиционный (стихийный);
- b. институциональный;
- c. стилизованный;
- d. межличностный;
- e. информационный.

69. Умение человека самостоятельно строить свою жизнь и нести ответственность за неё не предполагает, что он

- a. уверен в себе;
- b. умеет расширять свои возможности;
- c. способен к самообразованию;
- d. умеет принимать решения;
- e. трудно приспосабливается к меняющейся социальной ситуации.

70. Умение человека самостоятельно строить свою жизнь и нести ответственность за неё не предполагает, что он

- a. Уверен в себе.
- b. Умеет расширять свои возможности.
- c. Умеет быть терпимым к другому, отличному от него.
- d. Умеет достигать результат
- e. Неспособен принимать решения

71. Организованная система активности взаимодействующих индивидов, направленная на целесообразное производство (воспроизводство) объектов материальной и духовной культуры.

- a. Совместная деятельность
- b. Социальная деятельность
- c. Профессиональная деятельность
- d. Индивидуальная деятельность
- e. Групповая деятельность

72. Назовите является универсальную характеристику педагогического процесса.

- a. Педагогическое взаимодействие
- b. педагогическое воздействие
- c. субъект-объектным отношения

- d. субъект-субъектные отношения
- e. объект-объектные отношения

73. Нетрадиционные (новые) роли, которые выполняет социальный педагог в социально-педагогическом взаимодействии

- a. наставник
- b. эксперт
- c. общественный деятель
- d. защитник
- e. тьютор

74. Укажите традиционную роль, которые выполняет социальный педагог в социально-педагогическом взаимодействии

- a. тьютор
- b. модератор
- c. супервизор
- d. аниматор
- e. общественный деятель

75. Что не является целью социально-педагогического взаимодействия социального педагога и воспитанника

- a. личностное развитие,
- b. воспитание,
- c. успешная социализация учащихся,
- d. научение культуре речи
- e. развития социальной активности ребёнка

76. Укажите верный полный ответ: «Учитывая, что социально-педагогическое взаимодействие есть деятельность, то по форме организации, его можно рассматривать как»

- a. индивидуальную, групповую,
- b. индивидуальную, групповую, совместную деятельность,
- c. индивидуальную, групповую, совместную деятельность, кооперацию
- d. совместную деятельность, кооперацию
- e. групповую, совместную деятельность, кооперацию

77. Укажите функцию, не свойственную социально-педагогическому взаимодействию:

- a. сотрудничество,
- b. содействие безопасности
- c. посредничество,
- d. партнерство
- e. согласованность

78. Вид профессиональной социально-педагогической деятельности, которая способствует урегулированию конфликтов детей в микросоциуме через переговоры, обеспечивает взаимосвязь ребенка с системой государственных и иных организаций, оказывающих социальные услуги.

- a. посредническая
- b. сотрудничество
- c. партнёрская
- d. согласованность
- e. обучение

79. Эта функция связана с тем, что социальный педагог в процессе профессиональной деятельности сотрудничает со многими социальными институтами и специалистами

- a. сотрудничества

- b. посредническая
- c. партнёрства
- d. согласованности
- e. обучения

80. Эта функция связана с тем, что социальный педагог выполняет роль посредника

- a. сотрудничества
- b. посредническая
- c. партнёрства
- d. согласованности
- e. обучение

81. Наставник, посредник, человек, который учит самостоятельно решать проблемы; это позиция, поддерживающая процесс самообразования, индивидуальный образовательный поиск; культура, формировавшаяся в истории параллельно культуре преподавания и обучения.

- a. Тьютор
- b. Учитель
- c. Педагог
- d. Воспитатель
- e. Обучающий

82. Процесс усвоения индивидом социальных норм, культурных ценностей и образцов поведения общества, к которому он принадлежит, называется

- a. Воспитанием
- b. Развитием
- c. Формированием
- d. Социализацией**
- e. Обучением

83. Укажите, кто является агентами вторичной социализации

- a. сотрудники средств массовой информации
- b. родители,
- c. братья, сестры,
- d. бабушки, дедушки,
- e. другие родственники,

84. Укажите, что не является вторичными институтами социализации?

- a. государство,
- b. университеты,
- c. церковь,
- d. средства массовой информации и т. д.
- e. семья

85. Укажите вид поведения: соответствующее принятым нормам и правилам,

- a. правильное
- b. ошибочное
- c. ответственное поведение
- d. синтонное поведение
- e. конфликтное

86. Укажите вид поведения: не соответствующее нормам и правилам по причине случайной ошибки или незнанию

- a. конформное
- b. ответственное поведение
- c. синтонное поведение
- d. ошибочное
- e. конфликтное

87. Укажите вид поведения: поведение, при котором человек берет на себя (лично) конкретные обязательства и исполняет их надлежащим образом

- a. ошибочное
- b. ответственное поведение
- c. конформное
- d. синтонное поведение
- e. конфликтное

88. Укажите вид поведения: рожающее лад и гармонию, отвечающее потребностям другим людей.

