

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

Педагогический факультет

Кафедра дошкольного и начального образования

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

 Н.В. Щепеткова
24.05.2023

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

 И.А. Шарапова
24.05.2023

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

для специальности

6-05-0112-02 Начальное образование

Составитель: С.Г. Туболец

Рассмотрено и утверждено
на заседании научно-методического совета от 28.06.2023, протокол № 8

УДК 005.32:316.77(075.8)
ББК 60.841я73
К90

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 6 от 10.03.2023.

Составитель: доцент кафедры дошкольного и начального образования ВГУ имени П.М. Машерова, кандидат педагогических наук, доцент
С.Г. Туболец

Р е ц е н з е н т ы :

заведующий кафедрой коррекционной работы ВГУ имени П.М. Машерова,
кандидат педагогических наук, доцент *Н.И. Бумаженко*;
кафедра правоведения и социально-гуманитарных дисциплин
Витебского филиала УО ФПБ «Международный университет “МИТСО”»

К90 **Культура делового общения для специальности 6-05-0112-02**
Начальное образование : учебно-методический комплекс
по учебной дисциплине / сост. С.Г. Туболец. – Витебск : ВГУ имени
П.М. Машерова, 2023. – 113 с.
ISBN 978-985-30-0040-5.

В учебно-методическом комплексе представлены материалы к лекционным и практическим занятиям, вопросы для контроля знаний студентов. Предназначен для студентов дневной и заочной форм получения образования специальности «Начальное образование». Основное назначение издания – обеспечение студентов I ступени высшего образования материалами для самостоятельного изучения дисциплины и подготовки к зачету.

УДК 005.32:316.77(075.8)
ББК 60.841я73

ISBN 978-985-30-0040-5

© ВГУ имени П.М. Машерова, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	5
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	7
Модуль 1. Теоретические основы культуры делового общения педагога	7
Тема 1. Введение. Деловое общение и профессиональная этика педагога	7
Тема 2. Речевая культура и речевого этикет в деловом общении педагога	17
Тема 3. Психологические основы делового общения	24
Тема 4. Технология делового общения	31
Модуль 2. Практика реализации культуры делового общения педагога.....	47
Тема 5. Специфика деятельности педагога и нравственные основы его отношения к своему труду	47
Тема 6. Культура и этика деловых отношений в системах «педагог–дети», «педагог–родители»	53
Тема 7. Культура и этика деловых отношений в системах «педагог–педагог»	61
Тема 8. Самоорганизация и саморегуляция педагога в профессиональной деятельности	66
Тема 9. Самопрезентация педагога	68
ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	71
Модуль 1. Теоретические основы культуры делового общения педагога	71
Занятие 1–2. Тема 1. Введение. Деловое общение и профессиональная этика педагога	71
Занятие 3. Тема 2. Речевая культура и речевого этикет в деловом общении педагога	72
Занятие 4–6. Тема 3. Психологические основы делового общения	74
Занятие 7–9. Тема 4. Технология делового общения	77
Модуль 2. Практика реализации культуры делового общения педагога	81

Занятие 10–12. Тема 5. Специфика деятельности педагога и нравственные основы его отношения к своему труду	81
Занятие 13–15. Тема 6. Культура и этика деловых отношений в системах «педагог–дети», «педагог–родители»	82
Занятие 16–18. Тема 7. Культура и этика деловых отношений в системах «педагог–педагог»	85
Занятие 19–20. Тема 8. Самоорганизация и саморегуляция педагога в профессиональной деятельности	87
Занятие 21–23. Тема 9. Самопрезентация педагога	89
РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	91
Вопросы к контролю по модулю 1	91
Вопросы к контролю по модулю 2	91
Примерные тестовые вопросы	92
Примерные вопросы к зачету	98
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ	100
Глоссарий	100
Литература	102
Приложение	103
Опросник «Саморегуляция» (А.К. Осницкий)	103
Графическая методика «Кактус» (М.А. Панфилова)	106
Методика «Колесо жизненного баланса» (Пол Дж. Майер)	107
Примерные этические правила педагогических работников	108

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине «Культура делового общения» служит теоретико-практической подготовке специалистов начального школьного образования, формированию готовности студентов к осуществлению эффективного взаимодействия с участниками образовательного процесса на основе норм педагогической этики.

Цель учебной дисциплины – формирование целостной системы знаний о культуре делового общения, повышение уровня педагогической компетентности студентов, их социальной адаптивности, психолого-педагогической и управленческой культуры.

Задачи изучения учебной дисциплины:

- познакомить студентов со спецификой делового общения и факторами влияющих на особенности речевого этикета;
- выработать умение моделировать ход коммуникации в процессе монологического и диалогического высказывания в различных ситуациях делового общения;
- познакомить с основными типами деловых культур и спецификой влияния национально-культурных стереотипов на деловое общение и поведение;
- сформировать навыки подбора уместных доказательств в процессе построения системы аргументации в деловом общении;
- дать представление об основных видах критики, способах нейтрализации критических замечаний и правилах созидательной критики.

Достижение поставленной цели и решение данных задач осуществляется с помощью деятельностного подхода к обучению, который выражается, во-первых, в отборе деятельностно-ориентированного содержания материала, во-вторых, в использовании активных форм и методов – в обучении способам действий через само вовлечение в данную деятельность.

Освоение учебной дисциплины должно обеспечить формирование базовой профессиональной компетенции (БПК – 7): осуществлять эффективное взаимодействие с участниками образовательного процесса на основе норм педагогической этики.

Требования к компетенциям по данной учебной дисциплине находят выражение в знаниях и умениях, которыми должны овладеть студенты.

В результате изучения студент должен знать:

- сущность и основные компоненты профессионально-педагогической культуры педагога и профессиональной этики;
- принципы педагогического общения;
- психологические основы делового общения;
- специфику деятельности педагога и нравственные основы его отношения к своему труду;

– основы этики деловых отношений в системах «педагог–дети», «педагог–родители», «педагог–педагог»

– основы самоорганизации и саморегуляции педагога в профессиональной деятельности.

– влияние звуковых, письменных и визуальных средств на процесс коммуникации.

Студент должен **уметь**:

– проявлять профессионально важные качества педагогического общения;
– использовать формулы речевого этикета
– стратегии и тактики делового общения;
– основные приемы аргументации и правила созидательной критики;
– реализовывать психологическую и этическую защиту в педагогическом общении;

Студент должен **владеть**:

– технологией делового общения;
– основными правилами убеждения;
– речевой культурой и речевым этикетом в деловом общении педагога;
– созидательной критикой;
– культурой и этикой деловых отношений в системах «педагог–дети», «педагог–родители», «педагог–педагог»;
– методами педагогического исследования;
– навыками презентации себя как педагога;
– способами отбора, систематизации и планирования педагогической информации;
– деловым этикетом в наиболее распространенных речевых ситуациях;
– средствами воздействия на слушателей.

Подобранные материалы учебно-методического комплекса отвечают цели и задачам курса.

Подробно представлены планы практических занятий с указанием цели, основных понятий, требований к компетентности студентов. Даются подробные рекомендации по подготовке к занятию, которые подразделяются на задания для обязательного выполнения и самостоятельной работы. Предложена основная и дополнительная литература. В помощь студентам для подготовки к контролю по модулям предоставлены вопросы. Даны примерные вопросы к зачету. Глоссарий содержит наиболее употребительные термины курса.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГА

Тема 1. Введение.

Деловое общение и профессиональная этика педагога

Общение, его структура, функции, виды. Деловое общение, его особенности и виды. Этика и этикет в профессиональной деятельности. Этические нормы. Деловой этикет. Теория принципа вежливости (Дж. Лич). Профессиональная этика. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Педагогическая этика. Категории педагогической этики. Коммуникативная культура в деловом общении

Общение, его структура, функции

Общение – процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия общества и человека. Общение можно рассматривать как фактор, оптимизирующий любой процесс и тем самым позволяющий качественно решать всевозможные социальные, профессиональные образовательные задачи.

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.

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. 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.

Охарактеризуем структуру общения через выделение в нём трех взаимосвязанных сторон. *Коммуникативной* – состоит в обмене информацией между общающимися индивидами; *Интерактивной* – заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями); *Перцептивной* – означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Исходя из трёх сторон общения выделяют его **функции**: контактная, информационная, побудительная, координирующая, социально-перцептивная, презентативная, интерактивная, аффективная и корректирующая.

Контактная функция заключается в готовности к взаимодействию, передаче и приему информации, поддержанию этой готовности на уровне, необходимом для полноценного общения. *Информационная* функция состоит в обмене участников этого процесса различной информацией. Как правило, *побудительная* функция связана со стимулированием активности партнеров различными средствами, *координирующая* – помогает согласовывать действия, приводить в порядок нарушившееся равновесие. Тонкое и глубокое восприятие людьми друг друга в рамках не только их социальных, но и межличностных ролей, обеспечивающее взаимопонимание и активное взаимодействие партнеров, отражает *социально-перцептивную* функцию. Грамотное предъявление себя партнеру, самовыражение с помощью доступных в данной ситуации средств характерно для *презентативной* функции общения. Обмен идеями, действиями, образцами поведения в процессе контакта представляет *интерактивную* функцию. *Аффективная* функция общения связана с проявлением при взаимодействии людей эмоций, поддержанием их в выбранной тональности. *Корректирующая* функция в любом, а особенно педагогическом процессе едва ли не самая главная, поскольку способствует изменению поведения, личностных смыслов, мотивов и ценностных ориентаций партнера по взаимодействию.

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. *личностные* (общение как фактор развития личности и ее формирования (благодаря общению, человек осознает свою человеческую сущность). В общении отдельный индивид способен получить и усвоить опыт, который был выработан человечеством, благодаря преодолевается ограниченность индивидуального опыта

Виды общения

В зависимости от выбранного основания для анализа, выделяют несколько подходов к классификации видов общения.

В соответствии с содержанием *виды общения*:

- материальное – обмен предметами или продуктами деятельности;
- когнитивное – обмен информацией, знаниями (информация о погоде, ценах на продукты, времени начала концерта, способах решения математической задачи);
- кондиционное, или эмоциональное – обмен эмоциональными состояниями между общающимися индивидами (в его основе лежит феномен эмоционального заражения);
- мотивационное – обмен желаниями, побуждениями, целями, интересами или потребностями. Присутствует как в деловом, так и в межличностном общении;
- деятельностное – обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности (учиться вязать в кружке вязания).

В зависимости от используемой техники и целей общения:

- контакт масок – формальное общение. Характеризуется отсутствием стремления понимать и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, учтивости, безразличия и т.п.). Они позволяют скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику;
- светское общение – отличается беспредметностью. Люди говорят то, что принято оречевлять в определённых случаях (например, формальная вежливость, ритуальное общение);

- формально-ролевое общение связано с регламентацией содержания и средств общения. Главное – социальная роль собеседника, а не его личность;
- деловое общение – происходит обмен информацией для достижения определенного результата. Общение целенаправленное, связано с определенным видом деятельности. Учтены особенности личности, характера, настроения собеседника. Самое значимое – интересы дела, они нивелируют возможные личностные расхождения;
 - межличностное общение (интимно-личностное) – раскрываются глубинные структуры личности;
 - манипулятивное общение – направлено на получение выгоды от собеседника.

Деловое общение, его особенности и виды

Цель делового общения подчинена решению определенной задачи, исходя из общих интересов и целей коммуникантов. Это коммуникативная предметно-целевая профессиональная деятельность. Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. Участники делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют нормы и стандарты поведения людей.

Особенности делового общения

1. Партнер всегда выступает как значимая для субъекта личность.
2. Людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела.
3. Основная задача – продуктивное сотрудничество.

Таблица 1. - Виды делового общения

По форме проведения	
устное	письменное;
с точки зрения направленности речи между говорящим и слушающим	
диалогическое	монологическое;
с точки зрения количества участников	
межличностное	публичное;
с точки зрения отсутствия/наличия опосредующего аппарата:	
непосредственное	опосредованное;
с точки зрения положения коммуникантов в пространстве:	
контактное	дистантное

Этика и этикет в профессиональной деятельности. Этические нормы

Этика – учение о морали, нравственности. Мораль – это система этических ценностей, которые признаются человеком, важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Основополагающие нормы этики: уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальная ответственность за психологическую защищенность сотрудников и т.п.

Этические нормы служебных отношений базируются на общечеловеческих нормах и правилах поведения. Они имеют ряд особенностей:

- 1) их нарушение может угрожать благосостоянию, здоровью и безопасности других людей;
- 2) этические нормы приоритетны по отношению к другим критериям;
- 3) сложно определить, кто устанавливает моральные нормы.

Этикет, как и этика, определенным образом регулирует поведение людей, устанавливая порядок и правила поведения где-либо. В настоящее время этикет означает кодекс вежливости. Правила этикета не имеют моральной природы, речь идет о хороших или плохих манерах.

Этика деловых взаимоотношений важна в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли. Соблюдение этики деловых взаимоотношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

Этика делового общения есть совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Это частный случай этики вообще, она содержит в себе ее основные характеристики. Иначе – это профессиональная этика, регулирующая систему отношений между людьми. Деловое общение должно протекать в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами. Их можно объединить в две группы:

- первая группа – комплекс этических представлений, норм, оценок, которыми личность владеет от рождения, представление о том, что такое добро и зло – собственный этический кодекс, с которым человек живёт и работает;
- вторая группа – нормы и стандарты, привносимые извне: правила внутреннего распорядка организации, этический кодекс организации, устные указания руководства, профессиональный этический кодекс.

Деловой этикет – совокупность правил и норм, общепринятых в деловой сфере, которые регламентируют нормы делового общения.

Источниками этикета принято считать нормы морали (этика), мифологию и религию, культурные традиции, социальную иерархию. В отличие от правил светского этикета, в деловом на первом месте приоритет субординации. Для делового этикета характерны такие требования, как: неразглашение конфиденциальной информации, пунктуальность и точность в исполнении обязанностей, соблюдение субординации, доброжелательность в общении.

Джеффри Лич вывел принцип вежливости, способствующий успеху в процессе коммуникации. Этот принцип можно использовать как эталон отношений между собеседниками. Теория принципа вежливости как ведущего принципа коммуникаций состоит из шести максим:

1. **Максима такта** – максима границ личной сферы. В идеале любой коммуникативный акт предусматривает определенную дистанцию. Не следует затрагивать потенциально опасных тем (частная жизнь, индивидуальные предпочтения).

2. **Максима великодушия** – успешный коммуникативный акт не должен нести дискомфорт участникам общения. Не следует связывать партнера обещаниями.

3. **Максима одобрения** – предполагает позитивность в оценке других. Если собеседники по-разному оценивают ситуацию, то реализовать коммуникативную стратегию будет непросто.

4. **Максима скромности** – позиция неприятия похвал в свой адрес. Подразумевает реалистическую, объективную самооценку. Установить контакт будет сложно в случае, если самооценка завышена или занижена.

5. **Максима согласия** – максима неопозиционности. Предполагает уход от конфликта путем взаимной коррекции коммуникативных тактик собеседников с целью решить наиболее серьезную задачу – сохранение предмета взаимодействия.

6. **Максима симпатии** – позиция благожелательности. Создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Неблагожелательность создает плохие условия для установления контакта. Определенную проблему создает так называемый «безучастный контакт», когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют благожелательности по отношению друг к другу

Профессиональная этика. Основные нормы и принципы профессиональной этики

Профессиональная этика – это совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, к людям с которыми он связан в силу профессии и к обществу в целом. Основа профессиональной этики – это высокое сознание общественного долга и нетерпимость к пренебрежению общественными интересами.

Предметом профессиональной этики выступают:

- качества личности специалиста, необходимые для выполнения долга;
- нравственные взаимоотношения и объектов-субъектов и специалистов в их деятельности;
- взаимоотношения коллектива организации с обществом;
- взаимоотношения людей внутри трудового коллектива, которые их регулируют;
- цели и методы профессионального обучения и воспитания.

Основные нормы и принципы профессиональной этики

В основе профессиональной этики лежат определенные принципы и нормы, которые обусловлены нести дополнительную ответственность, связанную профессиональными обязанностями.

Норма – это основа высокого профессионализма. Основные нормы профессиональной этики:

- внимательность;
- вежливость;
- выдержка (терпение);
- хорошие манеры и культура речи;
- способность избегать конфликтных ситуаций, умение их разрешать;
- тактичность, сдержанность;
- готовность быстро реагировать, удерживать в зоне внимания несколько человек;
- беречь профессиональную репутацию и др.

Принципы профессиональной этики – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность сотрудникам правильно формировать своё поведение, свои действия в деловой сфере. Основными принципами являются: гуманизма; беспристрастности; ориентированности; точного исполнения профессиональных обязанностей; проявления уважения к своей профессии, к людям, с которыми приходится вступать в контакт при выполнении профессиональных обязанностей; стремления к совершенствованию своей профессиональной деятельности; конфиденциальности; избегания конфликтов; толерантности.

Педагогическая этика. Категории педагогической этики

Педагогическая этика – это совокупность норм и правил поведения педагога, обеспечивающая нравственный характер педагогической деятельности и взаимоотношений, обусловленных педагогической деятельностью; наука, изучающая происхождение и природу, структуру, функции и особенности проявления морали в педагогической деятельности; профессиональная нравственность педагога.

Педагогическая этика осуществляет общетеоретическую и практические (гуманизирующая, ценностно-ориентирующая, познавательная, воспитательная) функции.

Категории педагогической этики. Это основные понятия этики, отражающие наиболее существенные стороны морали и составляющие теоретический аппарат педагогической этики (Л.Л. Шевченко). В истории этики основными категориями считались понятия добра, долга, добродетели, совести. Современная педагогическая этика рассматривает сущность основных категорий педагогической морали и моральных ценностей. Моральные ценности – это система представлений о добре и зле, справедливости и чести,

которые выступают своеобразной оценкой характера жизненных явлений, нравственных достоинств и поступков людей и т.п.

Категории современной педагогической этики: педагогическая справедливость, профессиональный педагогический долг, профессиональная честь и совесть, достоинство, педагогический авторитет, самодисциплина.

Педагогическая справедливость – своеобразное мерило объективности учителя, уровня его нравственной воспитанности (доброты, принципиальности, честности), проявляющейся в его оценках поступков учащихся, их отношения к учебе, социально полезной деятельности и т.п. Справедливость вообще характеризует соответствие между достоинствами людей и их общественным признанием, правами и обязанностями. Справедливость учителя – это его нравственное качество и оценка мер его воздействия на учащихся, соответствующая их реальным заслугам перед коллективом.

Высшей похвалой педагогу выступает признание его справедливости; в ней выражены уважение, признание ума и человечности, доброты и принципиальности, единства личных и деловых качеств. В.А. Сухомлинский писал: «Справедливость – это основа доверия ребенка к воспитателю. Но нет какой-то абстрактной справедливости – вне индивидуальности, вне личных интересов, страстей, порывов. Чтобы стать справедливым, надо до тонкости знать духовный мир каждого ребенка».

Профессиональный педагогический долг – одна из важнейших категорий педагогической этики. В этом понятии концентрируются представления о совокупности требований и моральных предписаний, предъявляемых обществом к личности учителя, к выполнению профессиональных обязанностей. Педагог должен осуществлять определённые трудовые функции, преимущественно интеллектуальные, правильно строить взаимоотношения с учащимися, их родителями коллегами по работе, глубоко осознавать своё отношение к выбранной профессии, ученическому и педагогическому коллективу и обществу в целом.

Категория долга тесно связана с понятиями, характеризующими моральную деятельность учителя: ответственность, самосознание, совесть, мотив. Профессиональный долг педагога основывается на осознании морального долга: это ориентация на безусловное уважение личности ребенка и требовательности к нему, утверждение гуманности и соблюдение морально-правовых норм, регулирующих процесс воспитания и обучения.

Основой профессионального педагогического долга являются объективные и актуальные потребности общества в обучении и воспитании подрастающих поколений. В профессиональном долге педагога запрограммирована необходимость творческого отношения к своему труду, особая требовательность к себе, стремление к пополнению профессиональных знаний и повышению педагогического мастерства, необходимость уважительного и требовательного отношения к учащимся и их родителям, умение разрешать сложные коллизии и конфликты школьной жизни.

Профессиональная честь. Профессиональная честь в педагогике – это понятие, выражающее не только осознание учителем своей значимости, но и общественное признание, общественное уважение его моральных заслуг и качеств. Осознание этой значимости составляет основу профессионального достоинства личности, самооценку ее деятельности. Профессиональная честь – это понятие морального сознания (сходно с категорией достоинство).

