

Культура педагогического общения

Чтобы овладеть педагогическим мастерством, преподавателю необходимо не только хорошо знать свой предмет, но и владеть этикой межличностного общения, культурой педагогического труда.

Профессия преподавателя – это профессия, включающая в себя элементы профессии врача, психотерапевта, психолога, инженера, скульптора, художника, артиста.

В основе педагогической культуры лежат мировоззренческие, нравственные, эстетические, интеллектуальные и другие компоненты общей культуры преподавателя. Без постоянной работы учителя над развитием своей личности достигнуть высокой педагогической культуры невозможно.

Педагог, который глубоко проникает в душевное состояние и при этом остается незаметным разумным дирижером его, который умеет дарить оптимистическое настроение, переключать и сосредоточивать внимание, учитывать интересы, способности, отношения столь различных по характеру обучающихся, может только педагог-мастер, педагог с высокой культурой труда. Кроме того, характер требований преподавателя к обучаемым, к себе, к другим людям есть свидетельство его культуры. Известна педагогическая формула Антона Семеновича Макаренко: «Как можно больше требования к человеку и как можно больше уважения к нему».

Кому и сколько предъявлять требований? Каковы эти требования и как их предъявлять? – вот далеко не полный перечень вопросов, отвечая на которые учитель формирует собственный стиль поведения и культуру своего труда. Основное условие творчества педагога – эмоционально-чувственный, интеллектуальный фон в любой ситуации. Осуществление этого условия позволяет вести речь о вдохновении, рождении новых чувств и идей, о постоянном поиске, а следовательно о культуре труда педагога-творца. Психологи убеждают в том, что эмоции и чувства выступают побудителями различных видов деятельности человека. Информация, исходящая от преподавателя, должна быть одухотворенной, и тогда она не оставит равнодушными обучаемых.

А чтобы информация дошла до того, кому она предназначена, нужно уметь правильно общаться.

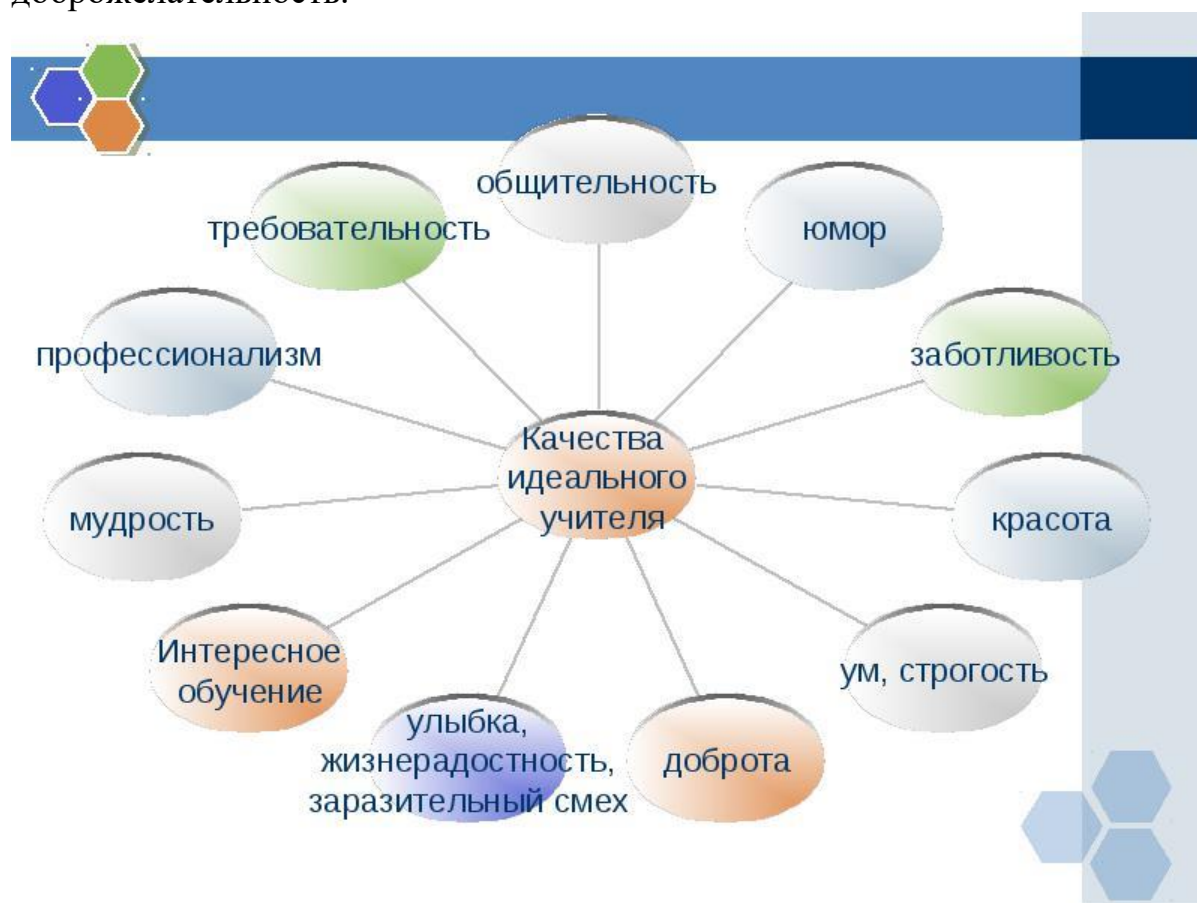
Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Способность к общению всегда считалась важнейшим человеческим фактором.

