

***ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ***

# **Основное содержание:**

- 1. Общение как профессиональная деятельность педагога, делового человека.**
- 2. Основные звенья процесса общения.**
- 3. Технология и культура общения.**
- 4. Педагогический такт.**

**Общение - одна из сфер человеческого бытия, неременное условие существования общества.**

**В общении проявляется человеческая сущность.**

**Потребность в общении возникает в силу общественной необходимости.**

**Известный французский писатель Антуан де Сент-Экзюпери справедливо утверждал, что человеческое общение - единственная роскошь на свете.**

**Культура общения - важное требование, предъявляемое к организатору, менеджеру. Отсутствие такой культуры зачастую приводит к возникновению конфликтных ситуаций: люди не придают значения формам и способам общения.**

**В деятельности педагога, социального работника, в малом и большом бизнесе эффективное налаживание общения с подчиненными, коллегами, контакт с окружающими людьми - залог успеха всей деятельности.**

**Древняя мудрость гласит: "Словом можно убить, словом можно спасти".**

**Иногда можно слышать: "Я человек прямой, говорю, что думаю". Такие люди действуют окриками, волевыми нажимами, а порою прибегают к нецензурным выражениям. Они демонстрируют низкий уровень своей культуры общения, доводят тех, с кем имеют дело, до нервных приступов.**

**В процессе профессиональной деятельности имеет место общение людей как их взаимодействие, как управление персоналом, как воспитательное воздействие руководителей на подчиненных.**

**Общение рассматривается в науке с точки зрения организации профессиональной деятельности преимущественно в социальной сфере. С помощью общения выявляются особенности обмена информацией в данной группе работников, осуществляется управление действиями членов рабочей группы, коллег-профессионалов, выясняются лидеры в данной группе и др.**

**Управление как социальная функция общения (социальный контроль) обеспечивает внутригрупповое общение и межгрупповое взаимодействие, планирование и координацию совместной деятельности, обратную связь в деятельности администрации.**

**Характер и виды общения обуславливаются социальными ролями.**

**Специфика общения заключается в том, что в процессе его субъективный мир одного человека раскрывается для другого.**

**Психолог Л.А.Карпенский выделяет восемь функций общения: 1) контактная (обоюдная готовность к обмену информацией на основе поддержания взаимосвязей); 2) информационная (обмен знаниями, сведениями, решениями и т.д.); 3) побудительная (стимуляция активности партнера); 4) координационная (согласование решений, действий); 5) понимания (восприятие и понимание собеседниками друг друга - их состояния, переживаний, ценностных ориентации); б) амотивная (обмен эмоциями, изменений настроения, переживаний партнера); 7) установления отношений (осознание своей роли в системе деловых, статусных, межличных связей); 8) оказания влияния (изменение поведения, взглядов, мнений и т.п.).**

**Общение представляет собой взаимодействие лиц, в ходе которого имеет место обмен информацией, опытом, знаниями, умениями и навыками, результатами деятельности. Информация может быть рациональной и эмоциональной передаваться словесно и с помощью мимики, жестов и т. п.**

**Педагогическое общение - это профессиональное общение педагога с отдельными воспитанниками, коллективом. Оно имеет определенные профессиональные функции, направлено на создание благоприятного психологического климата, на оптимизацию отношений между педагогом и воспитанниками и в коллективе. В профессионально-педагогической деятельности общение выступает главным образом как средство, влияющая на личность, т.е. как средство педагогического воздействия, сотрудничества. В условиях коллектива педагог управляет процессом общения воспитанников.**

*Как показывают исследования Е. С. Рапацевича, специфика профессионально-педагогического общения проявляется в его направленности на организацию освоения учебных знаний и формирование на этой основе умений, на выработку компетенций, т. е. органически сочетает в себе элементы личностно ориентированного, социально ориентированного и предметно ориентированного обучения. Педагогическое общение реализует специфически обучающую функцию, помогает ученику выразить себя, выразить то, что в нем есть положительного, способствует самоактуализации и дальнейшему развитию ученика.*

**Психолог А.А.Леонтьев дает следующую классификацию общения:**

**1) социально-ориентированное (например, выступление на митинге, лекция для студентов, передача по телевидению). Здесь непосредственно реализуется социальное взаимодействие;**

**2) групповое предметно-ориентированное общение (производственные, деловые отношения в коллективе, группе);**

**3) лично-ориентированное общение (общение с одним партнером). Оно может быть деловым, сугубо личным.**

Общение включает в себя момент общности. Последнее проявляется в уподоблении, идентификации, согласованности, взаимопонимании, симпатии, сотрудничестве.