- a. ошибочное
- b. ответственное поведение
- c. синтонное поведение
- d. конфликтное
- e. конформное

89. Укажите вид поведения: выразительные действия и поступки, в которых прослеживается целенаправленное желание привлечь внимание к себе, невзирая на потребности окружающих.

- a. виктимное,
- b. девиантное,
- c. делинквентное,
- d. демонстративное,
- e. ошибочное

90. Укажите вид поведения: провоцирует появление конфликта.

- a. конфликтное поведение
- b. виктимное,
- c. девиантное,
- d. делинквентное,
- e. демонстративное,

91. Укажите этап социально-педагогического взаимодействия: суть заключается в необходимости понять причины успехов и неудач построения социально-педагогического взаимодействия.

- a. моделирования системы предстоящей деятельности
- b. начала непосредственного взаимодействия
- c. управление общением в развивающемся педагогическом процессе.
- d. анализа осуществлённой системы общения и моделирование системы предстоящей деятельности
- e. самопрезентация

92. Назовите тип социального взаимодействия: взаимосвязанные действия индивидов, направленные на достижение общих целей, с обоюдной выгодой для взаимодействующих сторон;

- a. сотрудничество
- b. конкуренция (соперничество)
- c. конфликт
- d. контакт
- e. социальное действие

93. Тип социального взаимодействия: скрытое или открытое столкновение конфликтующих сторон в борьбе за ресурсы, статусы, которые стремятся навязать друг другу свою волю, изменить поведение.

- a. конфликт
- b. конкуренция (соперничество)
- c. сотрудничество

- d. контакт
 - e. социальное действие
- 94. Какой вид социального взаимодействия выделяют по количеству субъектов взаимодействия**
- a. краткосрочные и долгосрочные
 - b. между двумя людьми,
 - c. между двумя людьми, между индивидом и группой, между группами
 - d. организованные и неорганизованные
 - e. интеллектуальные и чувственные
- 95. Укажите вид социального взаимодействия выделяют по по характеру взаимоотношений субъектов взаимодействия**
- a. краткосрочные и долгосрочные
 - b. между двумя людьми, между индивидом и группой, между группами
 - c. организованные и неорганизованные
 - d. односторонние и двусторонние, солидарные и враждебные
 - e. интеллектуальные, чувственные, волевые
- 96. Укажите вид социального взаимодействия, что выделяют по по наличию (отсутствию) организованности**
- a. организованные и неорганизованные
 - b. краткосрочные и долгосрочные
 - c. между двумя людьми, между индивидом и группой, между группами
 - d. организованные и неорганизованные
 - e. интеллектуальные (идейные), чувственные (эмоциональные), волевые
- 97. Совокупность устойчивых социальных мотивов, определяющих деятельность педагога носит название:**
- a. склонность педагога
 - b. социальная направленность педагога
 - c. профессиональная направленность социального педагога
 - d. контактность;
 - e. потребность в передаче знаний
- 98. Укажите социальные мотивы характеризующие социальную направленность социального педагога**
- a. стремление к самосовершенствованию.
 - b. альтруизм; духовность; социальная инициатива и активность
 - c. сила эмоций и сопереживания
 - d. распределение внимания
 - e. адекватность восприятия
- 99. Совокупность психолого-педагогических свойств и качеств личности, определяющих ее предрасположенность к педагогике носит название**
- a. профессиональная направленность социального педагога
 - b. социальная инициатива
 - c. активность;
 - d. чувство нового;
 - e. потребность в передаче знаний
- 100. Укажите, какие психолого-педагогические свойства и качества личности, определяют предрасположенность к педагогике:**
- a. широкий кругозор, эрудиция;
 - b. распределение внимания;
 - c. богатство воображения;
 - d. интерес к детям, и педагогической деятельности;
 - e. сила эмоций и сопереживания;

101. Индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условием успешного выполнения педагогической деятельности носят название:

- a. альтруизм; духовность;
- b. социальная инициатива
- c. активность;
- d. потребность в передаче знаний
- e. педагогические способности

102. Укажите способности, относящиеся к общим педагогическим

- a. прогностические; конструктивно-организаторские;
- b. эмоционально-выразительные;
- c. коммуникативные;
- d. адекватность восприятия; глубина интеллекта;
- e. гностические; суггестивные; исследовательские

103. Укажите способности, относящиеся к специальным педагогическим способностям

- a. адекватность восприятия;
- b. коммуникативные; гностические;
- c. глубина интеллекта;
- d. объем памяти;
- e. распределение внимания;

104. Укажите способности, относящиеся к общим педагогическим способностям

- a. объем памяти; распределение внимания;
- b. прогностические; конструктивно-организаторские;
- c. эмоционально-выразительные; коммуникативные;
- d. гностические; суггестивные;
- e. исследовательские.

