

***Педагогическое общение.
Конфликты в
педагогическом общении
и их преодоление***

Понятие о педагогическом общении

В узком смысле: **Общ - средство воспитания и обучения**, их важная составляющая.

В широком смысле: **Общ** – одна из форм взаимодействия социальных субъектов, процесс обмена рациональной и эмоционально-оценочной информацией, способами д-ти (умениями), а также результатами д-ти в виде материальных вещей и культурных ценностей.

Понятие о педагогическом общении

Педагогическое общение (ПО) – это целенаправленное, специально организованное взаимодействие педагога и воспитанников, включающее обмен информацией и действиями, установление взаимопонимания между ними.

Компоненты ПО:

словесный (вербальный)

бессловесный (невербальный).

Бессловесный компонент :

- зрительный образ педагога** (имидж),
- телесные средства** (мимика, пантомимика, жесты);
- пространственные средства** (организация межличностного микропространства общения, дистанция общения).

Структура и функции ПО

Структура общения:

Коммуникативный

КОМПОНЕНТ:

обмен информацией
между субъектами
общения

Интерактивный

КОМПОНЕНТ:

общая стратегия
взаимодействия:
кооперация,
сотрудничество и
конкуренция

Перцептивный

КОМПОНЕНТ:

восприятие, изучение,
понимание, оценка
партнёрами по общению
друг друга

Структура и функции ПО

Функции общения:

Организационная

Коммуникативно-стимулирующая

Контрольно-оценочная

Информационно-обучающая

Трудности ПО

связаны с неумением:

- наладить контакт
- управлять общением обуч-ся в организованных формах д-ти
- выстраивать взаимоотношения и перестраивать их в зависимости от специфики пед. задач
- непониманием внутренней психологической позиции обуч-ся
- трудностями в речевом общении и передаче собственного эмоционального отношения к предмету общения
- неумением управлять собственным психическим состоянием в общении.

Условия эффективности ПО

А. А. Бодалёв

ПО эффективно, если

- ❑ если оно осуществляется в соответствии с единым **гуманистическим принципом** во всех сферах жизни воспитанника — в семье, в УО
- ❑ если общение **сопровождается воспитанием отношения к высшей ценности**
- ❑ если **обеспечивается усвоение необходимых психолого-педагогических знаний**

**Условия эффективности ПО: умения
+ качества личности обучающего**

Умения ПО

- передать информацию
- понять состояние ученика
- организовать взаимоотношения с детьми
- воздействовать на партнера по общению
- управлять собственным психическим состоянием
- коммуникативные умения

Качества личности обучающего

- **Глубокое значение психологии другого человека** (его ценностей, идеалов, направленности, потребностей, интересов, уровня притязаний).
- **Социальная установка на человека** ([аттракция](#)).
- **Безусловное принятие ребёнка** — принцип предвосхищающего уважения.
- **Развитые внимательность, наблюдательность, память, мышление, воображение.**
- **Воспитанность эмоциональной сферы:** умения сопереживать и сочувствовать — готовность к эмпатии.
- **Самопознание и самооценка:** педагогическая рефлексия (способствует умению правильно настраиваться на другого человека, выбирать соответствующий способ поведения)
- **Речевая культура**
- **Педагогическая интуиция**

Стиль ПО

Стиль общения неизбежно отражает общую и педагогическую культуру и профессионализм педагога.

Общепринятая классификация стилей ПО

(А. В. Петровский, Я. Л. Коломинский, В. В. Шпалинский, М.Ю. Кондратьев и др.):

авторитарный, демократический, попустительский

Выделяют:

- ❖ **Перспективные** стили общения: общение на основе совместной творческой деятельности, общение на основе дружеского расположения.
- ❖ **Неперспективные** стили общения: общение-устрашение, общение, заигрывание.

В общении очень важна правильная **дистанция** между воспитателем и воспитанниками.

Дистанция — форма выражения отношения

Конфликты в ПО, пути их преодоления

Конфликт — это ситуация обострения противоречий во взаимодействии между людьми, участниками совместной деятельности (межличностный, межгрупповой конфликт) или между желаниями, убеждениями и действиями одного человека (внутриличностный конфликт).

Педагогический конфликт — взаимодействие учителя с учеником или группой учащихся на основе противоположных норм, ценностей, интересов

Потенциально конфликтогенные педагогические ситуации

Ситуации деятельности: возникают по поводу выполнения тех или иных заданий, успеваемости, учебной и внеучебной деятельности.

Например, отказ учащегося выполнить задание по разным причинам:

- утомление,
- трудности в усвоении учебного материала,
- неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи,
- невыполнение домашнего задания

Ситуации поведения. Возникают в связи с нарушениями правил поведения.