Профессиональная честь и **профессиональное достоинство** взаимно дополняют друг друга, помогают поддерживать достаточно высокий уровень нравственности в конкретных условиях профессии. Понятие профессиональной чести предписывает нормативные требования к поведению и предполагает в отношении к личности ту меру уважения, которую он заслужил со стороны всех участников педагогического процесса – учителя, учащихся, родителей.

Развитое осознание индивидуальной чести и личного достоинства в профессии педагога выделяется отчётливо. Если учителем в своём поведении и межличностных отношениях нарушаются требования, предъявляемые обществом к идеалу педагога, то соответственно им демонстрируется пренебрежение к профессиональной чести и достоинству.

Честь учителя – общественная оценка его реальных профессиональных достоинств, проявляющихся в процессе выполнения им профессионального долга.

Профессиональная совесть – это категория этики, отражающая взаимосознание и моральную ответственность личности перед самим собой; внутренняя потребность поступать справедливо. Совесть – наиболее совершенная форма самоконтроля. Профессиональная совесть учителя – это субъективное осознание им своего долга и ответственности перед своими учениками.

Педагогический авторитет. Основывается на принципе единства требования и доверия к личности воспитуемого. Авторитет педагога зависит от всего комплекса его личных и профессиональных качеств, нравственного достоинства; это духовная власть над сознанием учащихся. «Действительный авторитет основывается на вашей гражданской деятельности, – указывал А.С. Макаренко, – на вашем гражданском чувстве, на вашем знании жизни ребенка, вашей помощи ему и на вашей ответственности, за его воспитание». Чертами авторитетного педагога являются доброжелательность и искренность.

Педагогический авторитет учителя – это его моральный статус в коллективе учащихся и коллег, своеобразная форма дисциплины, при помощи которой авторитетный и уважаемый учитель регулирует поведение воспитуемых, влияет на их убеждения. Он зависит от предшествующей морально-этической и психолого-педагогической подготовки учителя. Уровень его определяется глубиной знаний, эрудицией, мастерством, отношением к работе и т. д.

Коммуникативная культура в деловом общении

Коммуникативная культура – это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату.

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Повышение уровня коммуникативной культуры связано с развитием социально-психологических умений:

- психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение;
- поддерживать общение, стимулировать активность партнера;
- психологически точно определять «точку» завершения общения;
- максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
- прогнозировать реакции партнеров на собственные действия;
- психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседника;
- овладевать и удерживать инициативу в общении;
- провоцировать «желательную реакцию» партнера по общению;
- формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению;
- преодолевать психологические барьеры в общении;
- снимать излишнее напряжение;
- психологически и физически «соответствовать» собеседнику;
- адекватно ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения;

Особенности развития каждой личности, уникальность ее внутреннего мира и деловой среды позволяет говорить об уникальности индивидуальной коммуникативной культуры. Коммуникативная культура поддается развитию в процессе социально-психологического обучения.

Тема 2. Речевая культура и речевой этикет в деловом общении педагога

Педагогическое общение и его этапы. Формирование эффективного педагогического общения. Принципы педагогического общения. Профессионально-важные качества педагогического общения. Приемы формирования аттракции в речевом общении. Условия эффективности педагогического общения. Речевая культура и этикет. Стилль и профессия. Эвфемизация речи

Педагогическое общение и его этапы

В педагогической профессии общение является профессионально значимой категорией. Это 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.

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 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.

Знание этапов педагогического общения позволит педагогу 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 педагога 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.

Таблица 2 - Типовые модели общения (В.В. Кан-Калик)

№	Название модели	Характеристика поведения
1	«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;
2	«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;
3	«Локатор».	Общение осуществляется выборочно, учитель преимущественно взаимодействует с отдельными учениками или частью класса (сильными или, наоборот, слабыми). Это является результатом недостаточного развития коммуникативных качеств, в частности, распределения внимания;
4	«Тетеря».	Педагог не воспринимает класса, преимущественно слышит только самого себя, то есть общение практически отсутствует или одностороннее. Обусловлено оно неполноценностью коммуникативных качеств учителя;

5	«Робот».	Педагог не отступает от программы, не реагирует на изменения. Обратная связь существует, но она небольшая. Обусловлена инертностью высшей нервной деятельности.
6	«Я сам».	Учитель не даёт детям проявить инициативу, всё делает сам. Общение имеет ограниченный характер. Обусловлено авторитарностью педагога.
7	«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.
8	«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.

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

Следовательно, 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.
- 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.

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 и 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»).

Качества личности педагога, значимые для продуктивного общения:

- 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 в речевом общении

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 обучающегося к себе, расположить, завоевать доверие. Механизм достижения расположенности:

- Обращение к эмоционально-важной ценности обучающегося.
- Внимание к его личности, её утверждение.
- Образование положительных эмоций.
- Расположение к источнику положительных эмоций.
- Формирование притяжения, привлечения.

Условия эффективности педагогического общения:

1. непротиворечивость того, что должен сделать обучающийся, 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.

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 (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.

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

Таблица 3 – 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 общению
	Конструктивно разрешать педагогические конфликты	

Условия формирования эффективного педагогического общения

- отношение к заданию
- форма предъявления требования
- понимание мотива действия обучающегося (внешний или внутренний), степень его осознания, учёт силы мотивации.
- взаимопонимание, понимание (зависит от доступности и логичности изложения; учета уровня интеллекта обучающихся; сконцентрированности внимания; интонации говорящего).
- принятие указания.

Базой формирования эффективного педагогического общения является достижение согласия обучающегося с позицией учителя.

Речевая культура

Речевая культура – часть культуры народа, связанная с использованием языка. В нее включается сам язык, его этническая специфика, функциональные и социальные разновидности, воплощенные в устной или письменной форме, этнические особенности языковой картины мира, сформировавшиеся обычаи и правила поведения (в т.ч. невербальные средства), совокупность текстов на данном языке.

Для педагога важно выполнение норм речевого этикета. Под речевым этикетом понимаются разработанные правила речевого поведения, система речевых формул (для общения, обращения, поведения в общественных местах), которые служат для установления контакта между собеседниками и поддержания общения в нужной тональности. Следует учитывать: личностные особенности собеседников; ситуации общения (официальная, неофициальная, полуофициальная; психологическая дистанция; место и время общения); национальную специфику. Правильное применение речевого этикета приносит людям удовлетворение, а нарушение приводит к обиде, а подчас и к конфликту.

Формулы речевого этикета – типовые готовые конструкции, которые регулярно употребляются при корректном общении. Они привычны и практически незаметны. Заметны нарушения поведения.

Важнейшим моментом является начало разговора. Форма приветствия и первая фраза дают настрой всему разговору, с их помощью собеседник получает сигнал о манере ведения диалога. Важно обращаться к партнеру по имени, имени и отчеству; искренне улыбаться; найти повод сделать комплимент.

Этикет дает возможность выбрать уместную для речевой ситуации и благоприятную для адресата ТЫ или ВЫ форму общения, установить дружескую, непринужденную или, напротив, официальную тональность разговора. Важно умение «развернуть» устойчивую формулу речевого этикета. Выражение благодарности теплее и убедительнее в тех репликах, где есть обращение и где есть мотивировка благодарности и т.д.

Убеждать легче в благоприятной обстановке. Созданию такой обстановки способствуют:

1. употребление вежливых обращений, слов приветствия и прощания;
2. выражение извинения, благодарности, согласия, одобрения, похвалы (заслуженных);

3. воспроизведение (в том числе цитирование) слов оппонента, собственных аргументов, темы и задач дискуссии.

- достаточно ли времени для обсуждения;
- нет ли нервозности и накала страстей;
- есть ли свидетели;
- способен ли человек принять другую точку зрения;
- в состоянии ли партнеры цивилизованно вести спор.

Категоричны запреты на: обидный, презрительный, крикливый, злой тон; неэтичные слова и выражения, перебивание говорящего; аргументы с угрозами, искажением мысли, провоцирующие резкую реакцию.

Эвфемизация речи

Эвфемизм (от греч. «хорошо говорю») – стилистически нейтральное слово или выражение, употребляемое вместо синонимичной языковой единицы. Для процесса эвфемизации существенны следующие моменты:

1) оценка говорящим предмета речи как такового, прямое обозначение которого может быть квалифицировано как грубость, резкость, неприличие и т.п.; эвфемизации подвергается не всякая речь, а речь, связанная с определенными темами и сферами деятельности;

2) подбор таких обозначений, которые не просто смягчают слова и выражения, кажущиеся грубыми, а маскируют суть явления;

3) зависимость употребления эвфемизма от контекста и от условий речи: чем жестче социальный контроль речевой ситуации и самоконтроль говорящим собственной речи, тем более вероятно появление эвфемизмов

4) социальная обусловленность представления о том, что может быть эвфемизмом.

Основная цель при использовании эвфемизмов – стремление избегать коммуникативных конфликтов, не создавать ощущения коммуникативного дискомфорта.

Возможности русского языка для более мягкого, вежливого, деликатного выражения мысли.

1. Слова-определители с «диффузной» семантикой: некоторый, известный, определенный, соответствующий, надлежащий и др.

2. Номинации с достаточно общим смыслом, используемые для называния вполне конкретных предметов и понятий: сигнал в значении «сообщение о чем-либо неблагоприятном в инстанции».

3. Иноязычные слова и термины, употребляемые как обозначения, более пригодные для вуалирования сути явления, чем исконная лексика.

4. Аббревиатуры.

5. Некоторые слова, обозначающие неполноту действия или слабую степень свойства, употребляемые не в своем обычном значении, а в качестве смягчающего эвфемизма.

6. Лексико-грамматические средства, связанные с употреблением синонимов (незрячий вместо слепой), двойного отрицания (небесспорный), смещение отрицания, намеренным преуменьшением интенсивности действия.

7. Употребление местоимений ТЫ-ВЫ, невежливое употребление местоимений ОН/ОНА в присутствии лица, о котором идет речь.

8. Вводные слова, словосочетания, которые используются для различных по степени выражения вежливости способов побуждения к действию (Может быть, Вы сможете позвонить позже?) и смягчения отказа (К сожалению, я не могу принять Вашего предложения).

9. Интонация – средство выражения вежливости в устной речи.

Тема 3. Психологические основы делового общения

Речевая коммуникация как основа педагогического взаимодействия. Виды речевой коммуникации. Формы и типы речевой коммуникации. Психолого-педагогическая характеристика невербальных средств общения. Речевое общение. Виды речевой деятельности. Основные правила убеждения

Речевая коммуникация как основа 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.

Важно 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. 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. Формы и типы речевой коммуникации

Различают два вида речи: внешнюю и внутреннюю. Внутренней речью называют языковое оформление мысли без ее высказывания, устного или письменного.

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

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):

Таблица 5 – Признаки типов речевой коммуникации

<i>Условия общения</i>		
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);
<i>Количество участников</i>		
монолог (речь одного человека);	диалог (речь двух людей);	полилог (речь нескольких человек);
<i>Цель общения</i>		
информирование;	убеждение (включая побуждение, объяснение и т. п.)	развлечение;
<i>Характер ситуации</i>		
деловое общение (доклад, лекция, дискуссия и т. п.);		бытовое общение (разговоры с близкими людьми и т. д.).

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.

Эти виды речевой деятельности составляют основу процесса речевой коммуникации. Эффективность речевого общения зависит от качества сформированности навыков говорения, слушания, письма, чтения. Степень их сформированности 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 околоречевые 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

Жесты 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.

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) – изучается кинесикой.

3. Прикосновения, изучаемые такесикой.

4. Пространственная координация (предмет изучения проксемики).

5. Визуальное общение.

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.

Речевое поведение людей в социально ориентированном общении имеет ряд особенностей в сравнении с речью в межличностном общении. В социальном взаимодействии 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.
- ожидание, что взаимодействие будет продолжаться до тех пор, пока оба участника не решат его прекратить.

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;
- 2) высказывание должно по возможности быть правдивым;
- 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 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 во 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 вычленивать применяемые собеседником приемы речевого воздействия, оценить его стратегию и тактику, вырабатывать пути гибкого реагирования (подыгрывание или оказание противодействия).

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 конфиденциальную информацию.

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

К этикетным формам общения относятся 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 общением понимается выработанный обычай или установленный порядок совершения общения.

Основные правила убеждения

В общении важно уметь привлекать на свою сторону, убеждать. Практиками, исследователями речи, психологами выработаны ряд правил, которые позволяют добиться этой цели. Рассмотрим некоторые из них.

Правило Гомера состоит в том, что очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные – средние – один самый сильный. Правило запрещает использовать слабые аргументы поскольку они сразу рожают недоверие. Один слабый аргумент делает всю речь неубедительной.

Правило Сократа: «Для получения положительного решения по важному для вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он без затруднения ответит вам «да». Предваряющие вопросы должны быть короткими, чтобы не утомлять собеседника, не отнимать у него много времени.

Правило Паскаля. «Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо».

Четвёртое правило: «Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа и статуса убеждающего». Убеждающий должен быть авторитетным человеком.

Пятое правило связано с психологическими особенностями человека: «К аргументам приятного собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного с предубеждением». Приятное впечатление создается многими обстоятельствами: уважительным отношением, умением выслушать, грамотной речью, приятными манерами, внешним видом.

Шестое правило: «Желая переубедить, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем вы согласны с оппонентом». Пусть это будут даже второстепенные обстоятельства в высказывании собеседника.

Седьмое правило: «Проявите эмпатию». Эмпатией называется способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания. Эмпатия помогает лучше понять собеседника, представить ход его мыслей.

Восьмое правило: «Будьте хорошим слушателем». Внимательное слушание залог убедительности. Если ход мыслей собеседника непонятен, то и убедить его сложно.

Девятое правило: «Проверяйте, правильно ли вы понимаете собеседника». Существуют простые способы проверить степень понимания: «Правильно ли я вас понял...» (и повторить, как вы поняли); «другими словами, вы считаете...» и т.п.

Десятое правило: «Избегайте «конфликтогенов». Конфликтогенами называют слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

Одиннадцатое правило: «Следите за мимикой, жестами и позами своими и собеседника». Мы бываем неубедительны, если наши жесты и позы не соответствуют произносимым словам.

Двенадцатое правило: «Покажите, что предлагаемое вами удовлетворяет какую-то из потребностей собеседника».

Если взгляды расходятся, то для доказательства своей правоты нужно аргументировано опровергнуть точку зрения собеседника. Классическая схема последовательного воздействия на сознание человека: внимание – интерес – желание – действие.

Внимание можно привлечь необычностью изложения, его формой, визуальными средствами.

Интерес возникает, когда слушатель поймет, что он может удовлетворить какую-то из своих потребностей.

Желание возникает, когда он увидит, что цель достижима.

Действие является результатом желания и подсказки о том, что надо сделать.

В процессе общения человек использует вербальные и невербальные инструменты общения. Без мимики, жестов, зрительного контакта общение становится сухим и неинформативным. Важнейший инструмент, который использует человек во время общения это голос.

Тембр, звучание, интонация голоса имеют огромное значение в процессе коммуникации. В результате ряда исследований была доказана значащая роль голоса в процессе восприятия информации. Человеческая психика извлекает до 40% информации только из голоса.

Люди, которые говорят четко и уверенно, с правильным тембром, поддерживают определенную интонацию, всегда вызывают интерес и желание прислушаться.

Отрицательные характеристики голоса

- Монотонность.
- Неуверенность в голосе.
- Бормотание.
- Слишком тихий или громкий голос.
- Резкость в голосе.

Тема 4. Технология делового общения

Обратная связь и её роль в педагогическом общении. Слушание как процесс обратной связи. Стили слушания. Эффективное слушание. Общая характеристика затруднений в общении. Характеристика областей затруднения. Барьеры педагогического общения. Предпосылки успеха учителя в деятельности. Психологическая и этическая защита в педагогическом общении.

Обратная связь и её роль в педагогическом общении. Слушание как процесс обратной связи

Качественный уровень коммуникативного взаимодействия педагога с учащимися, родителями, педагогами, администрацией зависит от того, насколько его речевые коммуникации соответствуют нормам и правилам педагогической этики и этикета, отличаются умелой импровизационностью, диалогизмом и экспрессивностью.

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.

Эффективность коммуникации могут нарушать 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.

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; тип нервной системы человека, его темперамент; 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

1. Направленное, 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 желая 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. Но 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. Три варианта проявления эмпатии: эмпатическое реагирование, принятие другой точки зрения и симпатическое реагирование.

- *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 (забыть о своих проблемах, постараться отойти от готовых установок относительно собеседника для того, чтобы понять, что чувствует собеседник).

2. реагируя на слова 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. 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.

3. Нереплексивное слушание («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. Оно облегчает процесс самовыражения, даёт возможность лучше понять смысл передаваемой информации. Главным инструментом становится невербальная реакция собеседников: контакт глаз, кивание и т.п. (таблица).

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

Механизм эффективности нереплексивного 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 неререфлексивном слушании лучше всего действует реакция типа: «да-да», «ну конечно», «согласен», кивок головой и т.п. Возможна и «подстройка» к собеседнику». Но подстройка должна быть абсолютно естественной, в противном случае лучше и не пытаться подстраиваться.

Таблица 6 – Позитивные реакции, используемые при неререфлексивном 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 7 – Негативные реакции, не рекомендованные к использованию при неререфлексивном 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

Неререфлексивное слушание не предполагает уточняющих вопросов, предложений успокоиться, не волноваться.

4. Активное рефлексивное слушание. 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. 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 зависит от таких факторов, как пол, возраст, статус, индивидуальные особенности (характер, темперамент, интересы и пр.), от конкретной ситуации.

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.

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.). Сююминутный интерес – это интерес в данный момент времени. Люди проявляют больший интерес к знакомым вещам, чем к неизвестным, а также интересуются конструктивными и новыми идеями.

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

Эмоциональное состояние.

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).

Слушание (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».

Таблица 8 – Типология плохих слушателей

	Тип слушателя	Характеристика
1	«Псевдослушатель»	человек, притворяющийся, что он слушает. Он смотрит на говорящего, кивает головой в знак согласия или несогласия, показывая этим вроде бы внимание. Причины – погруженность в собственные заботы, скука и т. д., результат – процесс «слышания» не состоялся.
2	«Самовлюбленный слушатель»	человек, который хочет, чтобы слушали только его, и не имеет ни времени, ни желания слушать другого.
3	«Слушатель-сочинитель»	никогда не дослушивает собеседника до конца и, чтобы восполнить пропущенное, придумывает свой вариант события или реакции.
4	«Слушатель-пчела»	слушает только то, что интересно для него. Остальное он пропускает мимо ушей, считая неважным или неправильным.
5	«Слушатель-жалоб»	ждет, чтобы собеседник допустил ошибку или оговорку, чтобы сказать ему об этом и говорить только об этом.

Способы повышения эффективности слушания: совершенствование навыков концентрации внимания, эмоционального самоконтроля, работы с информацией.

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 оценка* содержания 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.

Общая характеристика затруднений в общении. Характеристика областей затруднения

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.

Затруднения, или «барьеры» общения рассматриваются с разных позиций в зависимости от основания их 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, позиция 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), экстре-

и интровертированность, локус контроля, особенности когнитивного стиля, недостаточность социальной перцепции и др.

Акцентуация характера, личности (изучались К. Леонгард, А.Е. Личко) содействует появлению затруднений.

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 (таблица 9).

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.

Таблица 9 – Барьеры общения

Барьер взаимодействия	Характеристика барьера взаимодействия	
1. Барьеры взаимодействия	Мотивационный барьер	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.
	Барьер некомпетентности	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.
	Этический барьер	возникает при несовместимости нравственных позиций партнеров. Вопрос компромисса, каждый решает сам, но пытаться перевоспитать или стыдить партнера не рекомендуется
	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, 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.	Эстетический барьер	возникает в том случае, когда партнер неопытен или обстановка не располагает к беседе.
	Разное социальное положение партнеров	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».
	Барьер отрицательных эмоций	возникает в общении с расстроенным человеком. Иногда бывает лучше перенести разговор на другое время. Если это невозможно, то надо помочь партнеру улучшить его эмоциональное состояние.
	Состояние здоровья человека, физическое или духовное	влияет на то, как человек общается. По внешним признакам можно догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.
	Психологическая защита	если барьер в общении вызван желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком постепенно исчезнут.
	Барьер установки.	Нужно спокойно отнестись к неприязни как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, неосведомленности. Тогда несправедливое отношение не будет вас задевать, а потом и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

	Барьер двойника	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. Нужно развивать способности к децентрации.
3. Коммуникативные барьеры	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.
	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
	Плохая техника речи (фонетический барьер)	следует приспособливаться к его манере партнёра говорить и не показывать недовольства
	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
	Барьер модальностей	человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации. Умение его определять позволяет найти адекватный язык общения с конкретным собеседником, сделать контакт с ним не только бесконфликтным, но и эффективным
	Барьер характера	не все хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками
	Невежливость	мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним. Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью.