Оптимальное педагогическое общение преподавателя с обучаемым в процессе обучения создает наилучшие условия для развития их мотивации и творческого характера учения, для правильного формирования личности обучаемого. Обеспечивает благоприятный эмоциональный климат обучения и управления социально-психологическими процессами в коллективах, что позволяет максимально реализовать личностные особенности преподавателя в учебном процессе.

Преподаватель - это по существу, психолог-практик. Чтобы управлять взаимоотношениями, способствующими продуктивной учебно- воспитательной работе, нужно знать особенности общения вообще, а педагогического – в первую очередь.

Педагог постоянно сталкивается с самыми разными проблемами межличностного общения. Отсутствие культуры педагогического общения или её низкий уровень нередко приводит к возникновению конфликтных ситуаций, напряженности в отношениях между преподавателем и учащимся или с целой группой.

Успешное разрешение конфликтов зависит от общей психологической грамотности и уровня педагогической культуры преподавателя. Основными моральными нормами, на которых основываются взаимоотношения преподавателя с учащимися, являются: уважение достоинства каждого из своих воспитанников, доверие и внимательное отношение к их внутреннему миру, душевная чуткость и доброжелательность.



Психологически грамотное восприятие педагогом учащегося поможет установить взаимопонимание и эффективное взаимодействие. Эту возможность во многом обеспечивают педагогу сформированные перцептивные умения, то есть умение правильно по оценивать по выражению лица, жестам, речи, действиям детей их эмоциональное состояние. Существуют два взаимосвязанных вида социальной перцепции: собственно перцептивный (восприятие и слушание ребенка или другого человека) и эмпатийный (особая чувствительность к ребенку, сопереживание и сочувствие другому). Процесс социального восприятия предполагает прежде всего наличие культуры слушания. *Многочисленные исследования показывают, что большинство работников образования не обладают в достаточной степени навыками слушания.*

1. Культура слушания.

Слушание – это процесс, в ходе которого устанавливаются связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение. Слушание требует определенных навыков, которым необходимо научиться преподавателю, так как процесс слушания занимает существенную часть его жизни. Различают несколько видов слушания: активное, пассивное, эмпатическое.

Культура педагогического общения

Слушание – это процесс, в ходе которого устанавливаются связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение



Примеры активного слушания:

«Насколько я тебя поняла»
«По вашему мнению»
«Другими словами»
«Ты, вероятно, имеешь в виду»

Примеры пассивного слушания:

«да-да»
«угу»
кивание головой

Активное слушание – вид слушания, когда на первый план выступает отражение информации. К нему относятся постоянные уточнения той информации, которую хочет донести собеседник, путем задавания ему уточняющих вопросов, таких как: «Как я вас понял...», «По вашему мнению...», «Другими словами, вы считаете...» и т.п.

Активное слушание незаменимо в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться, настроиться, если возникает желание надерзить партнеру и развить начавшийся конфликт. Типичной ошибкой людей при применении активного слушания является часто формальное следование правилам. В таких случаях человек задает «нужный» вопрос: «Правильно ли я вас понял, что...», но, не услышав ответа, продолжает развивать аргументы в пользу своей точки зрения, фактически игнорируя точку зрения собеседника. Потом такой человек удивляется, что техника активного слушания не работает.