105. Укажите способности, относящиеся к специальным педагогическим способностям

- a. адекватность восприятия; глубина интеллекта;
- b. объем памяти; распределение внимания;
- c. прогностические; конструктивно-организаторские;
- d. богатство воображения;
- e. сила эмоций и сопереживания; воля и терпение

106. Укажите физические качества, профессионально важные для педагога

- a. сдержанность, стрессоустойчивость;
- b. настойчивость; самообладание;
- c. любознательность;
- d. крепкое здоровье, физическая выносливость,
- e. распределенность, устойчивость внимания

107. Укажите нервно-психические и интеллектуальные качества, профессионально важные для педагога

- a. трудолюбие, любовь к людям,
- b. наблюдательность; скорость запоминания,
- c. крепкое здоровье, физическая выносливость,
- d. выразительный голос, мимика, жесты,
- e. общительность, милосердие,

108. Укажите социальные качества, профессионально важные для педагога

- a. сдержанность, стрессоустойчивость;
- b. трудолюбие, доброта и любовь к людям,
- c. настойчивость; самообладание;

- d. любознательность;
- e. распределенность, устойчивость внимания

109. Укажите социальные качества, профессионально важные для педагога

- a. физическая выносливость,
- b. энергичность действий,
- c. высокий темпо-ритм,
- d. распределенность внимания
- e. склонность к сотрудничеству,

110. Связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании, это...

- a. отношения;
- b. общение;
- c. близость;
- d. контактность.
- e. разговор

111. Коммуникатором является человек ...

- a. получающий информацию;
- b. являющийся посредником общения;
- c. любой;
- d. передающий информацию;
- e. группа людей;

112. Основные коммуникативные правила говорящего (рассмотрены Цицероном):

- a. «что сказать, где сказать и как сказать»;
- b. «уважительность, доброжелательность к адресату»;
- c. «умение не только слышать, но и слушать»;
- d. «контакт глаз, внимательность, обратная связь»;
- e. Красота речи, голоса, внешности;

113. Частный вид общения людей, ему присущи и общие черты коммуникативного взаимодействия, и специфические, свойственные образовательному процессу:

- a. формально-ролевое общение;
- b. педагогическое общение;
- c. межличностное общение;
- d. воспитательное общение;
- e. бытовое общение;

114. Целью такого уровня общения является организация совместной деятельности, поиск средств повышения сотрудничества:

- a. деловой, или манипулятивный, уровень;
- b. ритуальный, или социально-ролевой уровень;
- c. интимно-личностный уровень;
- d. сотрудничество;
- e. соперничество;

115. Целью общения на этом уровне является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании:

- a. ритуальный, или социально-ролевой уровень;
- b. деловой, или манипулятивный, уровень;
- c. сотрудничество;
- d. соперничество;
- e. интимно-личностный уровень;

116. Информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому:

- a. цель общения;
- b. средства общения;
- c. вопросы;
- d. текст;
- e. содержание общения;

117. Информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому

- a. содержание общения;
- b. цель общения;
- c. средства общения;
- d. функция общения;
- e. способ общения;

118. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому

- a. средства общения
- b. цель общения
- c. содержание общения
- d. функция общения
- e. способ общения

119. Процесс установки и поддержания целенаправленного прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка

- a. невербальное общение
- b. косвенное общение
- c. вербальное общение
- d. прямое общение
- e. опосредованное общение

120. Коммуникационное взаимодействие без использования слов (инструментом общения становится тело человека)

- a. вербальное общение
- b. невербальное общение
- c. мотивационное общение
- d. виртуальное общение
- e. опосредованное общение

121. Этот вид общения направлен на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида

- a. вербальноеобщение
- b. биологическоеобщение
- c. материальноеобщение
- d. социальноеобщение
- e. опосредованноеобщение

122. К функциям педагогического общения не относится:

- a. психологическое облегчение
- b. самоутверждение
- c. познание личности
- d. обмен информацией
- e. помощь в самопознании

123. Устойчиво-положительный стиль педагогического общения характеризуется как:

- a. спокойный тон, но ориентация учителя на зависимость результатов не от собственных усилий, а от успешности учащихся
- b. демонстративное негативное отношение к классу, нарушение педагогического такта, грубость, сарказм, унижение личности
- c. смена настроения у учителя, вызванное собственными неудачами и неумением поддерживать эмоциональное равновесие в ситуации нарушения учащимися требований
- d. смена настроения учителя, сарказм
- e. спокойный и ровный тон, положительные эмоции в основе общения и деловая реакция на недостатки учащихся

124. Открыто-отрицательный стиль педагогического общения характеризуется как:

- a. смена настроения у учителя, вызванное собственными неудачами и неумением поддерживать эмоциональное равновесие в ситуации нарушения учащимися требований
- b. демонстративное негативное отношение к классу, нарушение педагогического такта, грубость, сарказм, унижение личности
- c. ученик-объект воздействия
- d. спокойный тон, но ориентация учителя на зависимость результатов не от собственных усилий, а от успешности учащихся
- e. положительные эмоции в основе общения

125. Неустойчивый стиль педагогического общения характеризуется как:

- a. побуждение к действию, советы, просьбы
- b. спокойный тон, но ориентация учителя на зависимость результатов не от собственных усилий, а от успешности учащихся
- c. смена настроения у учителя, вызванное собственными неудачами и неумением поддерживать эмоциональное равновесие в ситуации нарушения учащимися требований
- d. демонстративное негативное отношение к классу,
- e. нарушение педагогического такта, грубость, сарказм, унижение личности

126. Демократический стиль педагогического общения характеризуется как:

- a. спокойный тон, но ориентация учителя на зависимость результатов не от собственных усилий, а от успешности учащихся
- b. демонстративное негативное отношение к классу,
- c. побуждение к действию, советы, просьбы
- d. нарушение педагогического такта, грубость, сарказм, унижение личности
- e. смена настроения у учителя, вызванное собственными неудачами и неумением поддерживать эмоциональное равновесие в ситуации нарушения учащимися требований

127. Либеральный стиль педагогического общения характеризуется как:

- a. учитель уходит от решения, передает инициативу коллегам или учащимся
- b. ученик-объект воздействия
- c. спокойный тон, но ориентация учителя на зависимость результатов не от собственных усилий, а от успешности учащихся
- d. демонстративное негативное отношение к классу,
- e. нарушение педагогического такта, грубость, сарказм, унижение личности

128. Укажите причину, препятствующую установлению оптимального педагогического отношения между педагогом и учащимися

- a. Педагог считает с индивидуальными особенностями обучаемого
- b. Обучаемый доволен педагогом и полностью ему доверяет
- c. Обучаемый охотно выполняет все требования учителя
- d. Педагог высокомерен, задевает самолюбие учащегося, унижает его достоинство
- e. Между педагогом и воспитанником существуют тесные педагогические связи

129. Назовите 2 основных типа поведения педагогов в условиях импровизации

- a. естественный, напряжённо-преобразовательный
- b. естественно-научный, напряжённый
- c. непреднамеренно уклончивый, естественно-научный
- d. уклончивый, естественно-научный
- e. уклончивый, непреднамеренно-уклончивый

130. Укажите последствия неправильно организованного общения педагога и ученика для ребёнка.

- a. уверенность в себе
- b. рост работоспособности
- c. негативное отношение к учителю и к школе
- d. улучшение динамики речи,
- e. рост желания думать самостоятельно.

131. Укажите ведущую функцию общения между учителем и обучающимся с точки зрения педагогической науки

- a. информационная,
- b. самопрезентативная,
- c. социально-перцептивная,
- d. воспитательная,
- e. интерактивная,

132. Функция педагогического общения, которая состоит в изучении учителем особенностей каждого учащегося в процессе взаимодействия; выявлении его интересов и способностей, уровня воспитуемости и обучаемости, ближайшего окружения

- a. Познание личности.
- b. Обмен информацией.
- c. Самоутверждения.
- d. Открытия ребёнка на общение.
- e. Возвышения личности ученика.

133. Функция педагогического общения, которая обеспечивает процесс обмена учебным материалом и духовными ценностями, создает условия для развития положительной мотивации учебно-воспитательного процесса.

- a. Познание личности.
- b. Сопереживания или эмпатии
- c. Самоутверждения.
- d. Возвышения личности ученика.
- e. Обмен информацией.

134. Стиль отношений между педагогом и учащимися: «спокойный и ровный тон в обращении к учащимся, положительные эмоции в основе общения, деловая реакция на недостатки учеников, проявляющиеся в их работе и поведении»

- a. пассивно-положительный
- b. неустойчивый
- c. открыто отрицательный
- d. правильный
- e. устойчиво-положительный

135. Стиль отношений между педагогом и учащимися: «спокойный и ровный тон в обращении к учащимся, в то же время ориентация учителя на зависимость результатов урока не от собственных усилий, а от степени добросовестности и ответственности учащихся»

- a. устойчиво-положительный

- b. неустойчивый
- c. открыто отрицательный
- d. правильный
- e. пассивно-положительный

136. Стиль отношений между педагогом и учащимися: «подверженность учителя частой смене настроения, вызванной собственными переживаниями, неудачами и неумение поддерживать эмоциональное равновесие в ситуациях нарушения учениками требований учебы, дисциплины и т.д.»