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 серьёзные).

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. Клюева 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. Клюева 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. Стиль 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) стиль 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 предьявляет 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, сделайте 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, ровное 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.

МОДУЛЬ 2. ПРАКТИКА РЕАЛИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГА

Тема 5. Специфика деятельности педагога и нравственные основы его отношения к своему труду

Специфика педагогической деятельности. Предмет педагогического труда и проблема ответственности педагога. Моральные нормы отношения педагога к своему труду как отражение специфики педагогической деятельности. Нравственный смысл вопроса о профессиональной пригодности. Соответствие педагога требованиям современной школы. Необходимость постоянного самосовершенствования учителя. Саногенное и патогенное мышление. Основные правила созидательной критики.

Специфика педагогической деятельности

К особенностям педагогического труда относятся: большая социальная значимость, перспективная направленность, высокая общественная ответственность, творческий характер, высокий уровень занятости, связанный с постоянной необходимостью работать над собой, определяющая роль личности учителя в результатах педагогического труда, постоянное общение с молодежью.

Специфика и своеобразие профессиональной деятельности педагога в рамках педагогического взаимодействия определяется объектом труда, ведущей функцией, сферой деятельности педагога.

Объект деятельности ребёнок, его развитие и социальное становление

Главная функция деятельности педагога образование – передача молодому поколению знаний и накопленного социокультурного опыта, в процессе в процессе чего происходит развитие и воспитание ребенка.

Сфера деятельности – общеобразовательные учебные заведения.

Особенности педагогической профессии:

1 Деятельность педагога имеет преемственно-перспективный характер (педагог, опираясь на опыт прошлого, проектирует развитие личности на перспективу).

2 Концентрическое расположение содержания и организации учебно-воспитательной работы (формирование заданных черт личности происходит многие годы, происходит их углубление и уточнение).

3 Объект педагогической деятельности (воспитанник) – постоянно развивающийся и меняющийся динамичный индивид (или группа). Педагогу приходится «приспосабливать» свою работу к особенностям этого объекта, чтобы он стал союзником, активным соучастником учебно-воспитательного процесса.

4. Педагогическая деятельность имеет коллективный характер.

5. Целенаправленная и организованная профессиональная деятельность педагога проходит в природной и социальной среде.

6. Педагогическая деятельность имеет творческий характер.
7. Результаты профессиональной деятельности педагога отдалены во времени.
8. Учитель не имеет права на ошибку, поскольку формирует судьбу человека.
- 9 Гуманизм: вера в доброе начало в каждом ребенке, уважение к личности, любовь к людям.
- 10 Учитель сам постоянно учится, совершенствуя мастерство.
- 11 Педагогическая деятельность носит полифункциональный характер. Он проявляется в трех ее основных функциях: селекции, консервации и трансляции (ретрансляции) знаний. Эти функции обеспечивают педагогу выполнение его главной миссии – осуществления социального наследования – своеобразной генетической связи исторических эпох и культур от древности до наших дней.

Отношение педагога к своему труду

Основные требования профессиональной педагогической деонтологии:

- а) педагог обязан постоянно ставить перед собой вопрос о своем соответствии требованиям современной школы;
- б) педагог обязан постоянно стремиться развивать и совершенствовать не только свое педагогическое мастерство, но и личные качества.

Учет требований профессиональной педагогической деонтологии предполагает наличие у педагога особого интегрального стиля мышления, который представляет собой системное единство мировоззренческого, специально-педагогического, психологического, морально-этического подходов. Этот стиль мышления в конечном итоге должен стать основой формирования профессиональных личностных качеств педагога. Их совокупность можно рассматривать как профессиограмму педагогической специальности.

Соответствие педагога требованиям современной школы.

Наличие у педагога особого – *интегрального стиля мышления*, который представляет собой системное единство мировоззренческого, специально-педагогического, психологического, морально-этического подходов. Этот стиль мышления в конечном итоге должен стать основой формирования *профессиональных личностных качеств* педагога. Их совокупность можно рассматривать как профессиограмму педагогической специальности.

Е.О. Галицких выделяет следующие необходимые качества и свойства личности, выступающие показателем готовности и способности педагога к интегральному стилю мышления. Это умственная самостоятельность, единство интеллектуальных, эмоциональных и нравственных переживаний как следствие потребности личности в целостном восприятии мира и себя в нем, открытость диалогу, основанная на способности видеть в другом человеке цель, а не средство.

В педагогике требования к педагогу выражаются разными терминами: «профессиональная пригодность», «профессиональная готовность». Под *профессиональной пригодностью* понимается совокупность психических и психофизиологических особенностей человека, необходимых для достижения успеха в выбранной профессии.

Профессиональная готовность к педагогической деятельности кроме профпригодности включает в себя и уровень умений и навыков. В ее составе правомерно выделить, с одной стороны, психологическую, психофизиологическую и физическую готовность (т. е. профпригодность), а с другой - научно-теоретическую и практическую подготовку педагога. Так, студент по своим психофизиологическим качествам может быть пригоден к работе в качестве педагога, но в силу недостаточной теоретической или практической подготовки еще не готов к ней.

Идеализированные личностные и профессиональные качества, составляющие понятие профессиональной готовности педагога, можно представить в виде *профессиограммы*. Профессиограмма – своего рода паспорт, включающий в себя совокупность личностных качеств, педагогических и специальных знаний и умений, необходимых учителю.

Саногенное и патогенное мышление

Саногенное мышление – оздоравливающее, направленное на управление эмоциями путем рефлексии. Понятие предложил психолог Ю. Орлов (1993). Возникли теория и практика обучения саногенному мышлению взамен патогенному, терапия саногенным мышлением.

Именно умственные операции влияют на возникновение различных эмоций. Поэтому, их осознание, анализ и коррекция может изменить или ослабить неуместные эмоциональные реакции. Обучение саногенному мышлению включает в себя: изучение умственных операций (анализ, синтез, обобщение, сравнение, интерпретация); изучение различных эмоций (их роль, структура); исправление (т.н. «размысливание») тех эмоций, которые приняли форму хронических отрицательных реакций, путем анализа умственных операций

Патогенное мышление нельзя отождествлять с патологическим (характерный признак психически больных людей). Патогенное мышления вполне нормально, но содержит такие яркие черты, которые способствуют напряжению психики, формированию реакций и стереотипов поведения, вовлекающих человека в конфликты. Следствием этого может быть ухудшение психического и соматического здоровья

Черты патогенного мышления (Ю.М. Орлов, Д. Джонгвард и М. Джеймс, Э. Берн, Ф. Перлз).

1. Полная свобода воображения, мечтательность, отрыв от реальности. Воображение легко актуализирует отрицательные образы с отрицательными эмоциями и инструментальными реакциями. Например, обдумывание

обиды приводит к обдумыванию плана мести, ощущению униженности, выводам о никчемности жизни и т.д.

2. Неумение осуществлять акт прекращения мышления, то есть стоп-реакцию. Структура акта патогенного мышления: размышление (воображение) - переживания - закрепление образов (по законам научения) - приобретение большой энергии чувств - накопление отрицательного опыта.

3. Отсутствие рефлексии (неспособность рассматривать себя и свое поведение как бы со стороны) приводит к полному погружению в ситуацию даже после того, как она прошла. Человек отождествляет себя с отрицательно окрашенными образами воображения, к ненормальным поведенческим реакциям.

4. Тенденция лелеять в себе и сохранять обиду, ревность, стыд, страх и др. Эта черта часто сочетается с невежеством, неприятием принципов психогигиены. Человек как бы отдает себя во власть негативного состояния, не осознает тенденции формирования патологии. Большое значение здесь имеют культурные традиции и стереотипы. Если традиционна мысль о необходимости отмщения обиды, то естественным будет сохранение обиды, обдумывание планов мести.

5. Неосознанность тех умственных операций, которые порождают эмоцию. Человек, не знающий как порождается эмоция, не в состоянии её контролировать и относится к эмоции как к реальности, которая не зависит от него. Возникает чувство бессилия, невозможности справиться с ситуацией. Это порождает страдания, стрессы, неврозы.

6. Тенденция жить воспоминаниями. Люди с патогенным мышлением редко живут в настоящем. Они сосредотачиваются на своих ошибках в прошлом, жалеют себя и перекладывают ответственность за свои действия на других. У таких людей нет опоры и надежды на будущее.

7. Ожидание негативных событий, несчастий в будущем. Эти люди беспокоятся сверх меры из – за своих реальных и воображаемых предчувствий, занимают сознание мыслями, не относящимися к делу в текущий момент.

8. Тенденция прятать свое настоящее лицо под маской, играть роль, притворяясь, манипулируя, повторяя навязанные стереотипы поведения. Сама игра часто важнее реальности.

9. Избегание взаимной близости (привязанности) и отторжение честных и откровенных отношений с окружающими людьми. Вместо этого формируется или привычка манипулировать другими.

10. Неумение эффективно использовать свои интеллектуальные способности. Люди с патогенным мышлением направляют свои умственные способности на рационализацию и интеллектуализацию. При рационализации патогенные мысли маскируются благовидными предложениями, при интеллектуализации проявляется пустое красноречие. Отсюда многие потенциальные возможности человека остаются скрытыми, нереализованными

и неосознанными. Ю.М. Орлов, обобщив основные черты патогенного мышления, показал формы его проявления:

- патогенная психологическая защита (агрессия, страх, бегство в мир фантазии и др.);
- патогенный характер эмоций (обида, вина, стыд и др.);
- парадигма насильственного управления (ролевые ожидания, социальный стереотип, мщение, угрозы и пр.)

Характеристика саногенного мышления. Саногенное мышление способствует оздоровлению психики, снятию внутренней напряженности, устранению застарелых обид, комплексов. Оно осознанно, произвольно, цель определена сознательно. Человек может размышлять над ситуацией с целью не обижаться на других или не ревновать .

Черты саногенного мышления

1. Достаточно высокий уровень сосредоточения и концентрации внимания на объектах размышления. Данную способность возможно развить практикой визуализации объектов.

2. Знание природы конкретных психических состояний, нуждающихся в контроле. Саногенное мышление невозможно без знания основ психологии личности, эмоционально-волевой сферы.

3. Способность к рефлексии, особенно на фоне глубокого внутреннего покоя. В данном случае подразумевается умение рассматривать со стороны отрицательные образы своей памяти, сопутствующие эмоции, собственные поступки и в целом опыт. К. Хорни подчёркивает важность освоения техники самоанализа, а Ю. Орлов – техники расслабления.

5. Достаточно высокий уровень общего кругозора и внутренней культуры человека. Важно понимание истоков происхождения стереотипов, программ культурного поведения, истории культуры, т.н. культурных сценариев (М. Джеймс и Д. Джонгвард). Знание их сущности, вариантов проигрывания в жизни, психологических последствий закладывает основу саногенного мышления.

6. Умение вовремя выполнять акт прекращения мышления (стоп-реакция) в ситуациях эмоционального напряжения. Это даёт возможность угасить “отрицательный заряд” воспоминаний о ситуациях, в которых человек переживал страдания. Человек, способный исполнить стоп-реакцию, прекращает процесс научения, ведущий к закреплению актов патогенного характера.

Основные правила критики

- выслушать объяснение критикуемого,
- сохранять ровный тон,
- прежде чем критиковать, сначала похвалить,
- критиковать поступки человека, а не самого человека (не ты плохой, а плох конкретный поступок),
- не искать «козла отпущения».

Основные правила созидательной критики (конструктивные варианты критических оценок)

- *Подбадривающая критика* («Ничего. В следующий раз сделаете лучше»).
- *Критика-надежда* («Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете такое же задание лучше»).
- *Критика-аналогия* («Как-то раз я, как и вы, допустил точно такую же ошибку. Ну и попало же мне от моего начальника!»).
- *Критика-похвала* («Работа сделана в целом хорошо. Но для такого ответственного случая надо бы лучше»).
- *Безличная критика* («В нашем коллективе есть, к сожалению, еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии»).
- *Критика-озабоченность* («Я очень озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких наших коллег, как...»).
- *Критика-сопереживание* («Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано»).
- *Критика-сожаление* («Очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно»).
- *Критика-удивление* («Как? Вы не смогли сделать эту работу?»).
- *Критика-ирония* («Делали, делали и... сделали. Работка – что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?»).
- *Критика-упрек* («Ну что же вы? Я на вас так рассчитывал!»).
- *Критика-намек* («Я знал одного человека, который поступил, как и вы. Но плохо ему потом пришлось...»).
- *Критика-замечание* («Не так сделали. В следующий раз лучше посоветуйтесь»).
- *Критика-предупреждение* («Если вы еще раз допустите подобное...»).
- *Критика-требование* («Работу надо переделать»).
- *Критика-вызов* («Допустили столько ошибок – сами и решайте, как выходить из положения»).
- *Конструктивная критика* («Работа выполнена не на должном уровне. Что собираетесь предпринять?»).
- *Критика-опасение* («Я очень опасаясь, что в следующий раз работа будет выполнена так же»).

Тема 6. Культура и этика деловых отношений в системах «педагог–дети», «педагог–родители»

Уровни общения (Б. Ананьев, Н.В. Казаринова и В.Н. Куницына, А.В. Кандаурова). Системы общения. Отношения в системе «педагог–обучающийся»: общение «по вертикали».

Принципы гуманизма и демократизма как основа общения в системе «педагог–обучающийся». Доброжелательность, доверие и терпимость к взглядам и личности учащегося. Необходимость и умение управлять своими чувствами, воспитывать в себе положительное отношение, чувство любви к учащимся. Недопустимость неприязни и равнодушия в общении с учащимися. Нормы и требования к общению в системе «педагог–обучающийся». Классификация абстрактных типов собеседников. Педагогические ситуации и их типы.

Уровни общения

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.

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.

Уровни общения в зависимости от среды протекания

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.

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 интрасубъектный.

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.

Нормы и требования к общению в системе «педагог-обучающийся».

корреляция действий педагога с мнениями и ожиданиями учащихся;
недопустимость унижения достоинства учащихся;
«требования к требовательности» педагога;
проблема дистанции в современной педагогике.

Основополагающими факторами современной школьной реформы провозглашены принципы демократизации и гуманизации. В жизни всё более важными ценностями становятся человеческая индивидуальность, ее максимальная самореализация. Но для этого и сама личность должна ощущать собственную самооценку, раскрепощенность, свободу. Но сегодня многие дети, несмотря на их внешнюю развязность, скованы, зажатые, закомплексованы. Они стесняются, а порой и не умеют выразить свои мысли и чувства, т.е. выразить себя, продемонстрировать свои возможности и способности.

Уважение к личности ученика

Одной из особенностей взаимодействия между учителем и учеником является существующая зависимость ученика от учителя. Педагог, руководствуясь педагогической этикой, должен с уважением относиться к личности своего воспитанника. Руководствуясь признаками демократизма, педагог должен видеть в своих учениках равных себе людей со своими интересами и своим мировоззрением. Уважение должно проявляться в доверии к личности ученика и наоборот.

Педагог должен воспринимать ребенка таковым, каков он есть, он должен проявлять терпимость к его внешнему виду, поведению, к самостоятельности мышления и взглядам. Педагог-профессионал своими действиями и интересом к детям должен стимулировать в них стремление к проявлению собственной индивидуальности и самостоятельности и при необходимости направлять все это в нужное русло.

Интерес учителя к личности состоит в том, чтобы самому учителю быть интересной личностью для ученика. Если ученики испытывают симпатию к учителю, то это залог их интереса к работе с ним.

Проявлением уважения к личности учащегося выступает недопустимость унижения личного достоинства ученика: взглядом, тоном, насмешкой, окриком. Кричат на детей только от бессилия, неумения найти иные способы воздействия.

Уважение выражается в требовательности к учащемуся. Педагог верит в его силы, возможности и потому требует с него.

Этические «требования к требовательности»:

– Требовательность педагога должна быть объективно целесообразной, т.е. задание должно служить делу – усвоению нового материала, повторению пройденного, чистоте и порядку в школе, но не наказанием.

– Требовательность должна быть, *доброжелательной* и выражаться, скорее, в форме полувопроса, полусовета, а не однозначного приказа.

Требования должны быть:

– понятными и потому учащимся всегда необходимо разъяснять, почему и для чего он должен выполнить именно это задание и как лучше его сделать.

– реально выполнимы – слишком большой объем или слишком сложное содержание работы вызывает обратную реакцию, и ученик, зная, что он все равно не справится с заданием, просто откажется его выполнять.

– нравственная культура педагога и его способность уважать своих учеников проявляется в оценке труда учащихся (Мишаткина Т.В.).

В системе «педагог-обучающийся» существует ряд правил, регулирующих их отношения.

не жалуйся родителям учащихся, поскольку дисциплина и успеваемость – дело профессиональной чести учителя.

в основе всех действий педагога должна быть ориентация на положительные отношения и чувства к учащимся.

разумное сочетание формальных (официальных) и неформальных («человеческих») отношений в общении педагога и учащегося.

Нормы и требования к общению в системе «педагог- родители»

Педагогическая мораль предусматривает выявление таких требований к личности учителя, которые являются педагогически целесообразными и необходимыми при установлении им контактов с родителями учащихся. Среди них выделяются:

- сознание и нравственная ответственность перед родителями учащихся за результаты обучения и воспитания;

- поиск контактов с родителями учащихся и осознание своей ответственности за организацию такого сотрудничества.

Родители учащихся и учитель – это две стороны, взаимно ответственные за воспитание ребёнка перед обществом. Педагогическая целесообразность этого требования основана на необходимости всесторонней информации о ребёнке и учёте её в работе учителя, а также на необходимости преодоления разнобоя в требованиях по отношению к ребёнку между сторонами. Контакты учителя с родителями учащихся должны носить постоянный характер. Причинами нежелания учителя устанавливать контакты с родителями могут быть: самоуверенность в своих педагогических возможностях, равнодушие, отсутствие чувства сознания и ответственности.

- недопущение оскорбления родительских чувств необоснованной оценкой способностей, успеваемости и поведения детей.

- повышение авторитета родителей в глазах детей, умение оценить и показать детям наиболее значимые качества их родителей.

- тактичное предъявление необходимых требований к родителям с целью улучшения воспитания детей и совершенствования педагогических взглядов их родителей, но без перекладывания на них своих обязанностей.

- анализ критических замечаний родителей учащихся по отношению к учителю.

Педагогическая мораль требует от учителя доброжелательного отношения к замечаниям родителей в его адрес. Критика от родителей учащихся приобретает деловой характер, когда учитель сам организует родителей на неё, убедив их в том, что ему необходимо знать их мнение о том, правильно ли его понимают ученики и родители, имеются ли промахи в организации педагогического процесса. В замечаниях родителей есть полезные факты. Следует учитывать, что при отсутствии критики недовольство родителей сохраняется, приводя к взаимному непониманию и недоверию к авторитету учителя. Родители должны уметь оценивать и положительные качества педагога.

Классификация абстрактных типов собеседников

Абстрактный собеседник – это тип, воображаемая психологическая модель, отражающая определенные характерные свойства, которые имеют значение для подготовки и проведения деловой беседы. Знакомство с «теоретическими типами» полезно для поиска оптимальных подходов к реальным собеседникам при организации групповой беседы.

Основными критериями для классификации типов деловых собеседников являются следующие: компетентность, откровенность и искренность; владение приемами общения с другими участниками беседы, заинтересованность в теме и успехе беседы. В классификации представлено **9 «абстрактных типов» собеседников**

1. Вздорный человек, «нигилист» часто выходит за рамки темы деловой беседы. В процессе нетерпелив, несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом он смущает собеседников, неосознанно провоцирует их на то, чтобы они не соглашались с его аргументами и выводами. Рекомендуется вести себя следующим образом:

- постараться обсудить с ним возможные спорные моменты заранее, до начала групповой беседы;

- не терять хладнокровия и уверенности в собственной компетентности; если есть возможность, включать в формулировки решения его слова;

- прежде чем отклонить его решение, предоставить другим возможность опровергнуть его;

- постараться установить с ним контакт, сделать его своим сторонником; беседуя с ним с глазу на глаз, применять нерефлексивное слушание, чтобы понять истинные причины его негативной позиции;

- в критический момент приостановить групповую беседу, чтобы дать ему остыть.