Активное слушание может применяться в тех случаях, когда подросток расстроен, обижен, потерпел неудачу, когда ему больно, стыдно, страшно. В таких случаях важно дать ему знать, что вы чувствуете его переживания.

Если приходится слушать человека, находящегося в состоянии сильного эмоционального возбуждения, то в таких случаях эффективно работает прием пассивного слушания.

Пассивное слушание – умение дать понять собеседнику, что он не один, что его слушают, понимают и готовы поддержать. Лучше всего при этом действуют так

называемые «угу-реакции»: «да-да», «угу-угу», «ну, конечно», кивание головой. Главное в этом виде слушания – не молчать, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека тем более; не задавать уточняющих вопросов, потому что это только вызовет ответный взрыв негодования; не говорить партнеру: «Успокойся, не волнуйся, все уладится» - он этих слов адекватно понять не может, они его возмущают, ему кажется, что его проблему недооценивают, что его не понимают.

Эмпатическое слушание позволяет переживать те чувства, которые переживает собеседник, отражать их, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не критикуют, не поучают. Именно в этом и состоит секрет хорошего слушания – такого, которое дает другому человеку облегчение и открывает ему новые пути для понимания себя.

Правила эмпатического слушания:

- необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отойти от готовых установок и предубеждений относительно собеседника.

- необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать, чтобы разобраться в своем переживании.

Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не надо объяснять ему причину возникновения этого чувства. Замечания типа: «Так это у тебя от того, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя все время обращали внимание» - не могут вызвать ничего, кроме ответной агрессии и защиты.

Методика эмпатического слушания применима только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В случае же, когда он задает обычные вопросы типа: «А вы не знаете, что означает то-то?» или же просто не хочет говорить с вами, а вы бы очень хотели обсудить с ним что-либо, применение эмпатического слушания просто невозможно. Эмпатическое слушание обеспечивает лучшее понимание учителем ребенка, помогает нейтрализовать имеющуюся у учителя склонность к оценке.

2. Культура спора.

Стремление многих преподавателей слушать другого человека не столько с целью вслушиваться в то, что он вам сообщает, сколько оценить его, часто становится причиной коммуникативных барьеров таких как: предубеждение, недоверие, отсутствие чувства юмора, навыков социального контакта. Одним из разновидностей диалога между преподавателем и учащимся является спор. Только высокая культура диалога страхует от опасности превратить его в ссору, то есть в «состояние взаимной вражды».

Культура спора обеспечивается соблюдением следующих педагогических правил:

- восприятие несогласия учащихся как естественной реакции, следствия критического отношения к информации.

- учет глубинных мотивов конфронтации учащихся (потребности в личностном самоутверждении, повышении статуса в среде сверстников, обиды, эмоционального возбуждения, состояния психологического дискомфорта и пр.).
- выражение неизменной доброжелательности по отношению к оппоненту, невзирая на репутацию и статус.
- заинтересованное и уважительное отношение к любой точке зрения, даже абсурдной, забота о сохранении и повышении престижа каждого учащегося.
- критическая оценка конкретных действий, а не личности в целом («Этот поступок представляется мне некрасивым», а не «Ты всегда стремишься сорвать урок, потому что бездельник» и др.).
- контроль за тональностью спора, чтобы предупредить его перерастание в ссору.
- при отстаивании своего мнения использование общепринятых этикетных норм («Мне кажется», «Подумаем вместе», «Может я ошибаюсь», и т.п.), готовность признать ошибки, извиниться за оплошность.
- готовность принимать компромиссные решения, учитывая интересы учащихся, их потребности.
- терпимость, уступчивость в мелочах.
- дисциплинирование группы с помощью косвенных воздействий – переключения внимания, шутки.
- доминирование экспрессии оптимизма.

УМЕНИЕ СПОРИТЬ:

ОДНИМ ИЗ ВАЖНЕЙШИХ УСЛОВИЙ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТА ЯВЛЯЕТСЯ
ОВЛАДЕНИЯ УМЕНИЕМ СПОРИТЬ.