Убеждение - это воздействие на рассудок, чувства и волю с целью добиться согласия партнера с высказываемой точкой зрения и действий в соответствии с ней. Это воздействие осуществляется с помощью логических суждений, умозаключения, опровержения несостоятельных доводов партнера, апелляции к его чувствам.

Заражение - бессознательная, невольная подверженность человека таким психическим состояниям, как массовый психоз, ритуальные и модные танцы, спортивный азарт, накал страстей. Легче всего человек поддается заражению в толпе, под воздействием проповедей, призывов, эмоциональных зарядов (рок-музыки и ей подобной). К способам заражения социального плана относятся также солидарность, мнение, ослабление напряжения, подражание.

Внушение - воздействие с опорой на подсознательное в целях внедрения простейших элементов психики - стереотипов. Стереотипы не требуют анализа, критической оценки, воспринимаются на веру. Внушение вырабатывает готовность получать инструкции и действовать в соответствии с ними.

Одним из приемов внушения является индоктринация. Она означает навязывание тенденциозно подобранных ценностей, норм поведения, установок (в том числе идеологических и политических).

Индоктринирование достигается многократным повторением штампов, лозунгов ("нерушимая дружба", "демократизация общества", "перестройка", "наша сила - в коллективе" и т.п.), подтасовкой фактов, игровыми приемами и др.

**Мода - весьма динамичная форма стандартизированного массового поведения, возникающая, в основном, стихийно, под влиянием меняющихся вкусов, настроений, увлечений. А.Сент-Экзюпери принадлежит следующее высказывание о моде: "Нет большего идиотизма, чем мода. Дикая страсть к стандарту - обязательно походить на другую, на многих, на всех. Все одинаковое - от причесок до туфель. Одинаковые улыбки, заимствованные вместе с прическами у кинозвезды. Скоро, наверное, заведут моду на одинаковые характеры. Девушек словно выпускают сериями с конвейера. Их можно полюбить с первого взгляда и разлюбить с первого слова".**

**Педагогическое, деловое общение требуют абсолютного равенства его участников. Как показал известный отечественный журналист и педагог С.Соловейчик, "всякое неравенство, превосходство, власть, необходимые для управления, для общения - губительны, делают его невозможным. Общение - соединение двух душ; они хоть на миг становятся равными. В этом уравнивании - наслаждение, педагогический смысл общения. Один миг общения дает для воспитания больше, чем целые часы поучений. Общение - это уравнивание... Педагогический талант - в умении почувствовать в ребенке равного себе душой, в способности к душевному общению... Для лидерства и для воспитания нужен дар общения».**

## **Основные функции педагогического общения:**

- 1. Сообщение информации.**
- 2. Познание (изучение) личности собеседника.**
- 3. Управление процессом общения в коллективе.**
- 4. Взаимодействие (педагогическое влияние, педагогическое взаимодействие).**

## **Звенья процесса общения:**

1. Моделирование предстоящего общения. Наиболее распространенной формой словесного общения является личная беседа. Чтобы она была достаточно эффективной, педагогу необходимо заранее определить место, время и продолжительность беседы, выбрать наиболее оптимальный момент ее начала, создать атмосферу взаимного доверия, деловитости.