2. Позитивный человек. Это самый приятный тип делового партнера. Доброжелательный и трудолюбивый, он стремится к сотрудничеству при проведении дискуссии. По отношению к нему целесообразно занять следующую позицию:

- побуждать его к активному участию в дискуссии;

- стараться, чтобы остальные участники беседы разделяли его позитивный подход к решению дискуссионных вопросов;

- в критических ситуациях искать помощи и поддержки именно у него.

3. Всезнайка уверен в том, что все знает лучше всех. У него обо всем есть свое мнение, постоянно требует слова. Правила общения:

- посадить его рядом с ведущим беседу;

- время от времени деликатно напоминать ему, что другие тоже должны высказаться;

- попросить его, чтобы он и остальным собеседникам позволил принять участие в выработке решения;

- предоставить ему возможность резюмировать, формулировать промежуточные заключения;

иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые в случае необходимости может ответить кто-нибудь из участников беседы.

4. Болтун. Часто бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратят все участники беседы на выслушивание его пространных высказываний. Как к нему относиться:

как и «Всезнайку», посадить его поближе к ведущему беседу или другой авторитетной личности;

когда он начнет отклоняться от темы разговора, его нужно остановить, применяя для этого резюмирующие высказывания;

если он отклонится от темы еще дальше, спросить его, в чем он видит связь с предметом обсуждения;

спросить поименно участников беседы, каково их мнение;

заранее (или после перерыва) ограничить время отдельных выступлений и всей беседы, установить регламент.

5. Трусишка. Характеризуется недостаточной уверенностью в себе при публичных выступлениях. Он охотнее промолчит, чем скажет что-нибудь такое, что, по его мнению, может показаться другим глупым или даже смешным. С ним нужно обходиться особенно деликатно:

задавать ему ясные, конкретные вопросы;

продемонстрировать доброжелательность, заинтересованность, чтобы он развил свое замечание;

если он все же решился заговорить, применять нерефлексивное слушание и побуждать к этому других участников беседы;

помогать ему формулировать мысли, используя прием выяснения;

решительно пресекать любые попытки насмешек, саркастических высказываний в его адрес;

применять ободряющие формулировки типа: «Всем было бы интересно (полезно) услышать ваше мнение»;

специально подчеркивать все позитивные моменты его высказываний, но не делать этого свысока.

6. Хладнокровный, неприступный собеседник. Замкнут, чувствует себя и держится отчужденно, не включается в ситуацию деловой беседы, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий. В этом случае любым способом необходимо:

заинтересовать его в участии в обсуждении проблемы;

применить прием отражения чувств, например, обратиться к нему с такими словами: «Кажется, вы не совсем удовлетворены тем, что было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать, почему?» В перерыве попытаться выяснить причины такого поведения.

7. Незаинтересованный собеседник. Тема беседы его вообще не интересует. Он бы охотнее «проспал» всю беседу. Поэтому нужно:

задавать ему вопросы информативного характера, вовлекая его в беседу;

выясняя его точку зрения, избегать вопросов, отвечая на которые можно ограничиться словами «да» и «нет»;

задавать ему вопросы по теме разговора из той области, в которой он считает себя наиболее компетентным;

постараться выяснить, что интересует лично его.

8. Важная птица. Не выносит ни прямой, ни косвенной критики. Он чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных. Существенными элементами позиции по отношению к нему являются следующие:

нельзя позволять ему разыгрывать роль гостя;

время от времени просить высказываться по какому-либо вопросу всех собеседников поочередно;

не допускать никакой критики по адресу других лиц, как присутствующих, так и отсутствующих;

не раздражаться из-за его манеры «вообще». Помнить, что ваша цель – конструктивное проведение беседы «здесь и теперь»;

до определенного момента соглашаться с ним, чтобы уменьшить его желание противоречить и подготовить его к контраргументации: «Вы совершенно правы. Учили ли вы то, что...?»

9. Почемучка. Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы сочинять и задавать вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто сгорает от желания спрашивать. С таким собеседником полезно

на вопросы информационного характера отвечать сразу;

при групповой беседе привлекать к ответам на его вопросы, имеющие отношение к теме разговора, всех участников;

при индивидуальной беседе, по возможности, переадресовывать вопросы к нему самому: «Интересный вопрос. Хотелось бы узнать, что вы сами об этом думаете»;

сразу признавать его правоту, если не можете дать нужный ему ответ.

Педагогические ситуации

Важнейшими компонентами образовательного процесса являются педагогические ситуации, которые характеризуют его состояние в определенное время и в определенном месте.

Педагогическая ситуация – это реальный факт педагогической практики, с которым педагог столкнулся в повседневной работе и которая породила педагогические задачи, требующие решения. Одни педагогические ситуации (штатные) встречаются часто, они позволяют в процессе анализа действий учащихся быстро сформулировать педагогические задачи, решить их и тем самым – разрешить педагогические ситуации. Другие педагогические ситуации – нештатные, они встречаются реже, требуют длительного времени для разрешения, а иногда и вовсе неразрешимы.

В итогах анализа и разрешения педагогической ситуации концентрируются достоинства и недостатки педагогического процесса. Разрешение

педагогических ситуаций всегда требует согласования педагогического процесса с интересами его участников и основано на оперативном учете индивидуально-типологических особенностей субъектов – участников педагогической ситуации, а также внутренних и внешних аспектов реальной обстановки, социальной среды, в которой педагогическая ситуация развивается. Классификации педагогических ситуаций по критериям:

1) места возникновения и протекания (на уроке, лекции, семинаре, во время воспитательного мероприятия, на улице, дома, на работе, на отдыхе и т.д.);

2) проективности (преднамеренно созданные, естественные, стихийные, спроектированные);

3) оригинальности (стандартные, нестандартные, оригинальные);

4) управляемости (жестко неуправляемые, управляемые);

5) участникам (обучающиеся, обучающиеся – педагог, обучающиеся – педагог – класс и т. д.);

6) противоречиям (конфликтные, бесконфликтные, критические);

7) содержанию: учебные, воспитательные, социально-педагогические, социально-психологические, коммуникативные и др.

Способом разрешения проблемной педагогической ситуации является педагогическая задача. Она определяется педагогическая проблема, соотношенная с целью деятельности и условиями ее осуществления. Педагогическая ситуация определяет комплекс условий, при которых решается педагогическая задача.

Тема 7. Культура и этика деловых отношений в системах «педагог–педагог»

Общие морально-психологические основы профессионально-делового общения. Роль морально-психологического климата в коллективе. Структура коллектива.

Культура делового общения. Роль «человеческих отношений» в административно-деловом общении. Стилль руководства: демократический, авторитарный, либеральный. Проблема лидерства и авторитета. Принцип социальной справедливости и демократичности и их проявление в общении руководителя с подчинёнными в педагогическом коллективе. Этикет делового общения.

Общие морально-психологические основы профессионально-делового общения

Профессиональная педагогическая этика проявляет себя в системе «педагог–педагог». Отношения в педагогическом коллективе, регулируются общими правилами и нормами хорошего тона и делового этикета, предполагающими взаимную вежливость, предупредительность, внимание друг к другу.

Отношения в учительской между педагогами определяются обстоятельствами и регулируются этическими нормами и принципами трех видов:

- *общечеловеческими*, базирующимися на высших моральных ценностях, которые рассматриваются общей этикой и подчиняются ее закономерностям;
- нормами *делового общения* и *служебного этикета*, подчиняющимися себе все виды профессиональных взаимоотношений «по вертикали» и «по горизонтали»;
- этическими нормами и принципами, в которых проявляется *специфика именно педагогического труда*.

Этические нормы и принципы делового общения «по горизонтали» регулируют служебные отношения между коллегами в каждом коллективе. Они ориентированы на установление такого *морально-психологического климата*, который способствовал бы наиболее эффективному и оптимальному решению задач любого коллектива. Педагогический коллектив также подчиняется этим «правилам игры», разумеется, с определенными поправками на специфику педагогических взаимоотношений.

Основные нормы и принципы моральной регуляции предполагают, что педагогический коллектив, как и любой другой, должен обладать рядом *качеств*. Это:

- слаженность и сплоченность, обеспечивающие взаимопомощь, поддержку, возможность опереться на коллег не только в деловых, но и личных проблемах;
- доброжелательность, в атмосфере которой педагог только и может полностью проявить себя и как личность, и как профессионал;
- чуткость и тактичность, которые, выражая внимание к человеку, не переходили бы в назойливое, нетактичное вмешательство в его личную жизнь;
- терпимость к особенностям и недостаткам коллег, умение принимать их такими, каковы они есть, ценить их индивидуальность.

Формируются эти качества коллектива на основе *морально-психологической общности* людей, предполагающей:

- наличие групповых интересов и потребностей, объединяющих членов педагогического коллектива не только в служебное время, но и в неформальной обстановке;
- ориентацию на общие нравственные нормы и ценности – общечеловеческие, гражданские, культурные и другие, что помогает предотвратить серьезные конфликты и разногласия;
- сходство мнений в оценках, как профессиональных проблем, так и вопросов, выходящих за рамки служебных интересов (политика, культура, мода);
- присутствие особого «мы-чувства», формирующего гордость за принадлежность к профессии педагога, за свою школу, кафедру; стремление поддержать их престиж.

Роль морально-психологического климата в коллективе

Кроме перечисленных качеств, по мнению Т.В. Мишаткиной, большое значение для самочувствия и работоспособности педагога имеет ряд других обстоятельств, знание и учет которых может объяснить многие нюансы и сложности взаимоотношений в коллективе. Прежде всего, следует иметь в виду *неоднородность педагогического коллектива* по разным основаниям.

1. Наличие в педагогическом коллективе особых слоев, отличающихся типом поведения и способом взаимодействия с другими людьми:

- «коллективисты» – общительны, тяготеют к совместным действиям, поддерживают общественные начинания, быстро включаются в общие мероприятия. Они составляют актив коллектива и облегчают контакт с ним. Они очень чувствительны к общественной оценке, нуждаются в постоянном поощрении, которое стимулирует их дальнейшую активность;

- «индивидуалисты» – больше тяготеют к самостоятельным действиям, часто замкнуты и необщительны, но это не всегда свидетельствует об их высокомерии, а скорее, о застенчивости или неуверенности в себе. Нуждаются в ободрении, особом подходе;

- «претензионисты» – предрасположены к активному участию и жизни и делам коллектива, но обладают повышенным тщеславием (претензиями), обидчивы, стремятся постоянно находиться в центре внимания. Если их недооценили или не предложили достойную их работу, то становятся в позу недовольных, критикуя решения, выступая эпицентром конфликтных ситуаций;

- «подражатели» – отличаются слабой самостоятельностью мышления и отсутствием инициативы. Главный принцип их отношений с людьми – поменьше проблем и осложнений. Приспосабливаются к любым условиям, всегда согласны с мнением большинства. Они дисциплинированы, избегают участия в конфликтах, «удобны» в управлении. Однако за их соглашательством часто стоит равнодушие, эгоизм, забота только о собственных интересах. Важно пробуждать у людей чувство ответственности за собственную позицию;

- «пассивные» – тип слабохарактерных людей. Они добродушны, дружелюбны, исполнительны. У них часто бывает стремление быть в ряду активных, но они не умеют проявить инициативы, стесняются. Такие люди нуждаются в четком руководстве, наличии побуждающих импульсов, развитии волевой собранности;

- «изолированные» – люди, которые своими действиями или высказываниями (пренебрежение к работе и жизни коллектива, стремление переложить все на плечи других, грубость, эгоизм и т.п.) оттолкнули от себя большинство коллег. Это ведет к их изоляции. Изолированными часто оказываются люди, недостаточно воспитанные, раздражительные, всегда недовольные, с болезненным самолюбием. Нередко эти качества оказываются следствием неправильного воспитания или неблагоприятного стечения обстоятельств.

В педагогических коллективах наиболее распространены «коллективисты», «подражатели» и «претензионисты» (последние весьма осложняют взаимоотношения в коллективе), зато практически не бывает «изолированных», которые часто встречаются в учебных группах.

2. Наличие совместимости или несовместимости между членами педагогического коллектива, относящимися к разным слоям, группам, различающимися по взглядам, убеждениям, жизненному опыту, потребностям, интересам. Совместимость обеспечивается оптимальным сочетанием личностных качеств отдельных людей: их темпераментов, взглядов, характеров, культур. Совместимыми могут быть люди, как с одинаковыми, так и с разными, но удачно дополняющими друг друга качествами. *Несовместимость* – это неспособность в критических ситуациях понять друг друга, несинхронность психических реакций, различие во внимании, мышлении, ценностных установках; невозможность дружеских связей, неуважение, неприязнь друг к другу.

3. Различие по профессиональным ориентациям и интересам.

4. Реальность личностной неоднородности, неодинаковости членов педагогического коллектива, в котором объединены люди самые разные - по возрасту, жизненному опыту, темпераменту, взглядам, убеждениям, уровню культуры и образования.

Сложность взаимоотношений в педагогическом коллективе усиливается *психологическими различиями*.

Рассмотренные проблемы являются *общими* для всех коллективов и определяют отношения между коллегами «по горизонтали». Обеспечению оптимального климата в *отношениях «по горизонтали»*, созданию обстановки психологического комфорта должно способствовать соблюдение необходимых *этических принципов и норм*.

В педагогическом коллективе велика роль этики и культуры общения - *толерантности, терпимости к инакомыслию, желания и умения понять другого*. По мнению И.И. Чернокозова подобные отношения между педагогами могут быть обеспечены при соблюдении следующих требований, выступающих *принципами отношений «по горизонтали»*.

1. *Самоуправление и контроль* за собственным поведением, формирование в себе качеств, необходимых профессии, приятных окружающим, способствующих личному успеху и продвижению.

2. *Координация* собственного поведения, темперамента, потребностей, интересов, настроения с окружающими. Недопустимо распускать себя, оправдываясь типом темперамента или проблемами.

3. *Терпимость* к недостаткам коллег на основе уверенности в праве каждого быть таким, каков он есть.

4. *Стремление к взаимопониманию*, как желание понять, что движет другим человеком.

5. *Способность к сочувствию, сопереживанию*.

Общие принципы отношений «по горизонтали» конкретизируются в нормах поведения, включающих в себя:

- подчинение сиюминутных личных интересов стратегическим целям коллектива;

- умение не превращать деловые разногласия с коллегами в личную неприязнь, не переносить симпатии и антипатии на служебные отношения;

- стремление сохранить с коллегами хорошие отношения, которые не должны препятствовать деловой критике, способности аргументированно отстаивать собственную точку зрения;

- умение координировать собственную точку зрения с мнением коллег, вести коллективный поиск наиболее оптимального решения профессиональных педагогических проблем;

- способность проявить во взаимоотношениях с коллегами тактичность, стремление к взаимопониманию, сочувствию, сопереживанию.

Рекомендации Д. Карнеги по установлению благоприятных отношений:

- искренне интересуйтесь людьми, проявляйте внимание к их делам и проблемам;

- доброжелательно и как можно чаще улыбайтесь людям, и они ответят вам тем же;

- запоминайте имена людей и обращайтесь к ним по имени и отчеству: людям это нравится;

- умеете слушать собеседника, побуждайте человека говорить о том, что для него наиболее важно, и он будет благодарен вам;

- говорите с людьми о том, что интересует их, а не вас;

- дайте собеседнику почувствовать себя личностью, вызовите в нем чувство самоуважения, и он будет бесконечно благодарен вам.

Этика служебных отношений «по вертикали»

Этика служебных отношений «по вертикали» регламентирует отношения *управления* и *подчинения*, отличительная черта которых – асимметричность, неравенство, зависимость одного лиц от другого. Тон здесь, безусловно, задает лидер, руководитель, поэтому именно к нему, к его личностным качествам предъявляются основные требования.

Лидерство, авторитет, стиль управления руководителя в значительной мере определяют характер «вертикальных» отношений в коллективе. Но сущность их в наибольшей степени проявляется в процессе реализации руководителем своих функций, в частности: в распределении обязанностей в коллективе, в обеспечении необходимых условий для продуктивной деятельности подчиненных и в осуществлении контроля за принятием управленческих решений. Именно здесь проявляются морально-этические аспекты деятельности руководителя.

Таким образом, нравственность учителя, моральные нормы, которыми он руководствуется в своей профессиональной деятельности и жизни,

его отношение к своему педагогическому труду, к ученикам, коллегам имеет первостепенное значение для духовно-нравственного развития и воспитания учащихся.

Основные принципы и правила делового этикета работников школы

Основные принципы делового этикета:

1. Вежливость и корректность (с коллегами, с родителями учеников, с другими работниками школы, с посторонними посетителями, с детьми)
2. Тактичность и деликатность (умение сказать вовремя нужные слова или промолчать)
3. Скромность.
4. Пунктуальность и обязательность (правило: «Обещал – сделай!»).

Речевой этикет педагога. Грамотно и красиво говорить должен любой учитель: без сленга, диалектных слов и выражений. Допустимо редкое использование, как бы «в кавычках».

Дресс-код включен в современный деловой этикет. Во многих организациях он введен в обиход и обязателен для всех сотрудников. Учитель должен показывать своим ученикам пример человека, одетого со вкусом, в деловом стиле, опрятно и удобно. Надо иметь аккуратный маникюр и следить за своей прической. Имидж современного учителя – это имидж уверенного в себе, успешного человека, не нуждающегося в экстравагантной одежде для самоутверждения. Надо выглядеть так, чтобы детям хотелось быть похожими на нас.

Тема 8. Самоорганизация и саморегуляция педагога в профессиональной деятельности

Стресс. Сущность и этапы развития стресса. Признаки дистресса. Показатели профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Понятие психической саморегуляции. Психическое здоровье человека и его слагаемые. Способы саморегуляции педагога.

Стресс. Сущность и этапы развития стресса. Признаки дистресса.

Стресс – психофизиологическое явление, представляющее собой общую реакцию организма на любые предъявляемые ему требования; напряжение, направленное на преодоление возникших трудностей.

Этапы развития стресса:

- 1) фаза тревоги (мобилизация защитных сил и ресурсов организма, протекание продуктивного эвристического стресса – эвстресса);
- 2) фаза сопротивления (успешное сопротивление стрессогенным факторам, приспособление организма к возникшим обстоятельствам);

3) фаза истощения или дистресса наступает в случае затягивания стрессовой ситуации, нехватки собственных ресурсов организма для обеспечения его перестройки в соответствии с возникшими новыми требованиями внешней среды, наступают истощение жизненных сил организма и болезни.

В начальных стадиях стресс принимает форму эустресса, он активизирует, мобилизует внутренние резервы человека, улучшает протекание психических процессов, он является кратковременным. В случаях длительного воздействия стрессора мы имеем дело с дистрессом – разрушительным процессом, дезорганизирующим поведение человека, ухудшающим состояние организма.

Признаки дистресса:

- на физиологическом и соматическом (телесном) уровнях возникают серьезные функциональные изменения, болезни органов пищеварения (язва желудка), нервной системы (бессонница, различные фобии, страхи), кожные заболевания (аллергия), сердечно-сосудистые заболевания (вплоть до инфаркта и инсульта); следствием стресса могут быть даже онкологические заболевания;

- на психологическом уровне проявления тяжелого стресса выражаются в ухудшении памяти, способности к концентрации внимания, повышении возбудимости, чрезмерном убыстрении речи, увеличении числа ошибок в работе, утрате чувства юмора, усилении пристрастия к алкогольным напиткам и курению, а также в потере вкуса к еде.

Возникновение стрессовой ситуации в жизни человека под влиянием этих причин проявляется по-разному. Но все эти проявления сводятся к реакциям трех видов:

- психологические – появление чувства тревоги, беспокойства, уныния, тоски и т.п.;

- физиологические – повышение кровяного давления, учащение дыхания, пульса, напряжение мышц и т.д.;

Признаки стрессов:

- физические (анорексия, бессонница, диарея, головокружения, нервный тик, изжога, постоянная сонливость, сыпь, тошнота и т.п.);

- эмоциональные (необычная агрессивность, депрессия, ночные кошмары, раздражительность, постоянная погруженность в себя, частая слезливость, чувство беспомощности и т.д.);

- поведенческие (злоупотребление алкоголем, скрежетание зубами, чрезмерное потребление лекарств, привычка грызть ногти, тереть волосы, морщить лоб и т.п.).