- a. устойчиво-положительный
- b. пассивно-положительный
- c. открыто отрицательный
- d. правильный
- e. неустойчивый

137. В.В. Кан-Калик предложил модель общения: «Ученики уважают учителя за его знания, но он стоит «над учениками» и «не опускается» до доверительного общения с ними. Это следствие его характерологических особенностей»

- a. «Китайская стена»
- b. «Локатор».
- c. «Тетеря».
- d. «Монблан»
- e. «Гамлет».

138. В.В. Кан-Калик предложил модель общения: «Оно осуществляется выборочно, учитель преимущественно взаимодействует с сильными или слабыми учениками. Это результат недостаточного развития коммуникативных качеств, в частности распределения внимания»

- a. «Локатор».
- b. «Китайская стена».
- c. «Тетеря».
- d. «Робот».
- e. «Я сам».

139. В.В. Кан-Калик предложил модель общения: «Педагог не воспринимает класса, преимущественно слышит только самого себя, то есть общение практически отсутствует или одностороннее. Обусловлено неполноценностью коммуникативных качеств учителя»

- a. «Тетеря»
- b. «Монблан»
- c. «Китайская стена»
- d. «Локатор»
- e. «Робот»

140. Укажите важнейшую причину невыполнения учащимися указаний педагога

- a. доступности и логичности изложения;
- b. учета уровня интеллекта учащихся
- c. отсутствие взаимопонимания
- d. сконцентрированность внимания учащегося;
- e. интонация говорящего

141. Вид функции взаимодействия субъектов педагогического процесса при оптимальном педагогическом общении: «При обсуждении и разъяснении содержания знаний и практической значимости по предмету»

- a. коммуникативно-стимулирующая
- b. организационная

- с. информационно-обучающая
- d. Конструктивная
- e. эмоционально-корректирующая

142. Процесс передачи педагогом посредством речи и соответствующего поведения, способствующий установлению контактов с классом, влияющий на его настроение, готовящий к восприятию учебного материала.

- a. Коммуникативное поведение учителя
- b. Коммуникативная толерантность
- с. Общительность
- d. Коммуникабельность,
- e. Контактность,

143. Наличие знаний и опыта, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области.

- a. Конкуренция
- b. Компетентность
- с. Понимание
- d. Контактность
- e. Открытость

144. Определенное видение и понимание учителем ученика, самого себя, окружающего мира, выступающее основанием для вычленения и решения задач в педагогическом взаимодействии

- a. Педагогическое мастерство
- b. Мышление педагогическое
- с. Педагогический такт
- d. Доверительное общение
- e. Формальное общение

145. Вид групповой деятельности, в которой действия её участников подчинены общей цели. Это сознательное взаимодействие двух или нескольких человек в процессе совместного достижения общей цели в труде, игре, обучении, воспитании.

- a. Совместная деятельность
- b. Сотрудничество
- с. Игра
- d. Труд
- e. Общение

146. Процесс, в котором, с одной стороны, развивается и формируется личность воспитанника, с другой – совершенствуется личность воспитателя (при руководящей роли воспитателя).

- a. Социальная компетентность
- b. Педагогическая рефлексия.
- с. Социально-педагогическое взаимодействие
- d. Педагогический такт
- e. Педагогическая техника

147. Н.А. Морева описывает барьер общения: «Человек не хочет продолжать общение из-за того, что его что-то раздражает в партнере по общению (голос, одежда, жесты), и он сворачивает ситуацию общения до минимума и только потом осознаёт, что конкретно его раздражало в партнере».

- a. «отрицательной установки»,
- b. «боязни» контакта с человеком»
- с. «предвзятости и беспричинной негативной установки»
- d. «ожидания непонимания»
- e. «возраста»

148. Н.А. Морева описывает барьер общения: «Введен в опыт намеренно, через слова «Знаете, а ведь...», а далее отрицательная характеристика человека. Мы, воспринимая эту характеристику, видим в действиях партнеров по общению нечто плохое».

- a. «отрицательной установки»
- b. «предвзятости и беспричинной негативной установки».
- c. «боязни» контакта с человеком»
- d. «ожидания непонимания»
- e. «возраста»

149. Н.А. Морева описывает барьер общения: «Проявляется в установке «а правильно ли вас поймут?...», акцент делается всегда на то, что неправильно».