**2. Организация непосредственного общения. Здесь необходима оперативность контакта, преодоление негативных проявлений со стороны собеседника. Особо важное значение имеет положительный эмоциональный настрой руководителя беседы, его обаяние, расположенность к партнерам, понимание их ситуативной настроенности.**

**3. Управление общением. Этот этап включает организацию внимания, сопереживание, создание ситуации оперативного поиска. Приемами управления общением являются проявление организаторского чутья, поддержание инициативы в ведении беседы. Инициатива в общении дает возможность четко последовательно реализовывать основную цель беседы, поддерживать соответствующий настрой собеседников, изменять тональность в обращении к участникам общения, направлять и активизировать их мыслительную деятельность, оказывать эмоционально-волевое влияние. Управление общением включает в себя высокую степень распределения внимания, проявление выдержки, настойчивости, терпения, управление своим настроением. В процессе общения должно иметь место "взаимозаражение" творческой энергией каждой из общающихся сторон. Рассматриваемый этап требует постоянного поддержания обратной связи. Необходимо умение оперативно реагировать на меняющиеся условия общения, находить соответствующие способы и приемы воздействия на собеседников без предварительной подготовки, т.е. путем деловой импровизации. Для этого требуется эрудиция, знание особенностей собеседника, коллектива, умение управлять своим психическим состоянием.**

**4. Анализ результатов общения. На данном этапе общения оцениваются условия, в которых оно протекало, выявляются сильные и слабые стороны общения, характеризуется поведение собеседников, степень достижения цели общения. В процессе анализа результатов руководителю беседы целесообразно поставить себя на позицию собеседников (воспитанников) и подвести итог общению в целом. Это необходимо для того, чтобы в последующем общении можно было внести необходимые коррективы и достичь более высоких результатов.**

## **Стили общения:**

**1. Общение на основе увлеченности совместной творческой деятельностью. Этот стиль весьма эффективен в педагогическом процессе. Он присущ многим опытным, передовым учителям. Такой стиль придает общению между педагогом и воспитанниками содержательный характер, дает возможность его участникам проявлять инициативу, творчество, устанавливать отношения сотрудничества. Позитивное, доброжелательное отношение педагога к воспитанникам продуктивно влияет на развитие отношений творческого сотрудничества.**

## **2. Общение на основе дружеского расположения.**

**Применительно к деятельности педагога это означает обучение самоорганизации. По мере овладения самореализацией обучаемый должен продолжать учение сам. Педагог ставит цель, определяет задачи обучения и оказывает помощь в познавательной деятельности. Он должен проникнуть в душевное состояние тех, с кем общается, понять их стимулы и мотивы поведения. Из этого вытекает, что в процессе педагогического общения педагог выступает в роли старшего товарища, наставника, участника совместной познавательной и иной деятельности. Однако дружеское расположение педагога в общении должно иметь меру - не превращаться в панибратство. "Отношения дружбы" в общении строятся в системе педагогически целесообразного воздействия. Для данного стиля общения характерны внимательность, чуткость, доверие и уважение, диалог равных партнеров.**

**3. Общение - дистанция. В этом случае подчеркивается "ведущая роль педагога", действует, говоря словами А.С. Макаренко, "авторитет расстояния", т.е. отношения строятся на формальной основе ("я - начальник, ты - подчиненный"), отсутствуют содружество и сотворчество. Такой стиль общения свидетельствует о том, что педагог демонстрирует своим питомцам ложную значительность, всем своим поведением подчеркивает, что они должны соблюдать "дистанцию огромного размера". К сожалению, такой стиль весьма распространен и в учебных заведениях, и в учреждениях России.**

**4. Общение - заигрывание. Данный стиль общения отражает стремление педагога завоевать у воспитанников дешевый, ложный авторитет, «погоню за любовью». Стиль заигрывания в общении является следствием непонимания основных требований педагогической этики, с одной стороны, и боязни общения с коллективом воспитанников, отдельными учениками, с другой стороны. Он присущ в основном начинающим педагогам и тем, кто стремится завоевать авторитет без труда, не имея для этого оснований.**

**5. Демократический стиль.** Он характеризуется диалогом равных по своим начальным условиям участников. Такой стиль включает признание обучаемыми авторитета педагога как носителя знаний, профессионала, творческой личности, а не как должностного лица, а также разумную требовательность педагога к воспитанникам и самому себе. В любой ситуации педагог координирует свою деятельность, признает и исправляет допущенные ошибки, трезво оценивает педагогическую ситуацию, уважает своих питомцев, помнит о святости дела, которому служит. Демократический стиль общения невозможен, если педагог не уважает мнения учащихся, коллег о нем самом, если он не самокритичен.