Эмоциональное выгорание и его показатели

Согласно определению ВОЗ, *синдром выгорания* - это не только физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, но и повышенная подверженность соматическим заболеваниям (в т.ч. сердечно-

сосудистой системы) и риску развития физиологической зависимости от алкоголя или других психоактивных средств, используемых для временного облегчения, а также суицидальному поведению.

Показатели профессионального выгорания

- эмоциональное истощение,
- личностное отстранение,
- ощущение утраты эффективности деятельности,
- чувство профессиональной неудовлетворенности и некомпетентности).

Профилактика профессионального выгорания – самоуправление личности, работа над собой, изменение установок, формирование позитивного мышления.

Психическая саморегуляция представляет собой совокупность приёмов и методов коррекции психофизиологического состояния, благодаря которым достигается оптимизация психических и соматических функций. Одновременно снижается уровень эмоциональной напряжённости, повышается работоспособность и степень психологического комфорта.

Психологическая (психическая) саморегуляция – управление поведением или деятельностью субъекта и саморегуляция его наличного состояния с помощью использования психических средств отражения и моделирования реальности. (Бильданова В. Р. Приемы психологической саморегуляции в деятельности учителя // Концепт. -2013. - Спецвыпуск № 01. - ART 13501. - 0,6 п. л. - URL: <http://e-koncept.ru/2013/13501.htm>)

Способы саморегуляции педагога:

- приемы арт-терапии («очищение искусством»): куклотерапия, фототерапия, изотерапия, музыкотерапия и др.,
- релаксация, ритуалы и их «ресурсосберегающий» потенциал,
- самоисповедь и самоодобрение как позитивная установка «на себя».

Тема 9. Самопрезентация педагога

Культура деловой речи. Требования к деловой письменной речи. Особенности языка деловых бумаг и документов. Портфолио педагога.

Культура деловой речи

Речь – это важнейший компонент педагогического мастерства, это инструмент передачи учебного материала и средство воспитательного воздействия, образец для воспитанников. **Культура речи** – это такой выбор и такая организация языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач.

Культура деловой речи – умение правильно, точно и грамотно излагать свои мысли в деловой ситуации с целью обеспечения наибольшего эффекта в достижении поставленных коммуникативных задач.

Педагог должен: иметь хорошую вербальную память, правильно выбирать языковые средства, логически излагать мысли, уметь ориентироваться в речи собеседника, предвидеть результаты воздействия словом, обладать культурой поведения и эрудицией.

Основные *требования к стилю делового письма*:

- лаконичное и краткое составление текста
- стандартизированное изложение
- нейтральный характер
- точность и однозначность формулировок предложений и употребления отдельных слов
- употребление языковых формул
- преимущественное построение простых распространенных предложений

Портфолио педагога

Понятие «портфолио педагога» трактуется по-разному. В широком смысле – это способ фиксирования, накопления и оценки творческих достижений педагога; в узком – комплект документов, регламентирующих его деятельность, формирующий рефлексию его собственной деятельности.

В практике работы школы закрепились следующие варианты понимания того, что такое портфолио:

индивидуальная папка, в которой зафиксированы личные профессиональные достижения педагога в воспитательно-образовательной деятельности, результаты обучения, воспитания и развития его воспитанников, вклад педагога в развитие системы образования страны за определенный период времени. Портфолио обеспечивает интеграцию количественной и качественной оценок.

набор материалов, демонстрирующих умение педагога решать задачи своей профессиональной деятельности, выбирать стратегию и тактику профессионального поведения и предназначенный для оценки уровня профессионализма учителя.

В любом случае портфолио позволяет учитывать результаты, достигнутые педагогом в разнообразных видах деятельности: учебной, творческой, социальной, коммуникативной.

Основная цель портфолио – оценивание работы педагога по теме самообразования, характера его деятельности, отслеживание творческого и профессионального роста учителя, способствование формированию навыков рефлексии (самооценки).

Портфолио позволяет учитывать все многообразные достижения, фиксировать промежуточные и конечные результаты в самых разных видах деятельности педагога: образовательной, творческой, социальной, коммуникативной. Это современная эффективная форма оценивания, которая помогает решать важные задачи: поддерживать высокий уровень мотивации; поощрять активность и самостоятельность; расширять возможности обучения и самообучения; развивать навыки рефлексивной и оценочной деятельности и т.д.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГА

ЗАНЯТИЕ 1 –2

Тема 1. Введение. Деловое общение и профессиональная этика педагога

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по деловому общению и профессиональной этике педагога

Основные понятия: *общение, деловое общение, этика, профессиональная этика, педагог.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

1. Деловое общение, его особенности и виды.
2. Этика и этикет в профессиональной деятельности.
3. Этические нормы. Деловой этикет.
4. Теория принципа вежливости (Джеффри Лич).
5. Профессиональная этика, её основные нормы и принципы.
6. Педагогическая этика.
7. Категории педагогической этики. Коммуникативная культура в деловом общении.

2. Задания для самостоятельной работы

1. В системе дистанционного обучения:
 - Составьте глоссарий по теме практического занятия (не менее 10 терминов).
2. В рабочих тетрадях
 - Составьте таблицу «Соотнесение понятий культура общения и этика педагога».
 - Выделите основные задачи педагогической этики и предложите пути их реализации.
 - Охарактеризуйте моральные нормы отношения педагога к своему труду.
 - Раскройте смысл утверждения: педагог является субъектом и объектом педагогической деятельности.
3. Обоснуйте ваше отношение к содержанию высказывания Ш. Амонашвили: «Я – Учитель».

Я – Учитель

Я – Любовь и преданность, Вера и Терпение.

Я – Радость и Сорадость, Страдание и Сострадание.

Я – Истина и Сердце, Совесть и Благородство
Я – Ищущий и Дарящий, Нищий и Богатый.
Я – Учитель и Ученик, Воспитатель и Воспитанник.
Я – Прокладывающий Путь и Художник Жизни.
Я – Убежище Детства и Колыбель Человечества.
Я – Улыбка Будущего и Факел Сущего.
Я – Учитель от Бога и Соработник Бога.

4. Реферативные выступления:

- «Свобода и ответственность в деятельности педагога».
- «Специфика и разновидности профессиональной этики».

Литература по теме

1. Панфилова А. П. Психология общения (для педагогических специальностей) : учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы СПО по укрупненной группе специальностей "Образование и педагогические науки" / [ред. Н. М. Тимакова].- Москва : Академия, 2021. – 365 с.
2. Психология общения : учебно-метод. комплекс по учебной дисциплине для спец. 1-03 04 01 Социальная педагогика / сост. Н. Е. Шкредова ; М-во образования Республики Беларусь, Учреждение образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова», Фак. социальной педагогики и психологии, Каф. прикладной психологии. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2017. – 83 с.
3. Усанова, О. Г. Культура профессионального речевого общения : учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся в вузах культуры / О. Г. Усанова. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань : Планета музыки, 2020.- 88 с.
4. Чернокозов, И.И. Профессиональная этика учителя / И.И. Чернокозов. – Киев, 1988.
5. Проект. Примерные этические правила педагогических работников // <https://edu.gov.by/proekty/eticheskie-pravila/>

ЗАНЯТИЕ 3

Тема 2. Речевая культура и речевой этикет в деловом общении педагога

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по речевой культуре и речевому этикету в деловом общении педагога

Основные понятия: *речь, речевая культура, речевой этикет, общение, педагогическое общение, деловое общение, педагог.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

1. Педагогическое общение и его этапы. Формирование эффективного педагогического общения.

2. Принципы педагогического общения.
3. Профессионально-важные качества педагогического общения.
4. Приемы формирования аттракции в речевом общении.
5. Условия эффективности педагогического общения.
6. Речевая культура. Использование формул речевого этикета.
7. Эвфемизация речи

2. Задания для самостоятельной работы

1. Постройте схемы:

- раскрывающую сущность этапы педагогического общения;
- речевая культура и речевого этикет: взаимосвязь.

2 Подготовьте сообщения «Профессионально-важные качества педагогического общения» (1 студент – 1 качество, участвуют все)

3. Найдите эфемизмы и поясните их.

1 Он приехал к нам двадцать лет назад, и, сам когда-то пострадавший от зелёного змия, ужаснулся. 2 Отец его, когда-то директор крупного завода на Урале, давно почил в бозе. 3 – Эх ты, – говорит, – дама из Амстердама! нешто так покупательницы, нежели которые хорошие, поступают? 3 «Аэрофлот» и «Трансаэро» оптимизируют персонал в случае усугубления кризиса. 4 Зорин, напротив, уверял меня, что если доктора и смотрители жёлтого дома не безумные, так по одному упрямству и злобе не хотят видеть, что у него вместо правой ноги отличная гитара. 5 В компанию срочно требуется менеджер по клинингу. 6 Звезд с неба, может и не хватает, учить больше на троечки, но хозяйственная и небалованная. 7 Все заметили изменение в ее фигуре и позже поняли, она снова в интересном положении. 8 О, эта хитрая нация! Опять делают на нас свой бизнес. 9 При невозможности обучения солнечных детей по основным общеобразовательным программам в школах, органы обеспечивают организацию их обучения на дому. 10 Она встала, чтобы посетить дамскую комнату, и, пока она пробиралась между столиками, Марков отметил ее высокий рост.

4 Заполните таблицу «Формулы речевого этикета»

Слова вежливости	Приветствия	Прощания	Обращения	Формулы взаимопонимания

5. Письменно раскройте правила речевого этикета педагога

№	Правило	Сущность правила
1	Тональность речи.	
2	Темп речи.	
3	Сила голоса.	

4	Интонация	
5	Правильность речи	
6	Доброжелательность и уважение к оппоненту	

6. Подготовьтесь к дискуссии: «Культура и этикет: насколько важны в профессии педагога?»»

Литература по теме

1. Рудь, Л. Г. Культура речи : учеб. пособие для студ. учреждений, обеспечивающих получение высш. образования / Л. Г. Рудь, И. П. Кудреватых, В. Д. Стариченок ; под общ. ред. В. Д. Стариченка. - Минск : Вышэйшая школа, 2005.- 271 с.
2. Усанова, О. Г. Культура профессионального речевого общения : учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся в вузах культуры / О. Г. Усанова. - Изд. 5-е, стер. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань : Планета музыки, 2020.- 88 с.

Дополнительная литература

3. Наримова, Г.А. Особенности речевой культуры современного педагога / Г.А. Наримова // <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-rechevoy-kultury-sovremennogo-pedagoga>
4. Эргашев, Р. Н. Педагогическая и эстетическая культура современного учителя / Р. Н. Эргашев // <https://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskaya-i-esteticheskaya-kultura-sovremennogo-uchitelya>

ЗАНЯТИЕ 4–6

Тема 3. Психологические основы делового общения

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по психологическим основам делового общения

Основные понятия: *речь, речевая коммуникация, педагогическое взаимодействие, общение, педагогическое общение, вербальное общение, невербальное общение, речевая деятельность, убеждение, педагог.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

1. Речевая коммуникация как основа педагогического взаимодействия. Виды речевой коммуникации.
2. Формы и типы речевой коммуникации.
3. Психолого-педагогическая характеристика невербальных средств общения.
4. Речевое общение. Виды речевой деятельности.
5. Основные правила убеждения

2. Задания для самостоятельной работы

1. В рабочих тетрадях:

Исходя из того, что деловое общение реализуется в таких формах, как: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания и собрания, общественные мероприятия по планам администрации, воспитательные мероприятия, публичные выступления, устные и письменные распоряжения, прием гостей, выставки и конференции, спор, дискуссия, телефонные разговоры, информирование сотрудников и др., составьте поясняющую таблицу «Деловое общение: формы и характеристики».

№	Форма общения	Характеристика
	деловая беседа	

2. Подготовьте:

памятку для педагогов «Методы делового общения»

3. Рассмотрите педагогическую ситуацию по алгоритму действия на основе метода сопереживания.

Метод сопереживания. Сопереживание ситуации (особая форма эмпатии) – это переживание тех, же эмоциональных состояний, что испытывает другой, через отождествление себя с ним. Он относится к методам развивающего обучения. В его основе – исследование конкретных ситуаций, конкретных сцен из жизни реальных детей.

Алгоритм действий на основе метода:

	Действия
1	Мысленно представить себя в описанной ситуации.
2	Назвать испытываемые героем рассказа (Вами) чувства и мысли (Позиция ребёнка).
3	Поставить себя в описанную роль Взрослого (Учителя).
4	Назвать испытываемые Взрослым чувства по отношению к Ребёнку.
5	Сравнить собственные переживания в роли Ребёнка с ощущениями своих детских воспоминаний в подобной ситуации.
6	Сравнить чувства, испытываемые Учителем (Взрослым) в описанной ситуации, с чувствами, возникшими у Вас при чтении ситуации.
7	Используя психолого-педагогическую терминологию, назвать проблемные темы в конкретной ситуации.
8	Получить дополнительные диагностические данные, обратившись к автору конкретной ситуации
9	Назвать методы и формы воспитания (обучения), использованные учителем.

10	Спрогнозировать развитие ситуации (поведение ребёнка) при использовании Вами других методов и форм работы с детьми.
11	Назвать чувства и переживания Взрослого и Ребёнка при использовании предложенных Вами методов

Метод сопереживания конкретных ситуаций учит пониманию того, что мысли и чувства человека связаны неразрывно и влияют на поведение. Поэтому, если взрослый хочет установить с детьми хорошие отношения, он должен знать, что только понимание этих чувств и мыслей, умение сопереживать детям во всех ситуациях их жизни, стимулировать их творческие стремления, может обеспечить успех.

Учитель заметил, что на уроке в 4 классе ученица Маша во время ответа другой ученицы разговаривала со своей подружкой. Посадив отвечающего, учитель предложил ей продолжить ответ. Девочка правильно и полно изложила материал, причём при ответе не ограничилась материалом учебника. Но учитель поставил в журнал «5», мотивируя оценку тем, что «в следующий раз она не будет разговаривать на уроке».

Литература по теме

1. Психология общения : учебно-метод. комплекс по учебной дисциплине для спец. 1-03 04 01 Социальная педагогика / сост. Н. Е. Шкредова ; М-во образования Республики Беларусь, Учреждение образования "Витебский государственный университет имени П. М. Машерова", Фак. социальной педагогики и психологии, Каф. прикладной психологии. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2017. – 83, [1] с.
2. Панфилова А. П. Психология общения (для педагогических специальностей) : учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы СПО по укрупненной группе специальностей «Образование и педагогические науки» / [ред. Н. М. Тимакова]. – 8-е изд., стер. – Москва : Академия, 2021. – 365 с.

Дополнительная литература

1. Вердебер, Р. Психология общения. Полный курс / Р. Вебер, К. Вебер. – СПб. : прайс-ЕВРОЗНАК, 2007. – 456с.
2. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001, с.49-54.
3. Морева Н.А. Тренинг педагогического общения: Учебное пособие – М.: Просвещение, 2003. – 304 с.
4. Панфилова, А.П. Тренинг педагогического общения / А.П.Панфилова. – М.: издательский центр Академия, 2006. – 236с.

ЗАНЯТИЕ 7–9

Тема 4. Технология делового общения

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по теоретическим и методическим основам технологии делового общения

Основные понятия: *обратная связь, педагогическое взаимодействие, общение, педагогическое общение, вербальное общение, невербальное общение, слушание, эффективное слушание, рефлексивное и нереплексивное слушание, затруднения в общении, барьеры общения, психологическая защита этическая защита, педагог.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

1. Обратная связь и её роль в педагогическом общении. Слушание как процесс обратной связи.
2. Стили слушания. Эффективное слушание.
3. Общая характеристика затруднений в общении. Характеристика областей затруднения.
4. Барьеры педагогического общения.
5. Предпосылки успеха учителя в деятельности.
6. Психологическая и этическая защита в педагогическом общении.

2. Задания для самостоятельной работы

1. В рабочих тетрадях:

– составьте список статей по вопросам технологий делового общения, используя ресурсы сайта Киберленинка.ру (<https://cyberleninka.ru>) – не менее 5 статей начиная с 2016 года.

2. В системе дистанционного обучения составьте глоссарий по теме практического занятия (не менее 10 терминов).

3. Подготовьте реферат «Учитель – специалист в области делового общения»

4. Подготовьте презентацию «Барьеры педагогического общения»

5. Изучите приёмы рефлексивного слушания и подготовьтесь к их отработке на занятии. Подберите ситуации, в которых возможно использование данных приёмов.

5. Подготовьтесь к решению педагогических ситуаций:

Ситуация №1. *На уроке с конца ряда передается записка. Ученики молча читают ее, смотрят на потолок и хихикают, после чего передают записку дальше, не особо скрывая ее от учителя. Учитель видит записку, забирает ее, разворачивает и видит сообщение «посмотри на потолок». Он смотрит на потолок, в это время класс раздражается взрывом хохота.*

Ситуация №2. Несколько учеников играют на уроке в «Морской бой». . .

Ситуация №3. Учительница: «А теперь, чтобы вы лучше запомнили, какими бывают обстоятельства, составим таблицу». Из класса раздалось недовольное нытье: «Ну зачем», «Вот еще!», «Давайте не будем», «Мы и так запомним». Учительница (озадаченно помолчав): «Ну, хорошо, таблицу мы делать не будем, сделаем только памятку». Опять недовольные выкрики из класса:

«Зачем?» «Давайте, лучше таблицу!» и т. д. Учительница: «Ну уж нет, не захотели таблицу, будем делать памятку, сразу нужно было думать...

Ситуация №4. После уроков мама Оли заходит в класс.

Мать. Здравствуйте, я пришла поговорить с вами.

Учитель. Здравствуйте. Но вчера у нас было собрание. Почему вы не пришли?

Мать. Да?! Я не знала.

Учитель. Но у Оли в дневнике есть запись.

Мать. Она мне не показала. Забыла, наверное.

Учитель. О чем вы хотите поговорить?

Мать. Я ничего не понимаю. В предыдущей школе Оля была почти отличница... Она очень умная девочка. Учительница не хотела нас отпускать, говорит: «Счастливым тот учитель, к кому попадет ваша дочь!» Но как только мы попали к вам, девочка стала хуже учиться, в тетрадах и в дневнике «4» и «3». Вот за что сегодня «3» по математике?

Учитель. Оля решала у доски примеры. Пока они даются ей с трудом. Надо ещё дома потренироваться.

Мать. Да мы дома каждый вечер решаем. Как же вы так учите, что нам ещё дома доучивать приходится?

Учитель. В Олиных домашних работах часто бывают недочёты в оформлении, грязь. Я постоянно напоминаю ей об аккуратности. И вы дома не забываете об этом.

Мать. Что же, если у моей дочери такой почерк, то вы теперь всегда ей будете занижать оценки? Вы что, даже не понимаете, что этим отбиваете у детей желание учиться?

Учитель. Дело не в почерке. Ваша дочь действительно способная девочка, но она бывает невнимательна. Отвлекается сама и отвлекает других, а недослушав, допускает ошибки.

Мать. Конечно, посадили за последнюю парту. За последней партой даже отличник троечником станет.

Учитель. Но я пока не могу посадить её ближе, Оля высокая девочка.

Мать. Ладно, все ясно, нам просто не повезло с учителем.

Каковы должны быть, по вашему мнению, грамотные действия педагогов?

6. Подготовьтесь использовать разнообразные приёмы рефлексивного слушания при решении педагогических ситуаций.

1. **Выяснение** – это обращение к говорящему за уточнением. Выяснение помогает сделать сообщение более понятным и способствует более точному его восприятию слушающим. Чтобы уточнить смысл отдельных высказываний, слушающий может воспользоваться следующими ключевыми фразами:

- «Пожалуйста, уточните это».
- «Не повторите ли вы ещё раз».
- «Я не понял».
- «Что вы имели в виду?»
- «Не объясните ли вы это?» и др.

Следует помнить, что данные сообщения фокусируются на самом процессе общения, но не на личности собеседника.

2. **Перефразирование.** Перефразировать – значит сформулировать ту же мысль иначе. Цель перефразирования – собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Перефразирование можно начинать следующими словами:

- «Как я понял Вас...»
- «Как я понимаю, Вы говорите....»
- «По Вашему мнению....»
- «Вы думаете....»
- «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но....»
- «Другими словами, Вы считаете....»

При перефразировании важно выбрать только существенные, главные моменты сообщения, иначе ответ вместо уточнения понимания станет причиной путаницы. Перефразируя собеседника, мы должны, прежде всего, интересоваться смыслом и идеями, а не установками и чувствами, как правило, мешающими восприятию главного.