- a. «ожидания непонимания»
- b. «предвзятости и беспричинной негативной установки».
- c. «отрицательной установки»,
- d. «боязни» контакта с человеком»
- e. «возраста»

150. Взаимосвязанные действия индивидов, направленные на достижение общих целей, с обоюдной выгодой для взаимодействующих сторон

- a. конкуренция
- b. соперничество
- c. конфликт
- d. конфронтация
- e. сотрудничество

КЛЮЧ К ТЕСТОВЫМ ВОПРОСАМ

1	a.	21	d.	41	c.	61	a.	81	a.	101	e.	121	d.	141	d.
2	a.	22	d.	42	c.	62	e.	82	d.	102	d.	122	a.	142	a.
3	b.	23	d.	43	a.	63	c.	83	a.	103	b.	123	e.	143	b.
4	a.	24	a.	44	d.	64	c.	84	e.	104	a.	124	b.	144	b.
5	e.	25	b.	45	a.	65	a.	85	a.	105	c.	125	c.	145	a.
6	b.	26	e.	46	c.	66	d.	86	d.	106	d.	126	c.	146	c.
7	c.	27	a.	47	a.	67	a.	87	b.	107	b.	127	a.	147	c.
8	d.	28	a.	48	e.	68	c.	88	c.	108	b.	128	d.	148	a.
9	c.	29	a.	49	a.	69	e.	89	d.	109	e.	129	a.	149	a.
10	d.	30	b.	50	a.	70	e.	90	a.	110	b.	130	c.	150	e.
11	a.	31	b.	51	a.	71	a.	91	d.	111	d.	131	d.		
12	c.	32	b.	52	d.	72	a.	92	a.	112	a.	132	b.		
13	c.	33	c.	53	b.	73	e.	93	a.	113	b.	133	e.		
14	c.	34	d.	54	b.	74	e.	94	c.	114	a.	134	e.		
15	e.	35	a.	55	d.	75	d.	95	d.	115	e.	135	e.		
16	b.	36	a.	56	e.	76	c.	96	a.	116	e.	136	e.		
17	a.	37	a.	57	e.	77	b.	97	b.	117	a.	137	d.		
18	a.	38	d.	58	d.	78	a.	98	b.	118	e.	138	a.		
19	e.	39	b.	59	a.	79	a.	99	a.	119	c.	139	a.		
20	a.	40	e.	60	b.	80	b.	100	d.	120	b.	140	c.		

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

ГЛОССАРИЙ

Барьер общения – это препятствие на пути понимания собеседника.

Вербальное (или речевое) общение – это процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного, контакта между людьми при помощи языка.

Взаимодействие – это процесс воздействия объектов (субъектов) друг на друга, их взаимная обусловленность и порождение.

Воспитание как социальный институт – исторически сложившаяся форма государственно-общественного взаимодействия по совместному использованию государственными и общественными институтами духовных, материальных, финансовых, человеческих ресурсов для планомерного создания условий удовлетворения личностных, общественных и государственных потребностей в воспитании востребованных типов личности.

Гуманистическое воспитание – теория восприятие человека как субъекта деятельности, как личности, как индивидуальности и создание условий для формирования потребности и способности к саморазвитию, ибо всестороннее развитие предполагает единство, целостность бытия, сознания, самосознания, эмоционально-потребностной сферы поведения.

Деловое общение – вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

Доверительное общение – определенный результат усилий по преодолению трудностей и психологических барьеров, накопления позитивного опыта взаимодействия, как непростой путь к согласию и созвучию, эмоциональному и психологическому резонансу, который, в конечном итоге, выливается в ощущаемое и переживаемое чувство человеческой близости.

Закрытое общение – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию.

Кинесика – совокупность зрительной информации в общении (телодвижения, жесты, мимика, позы, взгляд, манера одеваться, причесываться).

Коммуникативная компетентность – способность выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения,

выступать на публике, принимать решения, устанавливать и поддерживать контакты, справляться с разнообразием мнений и конфликтов, вести переговоры, сотрудничать и работать в команде.

Коммуникативная совместимость – частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Коммуникативная толерантность – характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Коммуникативно-личностный потенциал – комплекс свойств, облегчающих или затрудняющих общение, на основе которого формируются такие интегральные коммуникативные свойства как психологическая контактность и коммуникативная совместимость; это – основной стержень социального интеллекта.

Коммуникативное поведение учителя – процесс передачи педагогом посредством речи и соответствующего поведения, способствующий установлению контактов с классом, влияющий на его настроение, готовящий к восприятию учебного материала. Успешное коммуникативное поведение учителя, во многом зависит от умения мыслить и точно, динамично передавать эти мысли учащимся; осознания учителем педагогической задачи; способности учитывать характер взаимоотношений с учениками; авторитета учителя; новизны и выразительности речи; умения понимать психическое состояние ученика по внешним признакам, «читать по лицу», от умений самопрезентации учителя.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.

Компетентность – наличие знаний и опыта, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области.

Конкуренция (соперничество) тип социального взаимодействия, предполагающий отстранение, опережение или подавление соперника в борьбе за социальные блага. При конкуренции одна из сторон стремится нанести ущерб другой.

Контактность – это способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения, основанные на согласии и взаимном принятии: способность, обеспеченная владением навыками

и умением общения и саморегуляции, а также благоприятствующими контакту личностными свойствами.