**Технология общения - это комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для эффективного использования избираемых средств, методов и приемов педагогического воздействия**  
**Владение педагогической технологией, техникой общения - составная часть педагогического и управленческого мастерства.**

**Технология общения включает владение рациональным стилем общения, умение выбирать нужный тон, управлять своим вниманием и вниманием участников общения, определять по внешним признакам их душевное состояние в данный момент. Составным элементом технологии общения является умение руководителя управлять собственным эмоциональным состоянием и в этой связи выразительно демонстрировать воспитанникам, подчиненным словом, жестами, мимикой свои требования. Педагог, социальный деятель, менеджер заботится о благоприятной самопрезентации: показывает свою общую эрудицию, профессиональную компетентность, страстность и увлеченность делом, умело демонстрирует личное обаяние, внешнюю культуру.**

**Особое место в технологии общения отводится культуре речи. Речь педагога, руководителя общения должна обеспечить продуктивное, полноценное восприятие информации, воздействие на рассудок, чувства и волю партнеров. Это означает доверительный тон разговора, искреннее выражение своей сопричастности к общению, содержательность, выразительность и логичность речи. Соответственно содержанию и тону речи используются жесты, мимика. Грамотная речь характеризуется соблюдением норм современного языка, лексическим богатством, точностью, определенностью, доступностью, соблюдением логических ударений, отсутствием вульгаризмов, диалектизмов, "лишних слов", слов-паразитов ("ну", "значит", "в общем", "это самое" и т.п.). Важно соблюдать корректность, оптимальный темп речи, не допускать неоправданных отступлений от логики мысли и речи, избегать запретов в адрес участников общения.**

*Культуру речи в значительной мере характеризует ее звучание, тембр. В средние века было известно выражение: "Если у учителя неприятный голос, он не учитель".*

*Спецификой педагогической речи является ее направленность к ученикам. Поэтому педагог должен предвидеть ее восприятие учениками. Содержание речи воспринимается не только на слух, но и визуально. Мимика, жесты, интонация, темп придают речи выразительность и эмоциональность.*

*Особенностью речи педагога выступает также импровизация. Педагог говорит не по заранее написанному тексту или конспекту, а излагает материал, ведет беседу "своими словами", вместе с собеседниками рассуждает, демонстрирует ход мысли. Речь может быть ответной реакцией на восприятие партнера в момент общения. Слово — сильнейший раздражитель, сигнал действия, а поэтому следует быть особенно внимательным и осторожным к тому, какое слово и кому оно обращено, адресовано.*

**Современные управленческие теории особо выделяют такие принципы управления, как обращение к человеческому фактору, обуславливающему демократизацию управления (в том числе участие работников в прибылях); признание необходимости социальной ответственности управленческих структур как перед обществом, так и перед людьми, работающими в самой организации; упор на постоянное творчество работников. Опора на эти принципы означает признание того, что управление не может быть подлинно научным без высокой культуры общения как личностной формы социальных отношений, обеспечивающих действенный способ соединения работников друг с другом.**

**Общение, коммуникации внутри подразделений различают трех видов:**

- коммуникация «руководитель - подчиненный» (личные беседы, обмен письменной информацией, телефонные разговоры, компьютерная сеть);**
- коммуникация «руководитель - группа» (постановка задач перед коллективом, общение на собраниях);**
- коммуникация «подчиненный - подчиненный» (внутри группы).**

**Приведем несколько советов о культуре речи лектора, которые даны известным отечественным судебным деятелем и педагогом XIX А. Ф. Кони:**

**1. Необходимо готовиться к лекции, собрать интересное и важное, относящееся к теме прямо или косвенно. План лекции должен быть подвижным, т.е. таким, чтобы его можно было сокращать без нарушения целого.**

**2. Чтобы меньше волноваться перед выступлением, надо быть более уверенным в себе, а это может быть только при лучшей подготовке к лекции. Размер волнения обратно пропорционален затраченному на подготовку труду или, вернее, результату подготовки.**

**3. Следует менять тон - повышать и понижать его в связи со смыслом. Тон его подчеркивает... Следует помнить о значении пауз между отдельными частями устной речи.**

4. Жесты оживляют речь, но ими следует пользоваться осторожно. Слишком частые, однообразные, суетливые, резкие движения рук неприятны, приедаются и раздражают.