СПОР ТОЛЬКО ПОСЛЕ СОГЛАСИЯ СТОРОН И КАК МОЖНО БЫСТРЕЕ ПОСЛЕ
ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

ТОТ , КТО НАЧИНАЕТ СПОР, ДОЛЖЕН ПРЕДСТАВЛЯТЬ ЦЕЛЬ СПОРА,
И О ЧЕМ НАДО СПОРИТЬ

ТЕМА СПОРА ДОЛЖНА БЫТЬ ВАЖНОЙ ДЛЯ ОБЕИХ СТОРОН.
УЧАСТНИКИ СПОРА ДОЛЖНЫ СЛУШАТЬ ДРУГ ДРУГА

ДОЛЖНЫ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПРАВИЛА ЧЕСТНОЙ ИГРЫ

Показателями низкой культуры диалога с учащимися можно считать следующее:

- ограничение свободы выражения мнений, в особенности не совпадающих с точкой зрения преподавателя («Хватит спорить о беспорном», «Тебе еще рано иметь свои взгляды! Для этого нужно хотя бы прилично учиться»).
- ориентация лишь на запланированные цели («Опять ты у нас отнимаешь время пустыми вопросами! Я ничего не успеваю сделать!», «Не отвлекай нас, Сидоров, своими заумными вопросами!»).
- мелочная нетерпимость, придирчивость («Как ты сидишь, Игнатъева! Положи руки на парту», «Как можно не знать таких простых вещей?»).
- дисциплинирование путем нажима. Прямого порицания («Хватит показывать какой ты умный»).
- угрозы («Попробуйте не выполнить это задание!»).
- упреки («Сколько раз напоминала, а ты...»).
- унижение достоинства («Такого ленивого ученика у меня еще не было!»).
- высмеивание («Ребята, кого напоминает Лазарев? Санчо-Панса, правда? Такой же толстый и ленивый»),
- демонстрация своего превосходства в различной форме: («У тебя что в голове – две извилины?»), «Тут не в чем сомневаться, Никифирова, каждому человеку ясно!»).
- ссылка на свой жизненный статус и жизненный опыт как аргумент в споре («Я преподаю уже 20 лет, как ты можешь сомневаться в моих знаниях?»).
- использование лести, показной доброты, улыбки, ласкательного вокатива (Наташенька, Сереженька) или обмана, запугивания для извлечения своей выгоды, достижения эгоистических целей.
- доминирование экспрессии пессимизма («Ничего то вы не умеете. И что мне с вами делать, ума не приложу», «Не представляю, как вы сдадите экзамены»).

Таким образом, ведение коммуникативного диалога с учащимися требует от преподавателя высокой культуры – лингвистической, нравственной психологической, педагогической. Педагог, обладающий высоким уровнем педагогической культуры, достаточно уравновешен, терпим и совместим с очень разными людьми. Благодаря этим достоинствам создается психологически комфортная обстановка для совместной деятельности в педагогическом процессе. Педагог должен стремиться безусловно принимать ребенка со всеми его недостатками, промахами, бедами.

Принимать ребенка – это значит:

- *проявлять к нему терпимость, стремиться понять его и помочь ему;*
- *проявлять уважение к его личности, поддерживать в нем чувство собственного достоинства;*
- *признавать за ним право быть непохожим на других; смотреть на его проблему с его позиций, его глазами;*
- *учитывать индивидуально-психологические и личностные особенности ребенка.*

3. Эмпатия и симпатия в общении.

Определив основные моменты взаимоотношений педагога и учащегося, перейдем непосредственно к рассмотрению этики человеческих контактов. В процессе общения с учащимися педагог расширяет свои знания о личности учащегося. Он по-разному воспринимает и оценивает воспитанников в той или иной ситуации, что

накладывает определенный отпечаток на формирование эмоционально-межличностных отношений учащихся с учителем.

Немаловажную роль в процессе общения играют человеческие отношения, основанные на чувствах симпатии, антипатии, эмпатии. Симпатия, эмпатия и человеческое познание есть явления, представляющие собой единый процесс, характеризующийся постепенным углублением проникновения одного человека в психологию другого.