Конфликт – скрытое или открытое столкновение конфликтующих сторон в борьбе за ресурсы, статусы и привилегии, которые стремятся навязать друг другу свою волю, изменить поведение или устранить друг друга.

Мастерство педагогическое – высокий уровень овладения педагогической деятельностью; комплекс специальных знаний, умений и навыков, профессионально важных качеств личности, позволяющих педагогу эффективно управлять учебно-познавательной деятельностью учащихся и осуществлять целенаправленное педагогическое воздействие и взаимодействие.

Мышление педагогическое – определенное видение и понимание учителем ученика, самого себя, окружающего мира, выступающее основанием для вычленения и решения задач в педагогическом взаимодействии.

Невербальное общение – коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

Общение – передача информации от человека к человеку», сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера

Общение перцептивное – адекватное восприятие человека, умение проникнуть в его внутренний мир, почувствовать его психическое состояние в каждый отдельный момент, умение понять.

Общение фатическое – бессодержательное общение ради самого процесса общения.

Общительность – это и способность найти общий язык с другим человеком, и талант находить нужные слова в различных ситуациях, и умение выражать четко свои мысли без скованности и страха.

Открытое общение – желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других.

Педагогическая рефлексия – это не только способность дать себе и своим поступкам отстраненную оценку, но и понять, как тебя воспринимают другие

люди, прежде всего те, с кем учитель взаимодействует в процессе педагогического общения.

Педагогическая техника – это комплекс знаний, умений, навыков, необходимых педагогу для того, чтобы эффективно применять на практике избираемые им методы педагогического воздействия как на отдельных воспитанников, так и на детский коллектив в целом.

Педагогический самоанализ – процесс познания, изучения учителем состояния, результатов, особенностей своей учебно-воспитательной работы, установления причинно-следственных взаимосвязей между элементами педагогических явлений, определения путей дальнейшего совершенствования обучения и воспитания учащихся.

Педагогический такт – это профессиональное качество учителя, с помощью которого он способен поддерживать правильные отношения с детьми, проявлять чуткость, внимательность, вежливость, находить необходимый, верный тон в обращении с учениками, их родителями, коллегами

Педагогическое взаимодействие – это такой процесс, который происходит между воспитателем и воспитанником в ходе учебно-воспитательной работы и направлен на развитие личности ребенка.

Педагогическое общение – профессиональное общение педагога с учащимися в процессе обучения и воспитания, направленное на решение определенных педагогических задач и реализацию педагогических функций.

Слушание – вид коммуникативной деятельности в процессе общения, связанный с восприятием и пониманием речи участников общения и реагированием на нее.

Сотрудничество – взаимосвязанные действия индивидов, направленные на достижение общих целей, с обоюдной выгодой для взаимодействующих сторон.

Социальная компетентность – система знаний о социальной действительности и себе, система сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных ситуациях, позволяющих быстро и адекватно адаптироваться, принимать решения со знанием дела, учитывая сложившуюся конъюнктуру; действуя по принципу «здесь, сейчас и наилучшим образом», извлекать максимум возможного из сложившихся обстоятельств.

Социально-педагогическое взаимодействие – целенаправленная, согласованная деятельность педагогов социальных с субъектами, нуждающимися в помощи, и специалистами социальных институтов по координации деятельности для разрешения проблем, успешной социализации и личностному развитию субъекта.

Стиль педагогического общения – совокупность индивидуальных особенностей, способов и характера осуществления педагогического взаимодействия: Стиль педагогического общения может складываться на различных основах: увлеченности совместной творческой деятельностью, дружеского расположения, дистанции, устрашения, заигрывания и т.д.

Стратегия педагогического взаимодействия – общая руководящая линия в деятельности учителя, установки, направленные на достижение далеких целей в процессе формирования личности.

Техника общения – совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

Техника педагогического общения – совокупность умений, навыков, приемов, позволяющих управлять педагогическим процессом.

Успешность доверительного общения – это свойство личности, которое выражается в коммуникабельности, общительности и способности устанавливать связь (контакты) с людьми.

Успешность общения – достижение и сохранение психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласия, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