5. Полезно всматриваться в отдельные группы слушателей (особенно в маленьких аудиториях). Этим привлекается внимание и завоевывается расположение к лектору. Он должен быть достаточно хорошо виден: "Лицо говорит вместе с языком".

6. От лектора требуется большая выдержка и умение владеть собой при всех неблагоприятных обстоятельствах. В случае шума - призвать к тишине и продолжать речь.

7. Форма речи - простая, понятная. Хорошо действует наглядное сравнение, параллель, выразительный эпитет.

8. Лирика допустима, но ее должно быть мало.

9. Удержать внимание слушателей можно краткостью изложения, отсутствием всего того, что засоряет речь, краткими освежающими отступлениями, когда внимание слушателей утомилось.

10. Конец речи должен закруглить ее, т.е. связать с началом.

**А.С.Макаренко писал: «Я сделался настоящим мастером только тогда, когда научился говорить "иди сюда" с 15-20 оттенками, когда научился давать 20 нюансов в постановке лица, фигуры, голоса. И тогда я не боялся, что кто-то ко мне не подойдет или не почувствует того, что нужно»**

**В.А.Кан-Калик выделил такую черту технологии педагогического общения, как сопереживание, что означает адекватное понимание педагогом и воспитанниками воспринимаемого материала, его однозначное оценивание, отношение к нему.**

## **Правила Карнеги :**

- мысль - величайшая сила. Сохраняйте надлежащее духовное состояние - будьте всегда мужественны, искренни и в хорошем настроении; правильно мыслить - значит созидать; если Вы хотите нравиться людям - улыбайтесь; говорите о том, что интересует Вашего собеседника; будьте хорошим слушателем; поощряйте других говорить о самих себе;**
- внушайте Вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне;**
- проявляйте уважение к мнению вашего собеседника; никогда не говорите человеку, что он не прав;**
- если Вы не правы, признайте это быстро и решительно;**
- пусть большую часть времени говорит Ваш собеседник;**
- указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно; '**
- задавайте собеседнику вопросы, вместо того, чтобы ему что-то приказывать;**
- создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.**

**Вершиной культуры общения является педагогический такт (латинское слово "тактус" - прикосновение, ощущение).**

**Педагогический такт - чувство меры во взаимодействии и общении. Проявляется такт в чутье, умении находить наиболее эффективные способы и приемы подобающего общения, предъявления разумных требований и проявления уважения к личности воспитанников, признания их индивидуальности. Основу такта составляет глубокое знание психологии собеседника, его душевного состояния и индивидуальный подход к нему. Раскрывая психологическую природу такта, К.Д.Ушинский писал:**

**"Педагогический такт, без которого воспитатель, как бы он ни изучил теорию педагогики, никогда не будет хорошим воспитателем-практиком, есть в сущности не более, как такт психологический"**

**В педагогическом процессе, в общении прямое воздействие "прямая линия между двумя точками" - не всегда кратчайший путь к сердцу воспитанника, собеседника. Нужны косвенные меры воздействия, изобретательность, вдумчивый и умелый подход руководителя. Педагогический такт, чутье - это профессиональное мастерство учителя, деятеля социальной сферы, сказывающееся в умении "входить" в душу воспитанника, собеседника, в проявлении к нему чуткости, вежливости, корректности, мягкости. Мягкость в общении, педагогическом воздействии - открытый путь к сердцу собеседников, к решению задач воспитания.**

**Условиями овладения педагогическим тактом являются:**

- уважение воспитанников, собеседников;**
- справедливость в отношениях с участниками общения;**
- наблюдательность, умение ориентироваться в изменяющихся педагогических ситуациях;**
- знание возрастных и индивидуальных особенностей собеседников;**
- высокая общая культура педагога, деятеля социальной сферы, менеджера.**