3. **Отражение чувств.** В данном приёме акцент делается не на содержании сообщения, как при перефразировании, а на отражении слушающим чувств, выраженным говорящим, его эмоционального состояния, установок. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние, поэтому ответы следует формулировать, насколько это возможно, своими словами. Для облегчения рефлексивного отражения чувств можно пользоваться следующими вступительными фразами:

- «Мне кажется, что Вы чувствуете....»
- «Вероятно, вы чувствуете....»
- «Не чувствуете ли Вы себя несколько....»

В ответах на эмоциональное состояние говорящего следует учитывать интенсивность его чувств. Понять чувства собеседника можно разными

путями. Во-первых, следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие его чувства, например, печаль, радость, гнев и т.д. Во-вторых, нужно следить за невербальными средствами общения. В-третьих, следует представить, что Вы чувствовали на месте говорящего.

4. **Резюмирование.** Резюмирующие ответы подытоживают основные идеи и чувства говорящего. Этот приём применим в продолжительных беседах, там, где перефразирование и отражение используются относительно редко. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Типичными вступительными фразами могут быть следующие:

- «То, что Вы в данный момент сказали, может означать....»
- «Вашими основными идеями, как я понял, являются....»
- «Если теперь подытожить сказанное Вами, то....»

Резюмирование особенно уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий или в таких ситуациях, где необходимо решать какие-либо проблемы во время которых длительное обсуждение какого-нибудь вопроса может чрезмерно осложниться или даже зайти в тупик.

Литература по теме

1. Гиппенрейтер, Ю.Б. Чудеса активного слушания / Ю.Б. Гиппенрейтер. – М. : ООО «Издательство АСТ», 2014.

Дополнительная литература

2. Зимбули, А.Е. Лекции по этике (Выпуск 3). Учебное пособие [Электронный ресурс] / А.Е. Зимбули. – М.: Директ-Медиа, 2013. – 238с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=209328>

3. Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. / П.Экман / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2010. – 334 с.

МОДУЛЬ 2. ПРАКТИКА РЕАЛИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГА

ЗАНЯТИЕ 10–12

Тема 5. Специфика деятельности педагога и нравственные основы его отношения к своему труду

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по специфике деятельности педагога и нравственным основам его отношения к своему труду

Основные понятия: *деятельность, педагогическая деятельность, моральные нормы, профессиональная пригодность, современная школа, самосовершенствование, учитель, мышление, саногенное и патогенное мышление, критика, созидательная критика.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

1. Специфика педагогической деятельности.
2. Предмет педагогического труда и проблема ответственности педагога. Моральные нормы отношения педагога к своему труду как отражение специфики педагогической деятельности.
3. Нравственный смысл вопроса о профессиональной пригодности. Ответственность педагога требованиям современной школы.
4. Необходимость постоянного самосовершенствования учителя.
5. Саногенное и патогенное мышление.
6. Основные правила созидательной критики.

2. Задания для самостоятельной работы

1. В рабочих тетрадях:

– Составьте список статей по актуальным вопросам темы «Специфика деятельности педагога и нравственные основы его отношения к своему труду», используя ресурсы Киберленинка.ру (<https://cyberleninka.ru>) - не менее 5 статей начиная с 2018 года.

– Напишите эссе «Моральные нормы современного педагога: на кого они направлены?»

Какие моральные нормы отношения педагога к своему труду вам кажутся самыми важными?

– Составьте список основных нравственных требований к педагогу

2 Подготовьтесь к дискуссии: «Специфика деятельности педагога»

Подготовьте реферативные выступления:

«Саногенное и патогенное мышление в деятельности педагога»

«Свобода и ответственность в деятельности педагога».

«Современное общество и учитель».

3 Подумайте над притчей. Какую основную проблему эта притча «высвечивает»?

«Жили в одном монастыре три инока и по молодости лет часто вели разговоры, как спасти мир. И вот разошлись они по разным концам света. А через много десятилетий судил Господь им встречу. Встретились и спрашивают один другого: «Ну, как же ты мир спасал»? Один из них отвечает: «Я шёл со словом Божьим, я проповедовал людям добро». «Ну и как?» – спрашивают его собратья, – «Стали люди добрей, стало зла меньше?» «Нет, – ответил им инок – не послушались они моих проповедей». Тогда другой инок говорит: «А я не стал людям говорить ничего, я сам стал делать добро». «Ну и что, подействовало?» – спрашивают собратья. «Нет, – отвечает но – зла меньше не стало». А третий инок и говорит: «Я не стал ни говорить, ни делать, я вообще не пытался исправлять людей, я уединился и стал исправлять самого себя». «Ну и что?» – спрашивают его. «Со временем ко мне пришли другие, и по мере того как исправлялся я, стали исправляться и они. И зла стало меньше настолько, насколько оно уменьшилось в нас самих».

4. Прочтите сказку А.Толстого «Буратино». Подготовьтесь использовать созидательную критику действий Буратино (от имени папы Карло, Мальвины, Тортиллы). Приведите примеры возможностей использования созидательной критики в педагогической деятельности.

Список источников

- 1 Бороздина, Г. В. Психолого-педагогическая подготовка преподавателей высшей школы: опыт, проблемы, перспективы / Г. В. Бороздина // Становление сознания специалиста: междисциплинар. диалог : матер. Рос.-бел. науч.-теорет. конф. – Киров, 2003
- 2 Бочкарев, В. И. Директору школы о самоуправлении : пособие для руководителей общеобразоват. школ / В. И. Бочкарев. – М. : [б. и.], 2001

Дополнительная литература

1. <https://research-journal.org/pedagogy/k-voprosu-o-positivnom-myshlenii-pedagoga-v-usloviyah-vuzovskogo-obrazovaniya/>
2. <https://cyberleninka.ru/article/n/sanogennoe-myshlenie-voprosy-teorii-i-praktiki>
3. <https://cyberleninka.ru/article/n/strukturnye-komponenty-sanogenного-myshleniya>

ЗАНЯТИЕ 13–15

Тема 6. Культура и этика деловых отношений в системах «педагог–дети», «педагог–родители»

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по культуре и этике деловых отношений в системах «педагог–дети», «педагог–родители»

Основные понятия: уровни общения, системы общения, воспитательная работа в образовательных учреждениях.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

1. Уровни общения (Б. Ананьев, Н. В. Казаринова и В. Н. Куницына, А.В. Кандаурова). Системы общения
2. Отношения в системе «педагог–обучающийся»: общение «по вертикали».
3. Принципы гуманизма и демократизма как основа общения в системе «педагог–обучающийся». Доброжелательность, доверие и терпимость к взглядам и личности учащегося.
4. Необходимость и умение управлять своими чувствами, воспитывать в себе положительное отношение, чувство любви к учащимся. Недопустимость неприязни и равнодушия в общении с учащимися.
5. Нормы и требования к общению в системе «педагог–обучающийся».
6. Проблемные ситуации. Типы проблемных ситуаций.

2. Задания для самостоятельной работы

1. В рабочих тетрадях:

– проведите графическую методику «Кактус» (М.А. Панфилова) с ребёнком младшего школьного возраста. Результаты опишите в тетради.

– законспектируйте раздел (по выбору) из книги Януша Корчака «Как любить ребёнка»

3. Подготовьте рефераты

- «Культура и этика деловых отношений в системах “педагог–родители”»,
- «Детское мышление (различие восприятия взрослого и ребёнка)»

4. Подготовка к деловой игре «Open space»

6. Подготовьте игровой видеосюжет «Ученики и учитель: проблемы взаимопонимания (взаимоотношений)», «Учитель и родители: проблемы взаимопонимания (взаимоотношений)» (для дальнейшего анализа на практическом занятии, для работы с родителями) – время сюжета 3–5 минут (4-5 сюжетов на группу)

6. На основе алгоритма, проанализируйте ситуацию с учеником.

Педагогу, оказывающему на воспитанников целенаправленное воздействие, необходимо помнить, что убеждения человека складываются из трех компонентов: 1) знания, 2) чувства, 3) поведение. Вследствие этого применение метода «убеждение» педагогу необходимо осуществлять в соответствии со следующим алгоритмом:

Понято → Пережито → Принято → Сделано

При этом каждое звено этой формулы означает:

Понято – информация подаётся ученику доступно, разъясняется сущность проблемы;

Пережито – представленная учителем проблема вызывает у ученика эмоциональную реакцию (например, сожаление при осмыслении последствий своего поступка; сочувствие кому-либо и т.д.);

Принято – согласие ученика с позицией, предлагаемой учителем в связи с приведенными педагогом фактами и аргументами;

Сделано – отражение принятой учеником позиции в его взглядах, отношениях, поступках.

Педагогу следует помнить, что игнорирование хотя бы одного из этих компонентов в процессе убеждения может привести к низкой воспитательной результативности, так как метод педагогического воздействия в этом случае будет осуществлен не профессионально.

Первый класс, урок чтения.

У: «Дети, откройте книги».

Петя с любопытством озирается вокруг и не выполняет указание учителя.

У: «Тебе что, нужно отдельное приглашение?»

Учительница думает, что своей иронией «сразила» ребёнка и он сразу выполняет её требование, но, ребёнок на мгновение замер и тихо заплакал.

Что сделала учительница неправильно? Чего она не учла?

7. Изучите список эталонов педагогического профессионализма и Отрицательных моделей педагогического облика. Попробуйте продолжить этот список.

Эталоны педагогического профессионализма	Отрицательные модели педагогического облика
1.Вдохновитель. 2.Друг	1. Авторитарист
3.Интеллектуал 4.Куратор	2.Агрессор
5.Мастер 6.Новатор.	3.Диктатор
7.Организатор8.Психолог.	4.Регулятор
9.Социолог10.Профессионал	5.Транслятор
11.Технолог12.Гражданин	6.Формалист 7.Эгоцентрист

Список источников

1. Психология общения : учебно-метод. комплекс по учебной дисциплине для спец. 1-03 04 01 Социальная педагогика / сост. Н. Е. Шкредова ; М-во образования Республики Беларусь, Учреждение образования «Витебский государственный университет имени П. М. Машерова», Фак. социальной педагогики и психологии, Каф. прикладной психологии. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2017. – 83 с.

2. Панфилова А. П. Психология общения (для педагогических специальностей) : учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы СПО по укрупненной группе специальностей «Образование и педагогические науки» / [ред. Н. М. Тимакова]. – 8-е изд., стер. – Москва : Академия, 2021. – 365,

3. Кандаурова, А.В. Затруднения педагогов в организации социального взаимодействия в педагогической деятельности / А.В. Кандаурова // Человек и образование. – 2014. № 3.
4. Кандаурова, А.В. Современные риски социального взаимодействия в педагогической деятельности / А.В. Кандаурова // Наука о человеке : гуманитарные исследования. – 2014.

Дополнительная литература

- 1 Кравченко, А.З. Коммуникативное обеспечение педагогического воздействия [Электронный ресурс] / А.З. Кравченко. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 112 с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140445>
2. Мальцев, В.С. Ценности и ценностные ориентации личности [Электронный ресурс] / В.С. Мальцев. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 134 с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143000>
3. Новая философская энциклопедия / Научно.-ред. совет: В.С. Стёпин [и др.]. – М.: Мысль, 2010. – Т. 1- 4. – 2816 с.
4. Скрипкина, Н. В. Ценностные аспекты социально-психологического взаимодействия педагогов с детьми / Н.В. Скрипкина // Вестник ТГПУ. – 2016. – № 1 (166).

ЗАНЯТИЕ 16–18

Тема 7. Культура и этика деловых отношений в системах «педагог–педагог»

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по культуре и этике деловых отношений в системах «педагог-педагог»

Основные понятия: *общение, профессионально-деловое общение, морально-психологический климат, коллектив, социальная справедливость и демократичность, этикет, стиль руководства, лидерство, авторитет.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

1. Общие морально-психологические основы профессионально-делового общения.
2. Роль морально-психологического климата в коллективе. Структура коллектива.
3. Культура делового общения. Роль «человеческих отношений» в административно-деловом общении.
4. Стиль руководства: демократический, авторитарный, либеральный. Проблема лидерства и авторитета.
5. Принцип социальной справедливости и демократичности и их проявление в общении руководителя с подчинёнными в педагогическом коллективе.
6. Этикет делового общения.

2. Задания для самостоятельной работы

1. В рабочих тетрадях:

1. Составьте список статей по актуальным вопросам, используя ресурсы библиотеки ВГУ (сайт - lib.vsu.by) - не менее 10 статей начиная с 2016 года.

2 Ознакомьтесь и проанализируйте себя по методикам

– методика А.К. Осницкого по оценке самостоятельности и саморегуляции (см. ПРИЛОЖЕНИЕ)

– методика В.И. Андреева по оценке творческих способностей, уровня творческого потенциала, способности личности к саморазвитию, самообразованию.

3 Подберите упражнения (мероприятия) по улучшению психолого-педагогического климата в коллективе (каждый не менее 2).

4. Подготовка к деловой игре «Open space».

5 Составьте эссе: «Мой идеал учителя-мастера».

6. Подготовьте игровой видеосюжет «Учителя: проблемы взаимопонимания (взаимоотношений)», (для дальнейшего анализа на практическом занятии, для работы с родителями) – время сюжета 3–5 минут (4–5 сюжетов на группу)

7. Обоснуйте высказывания И.В. Гёте: «Учатся у тех, кого любят».

Список источников

1. Психология общения : учебно-метод. комплекс по учебной дисциплине для спец. 1-03 04 01 Социальная педагогика / сост. Н. Е. Шкредова ; М-во образования Республики Беларусь, Учреждение образования "Витебский государственный университет имени П. М. Машерова", Фак. социальной педагогики и психологии, Каф. прикладной психологии. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2017. – 83 с.

2. Панфилова А. П. Психология общения (для педагогических специальностей) : учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы СПО по укрупненной группе специальностей «Образование и педагогические науки» / [ред. Н. М. Тимакова]. – 8-е изд., стер. – Москва : Академия, 2021. – 365 с.

Рекомендованная литература

1. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении / В.А. Кан-Калик. - Москва, Просвещение, 1987. – 190 с.

2. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001, с.49-54.

3. Мудрик, А.В. Психология и воспитание / А.В.Мудрик. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2006. – 356с.;

4. Педагогическая психология: учебник / И.А. Зимняя. – Москва : Логос, 2002. – 384 с

5. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения / В.М. Целуйко. – М.: ВЛАДОС.- 2007 (с.195-212).

6. 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.

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

ЗАНЯТИЕ 19–20

Тема 8. Самоорганизация и саморегуляция педагога в профессиональной деятельности

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по самоорганизации и саморегуляции педагога в профессиональной деятельности.

Основные понятия: *самоорганизация; саморегуляция; стресс; дистресс, профессиональное выгорание, профилактика, арт-терапия, психическое здоровье, самоисповедь, самоодобрение.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

1. Стресс. Сущность и этапы развития стресса. Признаки дистресса.
2. Показатели профессионального выгорания (эмоциональное истощение, личностное отстранение, ощущение утраты эффективности деятельности, чувство профессиональной неудовлетворенности и некомпетентности).
3. Профилактика профессионального выгорания (самоуправление личности, работа над собой, изменение установок, формирование позитивного мышления).
4. Понятие психической саморегуляции. Психическое здоровье человека и его составляемые.
5. Способы саморегуляции в деловой сфере (приемы арт-терапии («очищение искусством»), релаксация, ритуалы и их «ресурсосберегающий» потенциал, самоисповедь и самоодобрение как позитивная установка «на себя»).
6. Стиль делового общения.

2. Задания для самостоятельной работы

1. В рабочих тетрадях:
 1. Запишите, что такое: стресс, дистресс, этапы развития стресса. Психическая саморегуляция, психическое здоровье человека и его составляемые.
 2. Ознакомьтесь и проанализируйте себя по методикам (см. ПРИЛОЖЕНИЕ)
 - методика **Диагностика эмоционального выгорания** (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)
 - методика **«Колесо жизненного баланса»** (Пол Дж. Майер)
 3. Подготовьте реферат «Показатели профессионального выгорания»
 4. Подготовьте сообщения «Способы саморегуляции» - что это и как реализуется - покажите пример реализации (1 человек – 1 способ):
 - приемы арт-терапии («очищение искусством»),
 - релаксация,
 - ритуалы,
 - самоисповедь и самоодобрение.

5. Запишите словосочетания, выбрав одно из двух слов паронимов. При выполнении задания в затруднительных случаях обращайтесь к словарям паронимов.

Точный (адресат, адресант), (враждебный, вражеский) тыл, (гарантийные, гарантированные) привилегии, (гармоничный, гармонический) аккорд, (гуманистический, гуманный) поступок, (деловитый, деловой) разговор, (доверительный, доверчивый) разговор, (лирическая, лиричная) песня, (обосновать, основать) компанию, (предоставить, представить) отчет, (экономный, экономический) хозяин, (эффектная, эффективная) девушка, (добротный, добрый) характер, (анекдотический, анекдотичный) случай, (бережное, бережливое) отношение, (будний, будничный) костюм, (демократичный, демократический) союз, (деловой, дельный) работник, (динамическая, динамичная) теория, (дружеская, дружественная) улыбка, (интеллигентный, интеллигентский) поступок, (органическая, органичная) целостность.

6. Ответьте на вопросы, используя фразеологические выражения.

Образец: Как говорят о том, кого трудно уговорить пойти, поехать, сделать что-либо? – Тяжелый на подъем.

1) Как говорят о том, кто часто меняет свои решения? 2) о том, кто вдруг стал понимать, замечать что-либо? 3) о человеке, который пришел не вовремя, некстати? 4) о кротком, безобидном человеке? 5) о человеке, который держится неестественно прямо? 6) о болтливом человеке? 7) о бесследном исчезновении кого-либо? 8) о положении, когда опасность грозит со всех сторон? 9) о чем-нибудь недоевшем, много раз слышанном? 10) о человеке, от которого ожидают успеха в какой-либо деятельности? 11) о чувстве большой неловкости, стыда? 12) об очень дальних родственниках? 13) о чем-нибудь необычайном, невероятном? 14) о беспорядке, неразберихе, царящих где-либо? 15) о том, кто не знает чего-либо всем известного?

Список источников

1. Бильданова В.Р. Приемы психологической саморегуляции в деятельности учителя / В.Р. Бильданова // Концепт. – 2013. – Спецвыпуск № 01. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2013/13501.htm>. – Дата доступа: 10.12.2022.
2. Наумова Т.В. Внешний вид как важный компонент имиджа современного педагога / Наумова Т.В., Рыбакова А.В., Карсакова В.В., Малышева О.К. // Наука и образование: векторы развития: материалы I Международной научно-практической конференции. Чебоксары, 2013.
- 3 Касаткина Е.С. Имидж современного учителя: гендерный аспект / Касаткина Е.С., Круглова О.А., Кузина И.В., Тюрина Т.В. // Грани познания, 2010. – № 2 (7). Электронный ресурс. – Режим доступа http://grani.vspu.ru/files/publics/166_st.pdf. – Дата доступа: 15.02.2022.
- 4 Методика «Колесо жизненного баланса» // Электронный ресурс. – Режим доступа – http://www.academy.edu.by/files/prof%20em%20vigorania%202019/Metodika_Maier.pdf . – Дата доступа: 15.02.2022.

ЗАНЯТИЕ 21–23
Тема 9. Самопрезентация педагога

Цель: усвоение, систематизация и актуализация знаний по самопрезентации педагога.

Основные понятия: *самопрезентация, культура письменной речи, документ, портфолио, внешний вид педагога.*

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЮ

1. Задания для обязательного выполнения

Подготовьте ответы на вопросы

- 1 Культура деловой письменной речи. Требования к деловой письменной речи. Особенности языка деловых бумаг и документов.
2. Стили речи и типы документов, которые они обслуживают.
3. Языковое оформление личных документов: заявления, автобиографии, резюме.
4. Портфолио педагога.
5. Внешний вид педагога.

2. Задания для самостоятельной работы

1. В рабочих тетрадях:

1. Составьте Общие требования к языку документов.
- 2 Ознакомьтесь с требованиями к написанию автобиографии (см. образец «Портфолио» и резюме. Напишите автобиографию. Сделайте проект резюме.
- 3 Объединившись в подгруппы по 2-3 человека подготовьте требования к внешнему виду педагога. Составьте коллаж (фото, рисунок, отражающий ваше представление о внешнем виде педагога). подготовьтесь обосновать своё мнение. Нужно ли педагогу следить за модой?
4. Заполните и подготовьтесь к защите Портфолио. Подготовьтесь к контролю по модулю на последнем занятии

5. Проанализируйте приведенные ниже речевые фрагменты, объясните допущенные в них ошибки.