ЛИТЕРАТУРА

Книжные источники

1. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 364 с.
2. Вердебер, Р. Психология общения: полный курс / Р. Вебер, К. Вебер. – СПб.: ПРАЙС-ЕВРОЗНАК, 2007. – 456 с.
3. Гойхман, О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: ИНФРА-М, 1997. – 236 с.
4. Григорьев, Д.В. Социальное расслоение общества и возможности воспитания / Д.В. Григорьев // Работа социального педагога в школе и микрорайоне. – 2011. – № 8. – С. 3–5.
5. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1987. – 190 с.
6. Коломинский, Я.Л. Психология педагогического взаимодействия: учеб. пособие / Я.Л. Коломинского. – СПб.: Речь, 2007. – 300 с.
7. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погорьша. – СПб.: Питер, 2001. – С. 49–54.
8. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Смысл; Изд. центр Академия, 2007. – 231 с.
9. Лобанов, А.А. Основы профессионально-педагогического общения / А.А. Лобанов. – М.: Изд. центр Академия, 2004. – 234 с.
10. Морева, Н.А. Тренинг педагогического общения: учеб. пособие / Н.А. Морева. – М.: Просвещение, 2003. – 304 с.
11. Мудрик, А.В. Психология и воспитание / А.В. Мудрик. – М.: Моск. психол.-соц. ин-т, 2006. – 356 с.
12. Панфилова, А.П. Тренинг педагогического общения / А.П. Панфилова. – М.: Изд. центр Академия, 2006. – 236 с.
13. Педагогическая психология: учебник / И.А. Зимняя. – М.: Логос, 2002. – 384 с.
14. Руденский, Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: учеб. пособие / Е.В. Руденский. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1998.
15. Семенова, Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости: учеб. пособие / Е.М. Семенова. – М.: Психотерапия, 2006. – 256 с.
16. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению: учеб. пособие / Е.Н. Скаженик. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. – 126 с.
17. Скворцова, В.Н. Межличностное общение: учеб. пособие / В.Н. Скворцова. – Томск: Изд. ТПУ, 1998.
18. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения / В.М. Целуйко. – М.: ВЛАДОС. – 2007. – С. 195–212.
19. Щуркова, Н.Е. Педагогическая технология / Н.Е. Щуркова. – М.: Пед. о-во России, 2002. – 224 с.
20. Экман, П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь / П. Экман; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2010. – 334 с.

Статьи из журналов

1. Агеева, Н.А. Инновационные модели социально-педагогического взаимодействия / Н.А. Агеева, В.Н. Ерёменко, О.А. Снимщикова, И.С. Ворошилова, Д.А. Романов // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. – 2014.

2. Аксютин, З.А. Взаимосвязь взаимодействия и социального воспитания в категориально-системном представлении / З.А. Аксютин // Вестник Омского университета. – 2012. – № 4(66). – С. 163–169.
3. Анашкина, А.П. Стрессоустойчивость как фактор подготовки студентов к социально-педагогическому взаимодействию со школьниками / А.П. Анашкина, Н.А. Доронина // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 7.
4. Дарвиш, О.Б. Развитие психологической устойчивости будущих социальных педагогов в процессе профессионально-личностной подготовки / О.Б. Дарвиш, П.А. Шептенко // Известия Алтайского университета. – 2013. – № 2.
5. Деревцова, Е.Н. Готовность к партнёрским отношениям как качественный показатель профессиональной компетентности социального педагога / Е.Л. Федотова, Е.Н. Деревцова // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2013. – № 5.
6. Климова, М.В. Педагогическое взаимодействие: возможности гуманизации / М.В. Климова // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Гуманитарные науки. – 2009. – № 4(12).
7. Лукьянова, М.И. О развитии психолого-педагогической компетентности социального педагога и его профессионально значимых личностных качеств / М.И. Лукьянова // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2012. – № 4.
8. Овчарова, А.А. Технология социально-педагогического взаимодействия школы и семьи (системно-деятельностный подход) / А.А. Овчарова // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 3.
9. Терентьева, М.Т. Социально-психологическая компетентность необходимая составляющая профессиональной деятельности современного педагога / М.Т. Терентьева // Вестник Северо-Восточного федерального университета им. М.К. Аммосова. – 2008. – Т. 5. – № 3.
10. Терновец, О.Н. Профессиональный портрет социального педагога общеобразовательной школы / О.Н. Терновец // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2013. – № 5.
11. Федотова, Е.Л. Продуктивное взаимодействие как основа современного образовательного процесса / Е.Л. Федотова // Гуманитарный вектор. Сер. Педагогика, психология. – 2015. – № 1(41).
12. Яковлев, С.В. Ценностные контексты педагогического общения / С.В. Яковлев // Современные исследования социальных проблем: Электронный журнал / 2012. – № 12.

Учебное издание

**ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА
СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА:
СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ (НАПРАВЛЕНИЕ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)
1-03 04 01 СОЦИАЛЬНАЯ ПЕДАГОГИКА**

Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине

Составитель

ТУБОЛЕЦ Светлана Григорьевна

Технический редактор

Г.В. Разбоева

Компьютерный дизайн

Л.Р. Жигунова

Подписано в печать .2017. Формат 60x84 ¹/₁₆ . Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 7,21. Уч.-изд. л. 6,50. Тираж экз. Заказ .

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

Свидетельство о государственной регистрации в качестве издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий

№ 1/255 от 31.03.2014 г.

Отпечатано на ризографе учреждения образования

«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.