Основа межличностных отношений- ЧУВСТВА

Симпатия

Сближение

Готовность к сотрудничеству

Антипатия

Отдаление

Нежелание сотрудничать



Симпатию можно трактовать как определенную чувственную фиксированную установку. Как эмоциональная установка, симпатия требует ответных эмоционально-положительных реакций – взаимности, взаимопонимания. Чувство симпатии сближает людей, создает условия для их взаимного познания и уважения. В процессе непосредственных отношений порождается склонность к предпочтению, привязанности к определенному человеку. Симпатия порождает повышенный интерес к людям, в ходе его удовлетворения создаются необходимые эмоционально-психологические условия, благоприятная атмосфера для формирования и развития у человека способности адекватно воспринимать, понимать и оценивать окружающих. В общении преподавателя с различными коллективами и с каждым отдельным учащимся часто возникает ситуация, когда, казалось бы, совершенно независимо от преподавателя складывается его стереотип отношений к той или иной группе, к тому или иному учащемуся. Появляются симпатии к одним группам и антипатии к другим, появляются любимчики и нелюбимые ученики. Иногда в возникновении симпатии решающую роль играет ситуация. Преподаватель может теплее, чем к другим, относиться к сыну друзей, который обучается у него в группе; к ученику-шахматисту, если сам увлекается этой игрой; к ученице, которая хорошо поет, если преподаватель сам любит этот вид искусства или сам поет и т.п. такой подход нередко приписывает учащемуся чаще положительные качества, а отрицательные практически не замечаются. И наоборот, если преподаватель проявляет к учащемуся антипатию, то

может относиться к нему более критично, предвзято, не замечать его положительные стороны.

Симпатия пробуждает в человеке не только моральные и эстетические переживания, но и стремление к познанию объекта симпатии. Питая симпатию к определенному ученику, человеческие качества которого оцениваются, педагог приобретает и усваивает определенную сумму знаний о нем.

Эмпатия – это понимание чувств другого человека без помощи слов через ощущения, чувства, эмоции с последующим их осознанием.

ЭМПАТИЯ – это проекция собственных чувств на чувства другого, что позволяет нам лучше понять этого человека



Эмпатия – сопереживание, умение поставить себя на место другого, способность человека к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей. Сопереживание – это принятие тех чувств, которые испытывает некто другой так, если бы они были нашими собственными. Основоположник гуманистической психологии Карл Роджерс (1902 – 1987) определяя эмпатию как «умение войти внутрь личного мира другого человека и увидеть, правильно ли мое понимание партнера». С позитивной психологии эмпатия – одно из высших качеств, наряду с таким как оптимизм, вера, мужество и т. д.

Проявление эмпатии в общении – это общая установка на понимание педагогом своего ученика, его состояния в данный момент. Что отражается всеми вербальными средствами ребенка: интонацией, позой, мимикой, походкой, жестами. Достаточно часто учащийся не может выразить свою мысль так, чтобы учитель правильно понял его, но педагог должен «расшифровать» скрытый смысл сказанного учеником даже по тону произнесенной фразы. Сочувствие, сострадание, эмоциональное созвучие позволяет педагогу поставить себя на место ученика, понять его истинные намерения, переживания. Эмпатия обычно дополняет рефлекссию. Далеко не всё рассказывает о себе личность партнеру по общению, ученик – учителю, о многих вещах вообще не принято говорить. В состоянии эмпатии педагог чутко воспринимает психическое состояние воспитанника, его тончайшие смысловые и эмоциональные оттенки.

Эмпатийному учителю по невидимым каналам передается страх учащегося перед экзаменом; радость воспитанника от успешного решения задачи, которая ранее не решалась и т.д. В эмпатии можно разделить две ступени: «сочувствие» и «сопереживание». Сочувствие как устойчивое свойство побуждает человека к альтруистическому поведению (альтруизм – бескорыстная забота о благополучии других), так как в основе этого свойства лежит нравственная потребность в благополучии других людей, формируется представление о ценности другого. По мере психического развития эмпатия сама становится источником нравственного развития. Эмпатия-сопереживание более свойственна учащимся младшего школьного возраста, а эмпатия-сочувствие более характерна для подростков, именно эту потребность и следует учитывать преподавателю в работе с детьми.

Эмпатийное общение складывается из следующих компонентов:

- умение слышать учащегося (отмечать не только то, что сказано, но и как это сказано);
- положительная установка на воспитанника;
- развитое внимание, память и воображение (способность проанализировать увиденное и спрогнозировать последующие развитие событий в общении).

Эмпатическое понимание не является результатом интеллектуальных усилий. Многие специалисты считают эмпатию врожденным свойством, которое генетически детерминировано. Жизненный опыт человека только ослабить или усилить её. Эмпатия зависит от доступности и богатства жизненного опыта, точности восприятия, умения настроиться, слушая собеседника, на одну эмоциональную волну с ним.

В заключении, хотелось бы отметить, что наибольший успех в общении имеют педагоги с развитой эмпатией, и это одно из важных профессиональных качеств учителя, которое необходимо развивать, используя различные тренинговые методы.

Полезный совет

**Учитесь культуре общения:
говорите понятно - и вы
избавите себя от лишних
недоразумений и
конфликтов, будете всегда
приятными и желанными
собеседниками.**