1. Он делал на правительстве доклад. 2. Спасибо вам за то, что вы сейчас, может быть, кому-то вселили надежду. 3. Все говорило за то, что наша команда выиграет соревнование. 4. Новый работник согласно приказа зачислен на работу с первого числа. 5. Я думаю, что не только я, но и вы не верите о том, что это может быть. 6. Да, я ожидал о том, что такое решение состоится. 7. Мы не хотим тормозить переговоров. 8. Многие говорят сейчас о том, о чем заметил наш корреспондент в своем последнем репортаже. 9. Однако, согласно неписаных законов, они являются героями. 10. Если ваша пропаша обнаружится, это будет лучшим утешением всех ваших бед. 11. Там было недоразумение, которое вылилось, к сожалению, к такому ужасному финалу. 12. Многими телерадиокомпаниями была допущена ошибка о том, что забыли нас...

Исправьте ошибки, связанные с нарушением лексической сочетаемости.

1. Для проведения занятий по информатике временно привлекаются компьютерные классы кафедр. 2. Наши предприятия долгие годы состоят в добрых партнерских отношениях. 3. Полагаем, что результаты испытаний могут составлять взаимный интерес для наших фирм. 4. Коллектив завода принял обязательство ускорить выпуск новой модели. 5. Прошу Вас сообщить стоимость 1 шт. кондиционера, необходимую для внедрения в калькуляцию заказчика. 6. Транспортные издержки при перевозках по железной дороге многократно меньше, чем при морских и авиационных.

Какие ошибки допущены в предложениях? С чем они связаны?

1. Чтобы быть грамотным и с большим жаргоном слов, надо много читать. 2. И вспоминается мне есенинский жеребенок, тщательно пытающийся обогнать паровоз. 3. Иллюстрации хорошо имитируют главные эпизоды повести. 4. Это все он, Сергей Иванов. А ранее – обыкновенный парень, который в школе начал собирать музыкальные диски, учился в музыкальной школе, занимался борьбой, армия, вуз. 5. Кошки – это очень яркие личности. 6. Мы много работали над фильмом, но иногда случались барьеры, которые не преодолевались никаким образом.

6. Подготовьте коллаж Ваших достоинств. Каждый умеет хоть что-то делать лучше других. А вы? Что Вы умеете делать лучше всех? Вырежьте из старых газет и журналов подходящие картинки и заголовки, иллюстрирующие ваши достоинства, и сделайте из них коллаж. Расскажите о себе!

Рисуем автопортрет. На большом листе бумаги цветными фломастерами нарисуйте себя в любой манере: точно или символически, в полном объеме или частично. Дайте своему рисунку название. Проанализируйте: занимает ли ваш рисунок все пространство листа? выполнено ли изображение резкими, отрывочными линиями? не отсутствуют ли какие-то части тела? Какие? Может быть что-то замаскировано или изображение непропорционально? Можно ли показать рисунок другим? какие преобладают цвета? выражено ли какое-то чувство? Какое? (Какие?) не чувствуете ли вы, что что-то скрыли?

Список источников

1. Богданова, Л. И. Стилистика русского языка и культура речи. Лексикология для речевых действий : учеб. пособие / Л. И. Богданова. – Москва : Флинта : Наука, 2011. – 248 с.
2. Кострица, С. Я. Культура речи. Практикум : учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по педагогическим специальностям / С. Я. Кострица, А. А. Мурашов, С. В. Боброва. – Минск : РИВШ, 2021. – 259 с.
3. Рудь, Л. Г. Культура речи : учеб. пособие для студ. учреждений, обеспечивающих получение высш. образования / Л. Г. Рудь, И. П. Кудреватых, В. Д. Стариченок ; под общ. ред. В. Д. Стариченка. – Минск : Вышэйшая школа, 2005. – 271 с. .

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ВОПРОСЫ К КОНТРОЛЮ ПО МОДУЛЮ 1

1. Общение, его структура, функции, виды (М.С. Каган, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, Н.Д. Творогова).
2. Деловое общение, его особенности и виды.
3. Этика и этикет в профессиональной деятельности. Этические нормы. Деловой этикет.
4. Теория принципа вежливости (Джеффри Лич).
5. Профессиональная этика. Основные нормы и принципы профессиональной этики.
6. Педагогическая этика. Категории педагогической этики.
7. Коммуникативная культура в деловом общении
8. Педагогическое общение и его этапы. Формирование эффективного педагогического общения.
9. Принципы педагогического общения. Условия эффективности педагогического общения.
10. Профессионально-важные качества педагогического общения. Приемы формирования аттракции в речевом общении.
11. Речевая культура. Использование формул речевого этикета. Эвфемизация речи
12. Виды речевой коммуникации. Формы и типы речевой коммуникации.
13. Психолого-педагогическая характеристика невербальных средств общения.
14. Виды речевой деятельности. Основные правила убеждения
15. Обратная связь и её роль в педагогическом общении. Слушание как процесс обратной связи.
16. Стили слушания. Эффективное слушание.
17. Общая характеристика затруднений в общении. Характеристика областей затруднения.
18. Барьеры педагогического общения.
19. Предпосылки успеха учителя в деятельности.
20. Психологическая и этическая защита в педагогическом общении.

ВОПРОСЫ К КОНТРОЛЮ ПО МОДУЛЮ 2

1. Специфика педагогической деятельности. Предмет педагогического труда и проблема ответственности педагога.
2. Моральные нормы отношения педагога к своему труду как отражение специфики педагогической деятельности. Нравственный смысл вопроса о профессиональной пригодности.

3. Соответствие педагога требованиям современной школы. Необходимость постоянного самосовершенствования учителя.
4. Саногенное и патогенное мышление.
5. Основные правила созидательной критики.
6. Уровни общения (Б.Ананьев, Н. В. Казаринова и В. Н. Куницына, А.В. Кандаурова).
7. Отношения в системе «педагог – обучающийся»: общение «по вертикали». Принципы гуманизма и демократизма как основа общения в системе «педагог – обучающийся».
8. Доброжелательность, доверие и терпимость к взглядам и личности учащегося.
9. Необходимость и умение управлять своими чувствами, воспитывать в себе положительное отношение, чувство любви к учащимся.
10. Недопустимость неприязни и равнодушия в общении с учащимися. Нормы и требования к общению в системе «педагог–обучающийся».
11. Проблемные ситуации. Типы проблемных ситуаций.
12. Общие морально-психологические основы профессионально-делового общения.
13. Роль морально-психологического климата в коллективе. Структура коллектива.
14. Культура делового общения.
15. Роль «человеческих отношений» в административно-деловом общении. Проблема лидерства и авторитета.
16. Стиль руководства: демократический, авторитарный, либеральный. Принцип социальной справедливости и демократичности и их проявление в общении руководителя с подчинёнными в педагогическом коллективе.
17. Этикет делового общения.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ

1. Укажите функцию общения: состоит в обмене участников этого процесса различной информацией.
 - информационная
 - контактная
 - презентативная
 - социально-перцептивная
 - аффективная
2. Укажите функцию общения: помогает согласовывать действия, приводить в порядок нарушившееся равновесие
 - координирующая
 - корректирующая
 - побудительная
 - контактная
 - аффективная

3. Укажите функцию общения: Обмен идеями, действиями, образцами поведения в процессе контакта

интерактивная
контактная
информационная
аффективная
координирующая

4. Кто из исследователей при классификации функций общения, выделяет следующие: социальные и личностные

Н.Д. Творогова
В.И. Гладышева
Д.Б. Эльконин
А.А. Леонтьев
Б.Ф. Ломов

5. По средствам общения выделяют виды общения

контакт масок; формально-ролевое общение; деловое;
вербальное и невербальное
биологическое и социальное
материальное; когнитивное; деятельностное; мотивационное
духовное; манипулятивное; светское; виртуальное

6. В зависимости от используемой техники общения и его целей укажите вид общения: формально-ролевое общение

регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

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;

целенаправленное общение, возникающее на основе и по поводу определенного вида деятельности; учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

раскрываются глубинные структуры личности;
направлено на получение выгоды от собеседника

7. В зависимости от используемой техники общения и его целей укажите вид общения: межличностное общение (интимно-личностное)

раскрываются глубинные структуры личности;
направлено на получение выгоды от собеседника;

целенаправленное общение, возникающее на основе и по поводу определенного вида деятельности; учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

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.

8. Укажите определение, характеризующее категорию педагогической этики «Педагогическая справедливость»

своеобразное мерило объективности учителя, уровня его нравственной воспитанности (доброты, принципиальности, честности), проявляющейся в его оценках поступков учащихся, их отношения к учебе, социально полезной деятельности и т.п.

в этом понятии концентрируются представления о совокупности требований и моральных предписаний, предъявляемых обществом к личности учителя, к выполнению профессиональных обязанностей; понимается как превращение требований нравственности, в равной мере относящихся ко всем людям, в личную задачу каждого педагога.

понятие, выражающее не только осознание учителем своей значимости, но и общественное признание, общественное уважение его моральных заслуг и качеств. Осознание этой значимости составляет основу профессионального достоинства личности, самооценку ее деятельности.

категория этики, отражающая взаимосознание и моральную ответственность личности перед самим собой; внутренняя потребность поступать справедливо.

основывается на принципе единства требования и доверия к личности воспитуемого; зависит от всего комплекса личных и профессиональных качеств педагога, нравственного достоинства; это духовная власть над сознанием учащихся.

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

В.А. Кан-Калик
В.А. Сухомлинский
А.С. Макаренко
Н.К. Крупская
М. Монтессори

10. В.В. Кан-Калик предложил модель общения: Педагог не отступает от программы, не реагирует на изменения. Обратная связь существует, но она небольшая. Обусловлена инертностью высшей нервной деятельности

«Робот»
«Монблан»
«Я сам».
«Гамлет».
«Друг»

11. 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»

«Монблан»
«Китайская стена»
«Локатор».
«Тетеря».
«Гамлет»

12. Вид функции взаимодействия субъектов педагогического процесса при оптимальном педагогическом общении: «При обсуждении и разьяснении содержания знаний и практической значимости по предмету»

Конструктивная
коммуникативно-стимулирующая
организационная
информационно-обучающая
эмоционально-корректирующая

13. Вид функции взаимодействия субъектов педагогического процесса при оптимальном педагогическом общении: организация взаимоконтроля

обучающего и обучаемого, совместное подведение итогов и оценка самоконтролем и самооценкой.

контрольно-оценочная
эмоционально-корректирующая
информационно-обучающая
коммуникативно-стимулирующая
конструктивная

14. Отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию носит название

Говорение
Чтение
Письмо
Слушание (или аудирование)

15. Зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов носит название

Письмо
Говорение
Слушание (или аудирование)
Чтение

16. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы:

человеческую речь;
жесты;
мимику
пантомимику
проксемику

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

вербальное общение
невербальное общение
мотивационное общение
виртуальное общение
опосредованное общение

18. Проксемика – это...

Организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников;

Качество голоса, его диапазон, тональность;

Темп речи, паузы между словами, речевые ошибки, особенности организации контакта;

Общая моторика и эмоциональные реакции человека;

Особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость;

19. 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...

Тактика речевого общения;
Дидактика речевого общения;
Тематика речевого общения;
Специфика речевого общения;
Порядок речевого общения;

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

- Затруднение в общении;
- Эмоциональное выгорание;
- Затруднения во взаимодействии с окружающими;
- Депрессия
- Проблемы общения

21. 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»

- Статусно-позиционно-ролевая ;
- Этно-социокультурная;
- Возрастная;
- Деятельностная;
- Временная

22. 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».

- «отрицательной установки»,
- «боязни» контакта с человеком»
- «предвзятости и беспричинной негативной установки»
- «ожидания непонимания»
- «возраста»

23. Н.А. Морева описывает барьер общения: «Проявляется в установке «а правильно ли вас поймут?..», акцент делается всегда на то, что неправильно».

- « ожидания непонимания»
- « предвзятости и беспричинной негативной установки».
- « отрицательной установки»,
- « боязни» контакта с человеком»
- « возраста»

24. Выберите из представленных описаний барьеров, возникающих на пути к общению И.А. Зимней, барьер некомпетентности

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.

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

возникает при несовместимости нравственных позиций партнёров.

возникает в том случае, когда партнер неопытен или обстановка не располагает к беседе.

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

25. Выберите из представленных описаний барьеров, возникающих на пути к общению И.А. Зимней, эстетический барьер восприятия и понимания

возникает в том случае, когда партнер неопытен или обстановка не располагает к беседе.

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.

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

возникает при несовместимости нравственных позиций партнёров.

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

26. Укажите предпосылку, обуславливающие успех учителя в общении (по Н.В. Ключевой), которая не относится к группе физиологических предпосылок.

мотивация общения и профессиональная направленность личности

нормальный уровень развития органов артикуляции;

общее соматическое состояние и здоровье;

отсутствие принужденных моторных состояний;

подвижность, пластичность двигательных мышц, рук и мимических мышц лица;

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

ритуальный; деловой, интимно-личностный;

близости, поддержки

информационно-коммуникативный; аффективно-коммуникативный;

информационный, контактный, эмотивный;

понимания, сопереживания

28. 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»

устойчиво-положительный

неустойчивый

открыто отрицательный

правильный

пассивно-положительный

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

общение;

отношения;

близость;

контактность.

разговор

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

социально-ролевой; манипулятивный; интимно-личностный;

регуляционно-коммуникативный; аффективно-коммуникативный;

координационный, понимания, эмотивный;

близости, поддержки.

интимно-личностный

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

бытовое общение

педагогическое общение.
формально-ролевое общение;
межличностное общение;
воспитательное общение;

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

ритуальный;
деловой;
интимно-личностный;
сотрудничество.
соперничество

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

невербальное общение
вербальное общение
мотивационное общение
виртуальное общение
опосредованное общение

34. Устойчиво-положительный стиль педагогического общения характеризуется как:

спокойный тон, но ориентация учителя на зависимость результатов не от собственных усилий, а от успешности учащихся

демонстративное негативное отношение к классу, нарушение педагогического такта, грубость, сарказм, унижение личности

смена настроения у учителя, вызванное собственными неудачами и неумением поддерживать эмоциональное равновесие в ситуации нарушения учащимися требований

смена настроения учителя, сарказм

35. Демократический стиль педагогического общения характеризуется как:

побуждение к действию, советы, просьбы

спокойный тон, но ориентация учителя на зависимость результатов не от собственных усилий, а от успешности учащихся

демонстративное негативное отношение к классу,

нарушение педагогического такта, грубость, сарказм, унижение личности

смена настроения у учителя, вызванное собственными неудачами и неумением поддерживать эмоциональное равновесие в ситуации нарушения учащимися требований

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ

1. Общение, его структура, функции, виды. Деловое общение, его особенности.
2. Этика и этикет в профессиональной деятельности. Этические нормы. Деловой этикет. Теория принципа вежливости (Джеффри Лич).
3. Профессиональная этика. Основные нормы и принципы профессиональной этики.
4. Педагогическая этика. Категории педагогической этики.

5. Педагогическое общение и его этапы. Формирование эффективного педагогического общения.
6. Принципы педагогического общения. Условия эффективности педагогического общения.
7. Профессионально-важные качества педагогического общения. Приемы формирования аттракции в речевом общении.
8. Виды речевой коммуникации. Формы и типы речевой коммуникации.
9. Психолого-педагогическая характеристика невербальных средств общения.
10. Виды речевой деятельности. Основные правила убеждения
11. Обратная связь и её роль в педагогическом общении. Слушание как процесс обратной связи. Стили слушания. Эффективное слушание.
12. Общая характеристика затруднений в общении. Характеристика областей затруднения. Барьеры педагогического общения.
13. Психологическая и этическая защита в педагогическом общении.
14. Специфика педагогической деятельности. Предмет педагогического труда и проблема ответственности педагога.
15. Моральные нормы отношения педагога к своему труду как отражение специфики педагогической деятельности. Нравственный смысл вопроса о профессиональной пригодности.
16. Соответствие педагога требованиям современной школы. Необходимость постоянного самосовершенствования учителя.
17. Саногенное и патогенное мышление.
18. Нормы и требования к общению в системе «педагог–обучающийся».
19. Проблемные ситуации. Типы проблемных ситуаций.
20. Общие морально-психологические основы профессионально-делового общения.
21. Силь руководства: демократический, авторитарный, либеральный. Принцип социальной справедливости и демократичности и их проявление в общении руководителя с подчинёнными в педагогическом коллективе.
22. Самоорганизация и саморегуляция педагога в профессиональной деятельности.
23. Самопрезентация педагога.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

ГЛОССАРИЙ

Авторитет – (от лат. *autoritas* власть влияния) – общепризнанное влияние той или иной личности на определенные личности и группы людей, основанное на знаниях, опыте, нравственных и других достоинствах

Активное рефлексивное слушание – это стиль слушания, который характеризуется анализом получаемой информации в процессе слушания и мгновенным откликом на нее с помощью вопросов или реплик.

Активное слушание - метод демонстрации внимания и отражения чувств собеседника в разговоре, чтобы обеспечить возможность свободного выражения чувств и мыслей собеседника.

Барьеры взаимодействия – факторы, которые мешают нормальному процессу коммуникации и общению между людьми.

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

Конфликт – это противодействие людей, обусловленное возникшими между ними противоречиями и сопровождаемый высоким напряжением и дисгармонией эмоциональных состояний.

Мастерство и искусство общения – это и пробуждение веры в силы и способности детей, убеждение их в возможности преодоления трудностей в достижении цели.

Направленное слушание характеризуется критическим анализом сообщения, активными попытками его понимания.

Нерефлексивное слушание – минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней.

Нравственность – один из самых важных и существенных факторов общественной жизни, общественного развития и исторического прогресса; мораль. Включается в добровольном самодеятельном согласовании чувств, стремлении и действий членов общества с чувствами, стремлениями и действиями сограждан, их интересом и достоинством, с интересом и достоинством всего общества в целом.

Педагогическая справедливость – понятие морального сознания, выражающее должный порядок человеческих взаимоотношений в педагогической деятельности.

Педагогический такт (от лат. *taktikus* – прикосновение) – чувство меры в выборе средств педагогического взаимодействия, умения в каждом конкретном случае применять наиболее оптимальные способы воспитательного воздействия, не переходя определённую грань.

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

Профессиональная совесть – категория этики, отражающая осознание моральной ответственности человека за своё поведение перед самим собой и внутренняя потребность поступать справедливо. Главная функция совести – осуществление морального самоконтроля, выражающее в чувствах: 1) чувство удовлетворёния или досады; 2) чувство гордости или стыда; 3) «чистая совесть» или угрызения совести и т.д.

Совесть – наиболее совершенная форма самоконтроля.

Профессиональная честь – понятие морального сознания, предписывает нормативные требования к его поведению и побуждает в различных ситуациях вести себя в соответствии с социальным статусом его профессии.

Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности – составная часть этики, отражающая специфику функционирования морали в условиях педагогического процесса и разрабатывающая нравственные нормы, лежащие в основе нравственного сознания и отношений специалиста к ученикам, к своему труду и к самому себе.

Профессиональный долг – превращение требований нравственности, относящихся в равной мере ко всем людям, в личную задачу конкретного учителя, сформулированную применительно к частным ситуациям, но базирующихся на общенормативных требованиях педагогической деятельности.

Рефлексия – это процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний, процесс размышления человека о происходящем в его собственном сознании.

Речевой этикет в деловом общении представляет собой разработанные обществом нормы языкового поведения, типовые готовые формулы, позволяющие организовать этикетные ситуации, просьбы, приветствия, благодарности, такие как «будьте добры», «Здравствуйте», «рад познакомиться с вами» «разрешите принести извинения». Устойчивые конструкции выбираются с учетом психологических, социальных, возрастных характеристик.

Самообладание – это форма самоконтроля, которая выражается в способности и привычке учителя контролировать чувственную сторону своей психики (чувства, эмоции, желания и т.п.). Овладение этой формой самоконтроля становится возможным с помощью методик самоуправления и самопознания психосоматического типа.

Симпатическое реагирование – это чувство заботы, соучастия, сострадания, направленное на другого человека из-за сложившихся у него обстоятельств или ситуации.

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

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Панфилова, А. П. Психология общения: учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы среднего профессионального образования по специальности «Мехатроника и мобильная робототехника». – Москва : Академия, 2020. – 208 с.
2. Панфилова, А. П. Психология общения (для педагогических специальностей) : учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы СПО по укрупненной группе специальностей «Образование и педагогические науки» / [ред. Н. М. Тимакова]. – Москва : Академия, 2021. – 365 с.