Например, если учитель, *не выяснив мотивов, делает ошибочный вывод о поступках ученика.*

Ситуации отношений. Возникают тогда, когда затрагивают эмоции и интересы учащихся и педагогов в процессе деятельности.

Пед. ситуация приобретает конфликтный характер, если она вызывает у ее участников:

негативные эмоции, порождающие неприязнь друг к другу;
деловые отношения подменяются межличностными,

Пед. ситуация приобретает конфликтный характер, если она вызывает у ее участников:

□ негативные эмоции, порождающие неприязнь друг к другу

□ деловые отношения подменяются межличностными

□ неоправданно даются отрицательные оценки не поступку школьника, а его личностным качествам.

Этапы в развитии конфликта

В социальной психологии различают четыре этапа в развитии конфликта

- I. Возникновение объективных противоречий**
- II. Осознание конфликтной ситуации**
- III. Переход к конфликтным действиям**
- IV. Разрешение конфликта**

Конфликтогены педагогического общения

Конфликтогены — слова, действия, поступки, которые могут привести к конфликту, спровоцировать его.

Конфликтогены — «мусор» общения.

- **незаслуженные или унижительные упреки** («На тебя ни в чем нельзя положиться!»);
- **негативные обобщения, навешивание ярлыков** («Все вы такие...»);
- **настойчивые советы по поводу того, как другому человеку следует себя вести**;
- **указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии** («А твой отец — алкоголик!»);
- **решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем — для обсуждения** («Все, не будем это обсуждать!», «Не смей так говорить!»);
- **неуместная ирония, сарказм**;
- **ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, цель которых — «выпустить пар».**

Правила бесконфликтного общения:

□ не употреблять конфликтогенов

□ не отвечать конфликтогеном на конфликтоген

□ сделать как можно больше благожелательных посылов по отношению к учащимся (готовность к сотрудничеству, демонстрация дружелюбия, проявление эмпатии).

У подростков :

- потребность в самовыражении и самоутверждении
- «чувство взрослости»
- усиление половой идентификации,
- потребность в общении и общественном признании (потребность быть принятым группой),
- повышенный эгоцентризм.

Причины конфликтных ситуаций в подростковом возрасте

- факты негативного поведения учащихся, неспровоцированные или вызванные действиями учителей
- дидактические ошибки (например, систематическое занижение оценки, разные отметки за одинаковые ошибки в письменных работах и т. п.).
- неправильная тактика взаимодействия педагогов с подростками (мстительность, дискриминация в отношении к отдельным подросткам),
- грубое нарушение педагогической этики.

Конфликтогены *юношеского возраста* — это:

- переживание своего «Я» как индивидуальной целостности, неповторимости, непохожести на других людей, потребность в самопознании;
- рост социальной активности, «примеривание» к различным социальным ролям, определение гражданской позиции, нравственных ориентиров, профессиональный выбор;
- большая самостоятельность в оценочной деятельности, проблема смысла жизни, размышление о своем жизненном предназначении, потребность в доверительном общении, любви и другие.

Конфликты в старшем школьном возрасте вызываются:

- нарушениями дисциплины старшеклассниками (невыполнение ученических обязанностей, неподчинение требованиям учителей, курение, пропуск занятий, обман учителей, вражда, драки и т. п.);
- конфликтогенным поведением самих учителей, их бестактностью (позиция «учитель всегда прав»);
- применение мер наказания, не соответствующих возрастным особенностям;
- публичные оскорбления, вторжение в личный мир юношей и девушек, осуждение их взаимных симпатий;
- злоупотребление откровенностью старшеклассников с учителями и разглашение ими доверенных секретов другим учащимся, любопытство к личной жизни юношей и девушек без их согласия советоваться со старшими и т. п.).

ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

А. Б.Добрович предлагает методы угашения конфликтов подразделять на:

прямые
косвенные.

К прямым методам относятся:

поочередное изложение сути и причин столкновения (только факты без эмоций, оценочных высказываний и очернительства);
высказывание претензий на группе, т.е. публично;
применение административных санкций;
разведение конфликтующих по разным классам, группам.

Косвенные методы (приемы):

выход чувств (по К.Роджерсу),
эмоциональное возмещение,
авторитетное третье лицо,
обнажение агрессии,
принужденное слушание оппонента,
обмен позициями,
расширение духовного горизонта спорящих¹.

Готовность к профессионально-педагогическому общению

включает:

знание основ педагогического общения, его закономерностей, функций, структуры, содержания; сформированность умений организовать общение, управлять им и собственным психическим состоянием,

сформированность определенных личностных, нравственных качеств педагога.

Указанные знания, умения и личностные качества определяют культуру педагогического общения, позволяющую педагогу осуществлять педагогическое общение, а значит, воспитание и обучение на достаточно высоком профессиональном уровне.