Дополнительная литература

1. Вечер, Л. С. Деловое общение в государственном аппарате : учеб. пособие для слушателей системы доп. образования взрослых по специальностям переподготовки «Государственное и местное управление», «Государственное управление национальной экономикой». – Минск : Вышэйшая школа, 2015. – 282 с.
2. Волкова, А. И. Психология общения. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2007. – 445 с.
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений : учеб. пособие для высших учебных заведений, ведущих подготовку по направлению 050100 «Педагогическое образование». – Санкт-Петербург : Питер, 2015. – 586.
4. Культура делового общения : методические рекомендации / сост. С.Г. Туболец. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2022. – 48 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Опросник «Саморегуляция» (А.К. Осницкий)

Опросник «Саморегуляция» (А.К. Осницкий) помогает определить сформированность и обеспеченность отдельных звеньев регуляции и самоорганизации (<https://multiurok.ru/files/oprosnik-samoreguliatsiia-a-k-osnitskii.html>; <https://studall.org/all3-16428.html>)

Инструкция: примерьте к себе каждое пронумерованное утверждение опросника (кроме 15 – указать балл), как бы отвечая на вопрос «Свойственно ли вам: *за дело приниматься...*» Эти утверждения представляют собой триады (сочетание), которые нужно оценивать в целом, по совокупности, а не выбирать лишь что-нибудь одно из триады. Выберите один ответ из четырех возможных вариантов.

УТВЕРЖДЕНИЕ	ДА	ПОЖАЛУЙ, ДА	ПОЖАЛУЙ, НЕТ	НЕТ
1. За дело приниматься без напоминаний; планировать, организовывать свои дела и работу; выполнять порученное задание				
2. Анализировать условия; учитывать возможные трудности; отделять главное от второстепенного				
3. Находить верный путь решения задачи; правильно планировать свои занятия и работу; решать задачу разными способами				
4. Справляться с возникающими трудностями; не ошибаться, правильно оценивать свои действия; самим обнаруживать ошибки в своей работе				
5. Находить новые способы решения задачи; исправлять свои ошибки; не повторять ранее сделанных ошибок.				
6. Продумывать свои дела и поступки; справляться с трудными заданиями; справляться с заданиями без помощи со стороны				
7. Поддерживать порядок; заранее знать, что делать; быть аккуратным				
8. Продумывать все до мелочей; требовать подробных объяснений; выполнять задания, стараясь не упустить ни одной мелочи				
9. Готовиться прежде, чем приступить к делу; избегать риска; полагаться только на точный расчет				
10. Решения принимать без колебаний; быть уверенным в себе; действовать настойчиво, решительно				

11. Быть решительными, предприимчивыми; быть активными; быть ведущими				
12. Осуществлять почти все, что планируется; начатое дело доводить до конца; действовать, а не обсуждать				
13. Обдумывать свои дела и поступки; анализировать свои ошибки и неудачи; планировать дела, рассчитывать силы.				
14. Прислушиваться к замечаниям; не повторять одних и тех же ошибок; знать о своих недостатках и исправлять их				
15. а) На какую меньшую из оценок согласны, когда нужно спешить по своим делам? «10», «9», «8», «7», «6», «5», «4», «3», «2», «1» б) Какие из оценок преобладают среди обычно получаемых? «10», «9», «8», «7», «6», «5», «4», «3», «2», «1» в) На какую из оценок способны, если постараетесь? «10», «9», «8», «7», «6», «5», «4», «3», «2», «1»				
16. Проверять правильность своей работы; доводить дело до конца; добиваться требуемых результатов				
17. Действовать самостоятельно, не советуясь с другими; справляться с трудностями самим; решения принимать, независимо от других				
18. Искать перемены в занятиях; легко переключаться с одной работы на другую; хорошо ориентироваться в новых условиях.				
19. Быть аккуратными; быть внимательными; быть усидчивыми				
20. Справляться с промахами и ошибками; активизироваться при неудачах; разбираться в причинах промахов				
21. Мобилизовать усилия, собраться, если нужно; взвешивать все «за» и «против»; придерживаться правил				
22. Считаться с мнением других; прислушиваться к замечаниям; слушать разъяснения				

Обработка результатов

Ответ «Да» оценивается в 3 балла, «Пожалуй, да» – 2 балла, «Пожалуй, нет» – 1 балл, «Нет» – 0 баллов.

Интерпретация результатов

Предпочтение опрашиваемого к использованию категорических оценок «Да» и «Нет» свидетельствует об уверенности оценивания, оценки «Пожалуй, Да» и «Пожалуй, Нет» – говорят об осторожности, неуверенности самооценивания. В процессе интерпретации оцениваются:

– структурно-компонентные умения саморегуляции (целеполагание и удержание цели, анализ и моделирование условий, выбор средств и способов действий, оценка результатов и их коррекция (вопросы 1–5);

– функциональные умения саморегуляции (обеспеченность регуляции в целом, упорядоченность, детализация, практическая реализуемость намерений, оптимальность регуляции действий (вопросы 6, 7, 8, 12, 21);

– личностно-стилевые особенности саморегуляции(инициативность, осознанность, ответственность, автономность, податливость воспитанию (вопросы 11, 13, 16, 17, 22);

– динамические характеристики саморегуляции (осторожность, уверенность, пластичность, практичность, устойчивость в регуляции деятельности (вопросы 9, 10, 18, 20).

Данная методика предполагает не столько количественный, сколько качественный анализ собственных характеристик саморегуляции деятельности. Заполните приведенную ниже таблицу, проанализируйте полученные результаты и оцените, какие умения саморегуляции можно считать сформированными (по которым получен 1 балл), а над чем еще следует поработать.

Компоненты саморегуляции	Умения саморегуляции	№ вопроса	Балл
<i>Структурно-компонентные умения</i>	Целеполагание и удержание цели		
Анализ и моделирование условий			
Выбор средств и способов действий			
Оценка результатов			
Коррекция результатов и способов действий			
<i>Функциональные умения</i>	Обеспеченность регуляции в целом		
Упорядоченность деятельности			
Детализация регуляции действий			
Практическая реализуемость намерений			
Оптимальность (адекватность) регуляции действий			
<i>Личностно-стилевые особенности саморегуляции</i>	Инициативность в действиях		
Осознанность действий			
Ответственность в делах и поступках			
Автономность, относительная независимость от влияния окружающих			
Податливость влиянию			
<i>Динамические характеристики саморегуляции</i>	Осторожность в действиях		
Уверенность в действиях			
Гибкость, пластичность в действиях			
Практичность, устойчивость в регуляции действий			

Графическая методика «Кактус» (М.А. Панфилова)

Цель: благодаря этой методике можно увидеть состояние эмоциональной сферы ребёнка, отметить наличие агрессивности, её направление, интенсивность и т.п.

При проведении диагностики испытуемому выдаются лист белой бумаги стандартного размера А4 и простой карандаш либо использование карандашей восьми «люшеровских» цветов (синий, зеленый, красный, желтый, фиолетовый, коричневый, черный и серый), в этом случае при интерпретации учитываются соответствующие показатели теста Люшера.

Инструкция: «На листе белой бумаги нарисуйте кактус – такой, какой ты себе представляешь». Вопросы и дополнительные объяснения не допускаются.

При обработке результатов принимаются во внимание данные, свойственные всем графическим методам: пространственное расположение и размер рисунка, характеристики линий, нажим карандаша. Учитываются показатели, специфические именно для данной методики: характеристика «образа кактуса» (дикий, домашний, примитивный, детально прорисованный пр.), характеристика иголок (размер, расположение, количество).

В рисунке могут проявиться следующие качества испытуемого:

Агрессия – наличие иголок. Сильно торчащие, длинные, близко расположенные друг к другу иголки показывают высокую степень агрессивности.

Импульсивность – отрывистость линий, сильный нажим.

Эгоцентризм, стремление к лидерству – крупный рисунок, центр листа.

Неуверенность в себе, зависимость – маленький рисунок, расположение внизу листа. **Демонстративность**, открытость – наличие выступающих отростков в кактусе, вычурность форм.

Скрытость, осторожность – расположение зигзагов по контуру или внутри кактуса. **Оптимизм** – использование ярких цветов, «радостные» кактусы. **Тревога** – использование темных цветов, преобладание внутренней штриховки прерывистыми линиями.

Женственность – наличие украшений, цветов, мягких линий и форм. **Экстравертированность** – наличие на рисунке других кактусов или цветов.

Интровертированность – на рисунке изображен один кактус. **Стремление к домашней защите**, наличие чувства общности – наличие цветочного горшка на рисунке, изображение комнатного растения. **Отсутствие стремления к домашней защите**, наличие чувства одиночества – дикорастущие, «пустынные» кактусы.

После завершения рисунка ребёнку можно задать вопросы, ответы на которые помогут уточнить интерпретацию: Этот кактус домашний или дикий? Этот кактус сильно колется? Его можно потрогать? Кактусу нравится, когда за ним ухаживают, поливают, удобряют? Кактус растёт один или с каким-то растением по соседству? Если растёт с соседом, что это за растение? Когда кактус подрастёт, как он изменится? (иголки, объём, отростки)?

Методика «Колесо жизненного баланса» (Пол Дж. Майер)

Цель: 1. Выявить:

Чем наполнена жизнь;

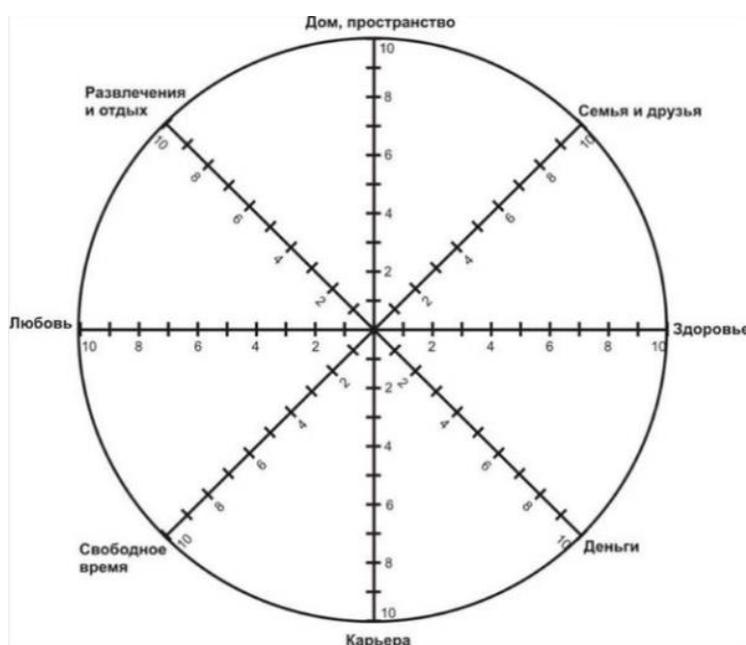
Что стоит в приоритете;

Какая сфера нуждается в дополнительном внимании;

2. Определить шаги, которые повлияют на ситуацию.

1 часть упражнения

Первая часть упражнения, заключается в том, чтобы **определить сферы, в которых человек вращается на данный момент** (человек может выделить собственные сферы)



Наиболее часто выделяют следующие направления:

<ul style="list-style-type: none">• Здоровье• Личностный рост• Внутренний мир• Карьера• Хобби• Отношения с окружающими• Семья	<ul style="list-style-type: none">• Отдых• Воспитание детей• Внешний вид• Спорт• Учеба• Любовные отношения• Деньги
---	--

Дальше по 10-бальной шкале клиенту нужно оценить свою удовлетворенность каждой из сфер. Необходимо не просто ставить балл навскидку, а именно анализировать. Для этого представить, как бы выглядела жизнь, если бы данная сфера удовлетворяла на 10 баллов. А затем соотнести с текущим положением.

2 часть упражнения

Необходимо проанализировать, что можно сделать в той или иной сфере для гармонизации жизни. Здесь всё индивидуально. Нужно выровнять значения - уменьшить важность одного или сделать, что-то для выравнивания других сфер. Не обязательно работать со всеми сферами.

Вопросы, на которые необходимо ответить:

1. Какая сфера, на Ваш взгляд, ключевая?
 2. Какого результата Вы хотите добиться?
 3. Как Вы это узнаете?
 4. Что это Вам даст?
 5. От чего придется отказаться?
 6. Как это повлияет на другие сферы жизни?
 7. Какие действия помогут улучшить удовлетворенность в этой сфере на + 1?
 8. Какие сильные стороны Вы можете применить, чтобы достичь изменений быстрее или лучше?
 9. К кому можно обратиться, чтобы получить недостающие знания или поддержку?
- Запишите 2–3 конкретных шага.

Примерные этические правила педагогических работников

Общие положения

1. Настоящие Примерные этические правила педагогических работников (далее – Правила) основаны на положениях Конституции Республики Беларусь, Кодекса Республики Беларусь об образовании, Трудового кодекса Республики Беларусь, а также общепризнанных нравственных принципах, традициях национальной культуры и национальной системы образования Республики Беларусь.
2. Правила разработаны с целью обеспечения права обучающихся и воспитанников на получение качественного образования в гуманных условиях, создания условий для установления благоприятной и безопасной образовательной среды, обеспечения устойчивого развития учреждений образования Республики Беларусь.

3. Правила представляют собой свод общих требований, которые предъявляются к педагогическим работникам при осуществлении профессиональной деятельности независимо от занимаемой ими должности.
4. Основу Правил составляют принципы педагогической этики: ненасилия, автономии, толерантности, ответственности, справедливости, уважения прав и достоинства другого человека, компетентности, порядочности.
5. Знание и соблюдение Правил является одним из критериев оценки качества профессиональной деятельности и трудовой дисциплины педагогического работника. Руководство учреждения образования обязано создать необходимые условия для полной реализации Правил.
6. Правила являются документом, открытым для ознакомления всех субъектов образовательных отношений.
7. Содержание Правил доводится до сведения педагогических работников на педагогическом совете, обучающихся – на классных часах, законных представителей обучающихся – на родительских собраниях. Вновь поступающие на работу педагогические работники обязательно знакомятся с данным документом.
8. Изменения и дополнения в Правила могут вноситься по инициативе как отдельных педагогических работников, руководства учреждения образования, так и органов самоуправления (совета учреждения образования, педагогического совета, родительского комитета) учреждения образования. Изменения и дополнения утверждаются решением Совета учреждения образования (педагогического совета учреждения образования).
9. Рекомендовано при разработке локальных нормативных правовых актов о нормах профессиональной этики педагогических работников в учреждениях образования и организациях, осуществляющих образовательную деятельность, руководствоваться данными Правилами с учетом специфики педагогической деятельности на различных уровнях образования.

1. Общие этические требования, предъявляемые к личности педагогического работника при осуществлении профессиональной деятельности:

- 1.1. создавать и поддерживать уважительные и доверительные отношения в педагогическом коллективе и коллективе обучающихся, способствовать созданию безопасной образовательной среды, устойчивой и позитивной морально-психологической обстановки в учреждении образования;
- 1.2. не допускать оценок и высказываний, унижающих честь и достоинство коллег, обучающихся и их законных представителей;
- 1.3. избегать ситуаций, способных нанести вред чести, достоинству и деловой репутации педагогического работника и (или) учреждения образования;
- 1.4. своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

- 1.5. обсуждать проблемы педагогической сферы в уважительной форме и принимать решения в открытых педагогических дискуссиях;
- 1.6. спокойно воспринимать критику, уметь признавать свои ошибки;
- 1.7. избегать конфликтов во взаимоотношениях, стремиться к корректному разрешению спорных вопросов как в частной, так и в общественной жизни;
- 1.8. не допускать обсуждения рабочих моментов и перехода на личности с указанием должностных полномочий, публичного предвзятого обсуждения учреждения образования, в том числе в сети Интернет;
- 1.9. не злоупотреблять служебным положением, не требовать от обучающихся (законных представителей) каких-либо услуг, одолжений, вознаграждения за свою работу (дополнительную в том числе);
- 1.10. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей, принимать меры по предупреждению коррупции;
- 1.11. бережно относиться к имуществу учреждения образования и не использовать его в личных целях;
- 1.12. придерживаться делового стиля одежды, способствующего созданию и поддержанию положительного имиджа педагогического работника и учреждения образования.

2. Общие этические требования во взаимоотношениях педагогического работника с обучающимися:

- 2.1. строить работу на основе безусловного уважения достоинства и неприкосновенности личности обучающихся, активно защищать их основополагающие человеческие права, определяемые Всеобщей декларацией прав человека, Законом Республики Беларусь «О правах ребенка»;
- 2.2. при взаимодействии с обучающимися проявлять уважение к их национальным и семейным традициям, учитывать их культурные, конфессиональные и иные особенности конфессий, способствовать их межнациональному и межрелигиозному взаимодействию с другими участниками образовательного процесса;
- 2.3. соблюдать этические принципы и нормы в медиапространстве, не допускать размещения в сети Интернет, на информационных ресурсах информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию обучающихся;
- 2.4. проявлять доброжелательность, вежливость, тактичность и внимательность к обучающимся;
- 2.5. не допускать случаев применения методов физического, морального и психического насилия по отношению к обучающимся, проявлять деликатность и тактичность в оценке успехов (неуспехов) обучающихся;

- 2.6. при оценке учебных достижений обучающихся быть объективным и справедливым, не допускать тенденциозного занижения или завышения оценочных баллов;
- 2.7. не сообщать другим лицам информацию, доверенную лично ему обучающимися, другими должностными лицами (за исключением случаев, предусмотренных законодательством);
- 2.8. не подвергать публичной критике личность обучающихся и их законных представителей;
- 2.9. стремиться быть положительным примером для обучающихся.

3. Общие этические требования во взаимоотношениях между педагогическими работниками:

- 3.1. соблюдать и защищать интересы профессионального сообщества;
- 3.2. добросовестно и качественно исполнять свои профессиональные обязанности, заботиться о престиже профессии, уважать честь и достоинство коллег, не допускать действий, наносящих ущерб авторитету педагогических работников;
- 3.3. внешним видом, характером и поведением, культурой общения соответствовать традициям и нормам профессионального сообщества; поддерживать и защищать профессиональную честь педагогического работника, его миссию;
- 3.4. защищать свой авторитет, авторитет своих коллег, не унижать их в присутствии обучающихся или других лиц; не обсуждать с обучающимися и их законными представителями недостатки коллег;
- 3.5. помнить о моральной ответственности за размещенные в информационном пространстве комментарии об учреждении образования и образовательной сфере в целом;
- 3.6. не переносить свои личные симпатии и антипатии на служебные отношения;
- 3.7. стремиться к взаимодействию с другими педагогами, оказывать взаимопомощь, соблюдать единство интересов, уважать интересы друг друга;
- 3.8. не допускать нетактичного вмешательства в личную жизнь коллег, проявления зависти, недоброжелательности, умаления заслуг других педагогических работников, высказывания обвинений в их несостоятельности и вытеснения из коллектива;
- 3.9. не препятствовать равноправному выражению мнения и защите своих убеждений всеми педагогическими работниками независимо от статуса и квалификационной категории;
- 3.10. избирать такой образ жизни, который не наносит ущерба престижу профессии, отношениям с обучающимися, законными представителями обучающихся и коллегами, не препятствует качественному исполнению профессиональных обязанностей.

4. Общие этические требования во взаимоотношениях педагогических работников с законными представителями обучающихся:

- 4.1. быть открытым для общения с законными представителями обучающихся на профессионально-педагогическую тематику;
- 4.2. уважительно и доброжелательно общаться с законными представителями обучающихся;
- 4.3. не оценивать личность и достижения обучающихся, основываясь на отношениях с их законными представителями;
- 4.4. не разглашать мнение обучающихся о своих законных представителях и мнение законных представителей об обучающихся;
- 4.5. не допускать, чтобы организационная, финансовая и иная поддержка, оказываемая учреждению образования законными представителями обучающихся, влияла на отношение к ним педагогических работников.

Учебное издание

**КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 6-05-0112-02
НАЧАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине

Составитель

ТУБОЛЕЦ Светлана Григорьевна

Технический редактор

Г.В. Разбоева

Компьютерный дизайн

Е.А. Барышева

Подписано в печать 21.07.2023. Формат 60x84^{1/16}. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 6,57. Уч.-изд. л. 6,09. Тираж 30 экз. Заказ 73.

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.

Отпечатано на ризографе учреждения образования
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.