

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Красноярский государственный аграрный университет»

А. Г. Миронов, С. С. Юферев

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ  
И ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ КОММУНИКАЦИИ**

*Рекомендовано учебно-методическим советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный аграрный университет» для внутривузовского использования в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по направлению подготовки 35.04.04 «Агрономия»*

Красноярск 2020

ББК 88.69

М 64

*Рецензенты:*

Ю.М. Царапкина, канд. пед. наук, доцент кафедры педагогики и психологии профессионального образования гуманитарно-педагогического факультета

ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева» (г. Москва)

С.Г. Литке, канд. психол. наук, доцент кафедры подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик ФГБОУ ВО

«Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет» (г. Челябинск)

Е.С. Маслова, канд. психол. наук, доцент, проректор по воспитательной и социальной работе ФГБОУ ВО «Донской государственный аграрный

университет» (г. Ростов-на-Дону)

М 64 **Миронов, А.Г.**

Психология общения и педагогические коммуникации: учебное пособие / А.Г. Миронов, С.С. Юферев; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2020. – 164 с.

Приведены опорные конспекты, задачи и основное содержание практических занятий для освоения дисциплины «Психология общения», а также дисциплин учебного плана по программе магистратуры, формирующих компетенции для решения педагогического типа задач профессиональной деятельности выпускника.

Предназначено для обучающихся по магистерской программе направления подготовки 35.04.04 «Агрономия».

ББК 88.69

© Миронов А.Г., Юферев С.С., 2020

© ФГБОУ ВО «Красноярский государственный аграрный университет», 2020

## Оглавление

Введение.....	4
<b>Базовый модуль 1.</b> Педагогические коммуникации и педагогическое общение. Психолого-педагогические основы коммуникации. Введение в психологию общения.....	5
<b>Занятие 1.</b> Общение и коммуникация. Педагогические коммуникации и педагогическое общение.....	5
<b>Занятие 2.</b> Вербальные и невербальные средства общения.....	15
<b>Занятие 3.</b> Способы организации коммуникативной деятельности педагога.....	26
<b>Занятие 4.</b> Способы организации коммуникативной деятельности обучающихся (позитивные высказывания).....	35
<b>Занятие 5.</b> Педагогический дискурс (негативные высказывания (критика)).....	38
<b>Занятие 6.</b> Понятие, функции, виды и формы психологии общения.....	44
<b>Занятие 7.</b> Психологические типы людей.....	49
<b>Базовый модуль 2.</b> Способы и средства коммуникации. Деловое общение и конфликты. Основы педагогической конфликтологии.....	65
<b>Занятие 8.</b> Понятие, функции и виды делового общения.....	65
<b>Занятие 9.</b> Педагогические тексты как коммуникативная проблема. Аннотация. Конспект. Пресс-релиз.....	79
<b>Занятие 10.</b> Педагогические тексты как коммуникативная проблема. Реферат. Рецензия. Эссе.....	87
<b>Занятие 11.</b> Практикум по технике «активного слушания».....	97
<b>Занятие 12.</b> Конфликт: понятие, причины, виды, функции.....	100
<b>Занятие 13.</b> Основы педагогической конфликтологии.....	113
<b>Занятие 14.</b> Коммуникационные каналы (устное выступление).....	127
Заключение.....	137
Библиографический список.....	138
Приложения.....	142

## Введение

Сфера коммуникации в современном образовании обретает новые грани. Коммуникативные умения не возникают в опыте человека сами по себе, они являются предметом специального образования.

Современному человеку непрерывно приходится иметь дело с обильным потоком информации. В связи с этим в учебно-воспитательной работе активизируются процессы приема, усвоения, использования и передачи информации. Эти процессы оптимально описываются и реализуются в рамках педагогической коммуникации.

Коммуникативные умения выпускника магистратуры основываются на позитивном отношении к себе, своей профессии и коллегам, реальной оценке современной социально-культурной ситуации, овладении культурой межличностного и межнационального взаимодействия. Психологическая компетентность будущего выпускника магистратуры сегодня является неотъемлемой составляющей для реализации им эффективного общения и коммуникаций в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Психология общения» в направлении подготовки 35.04.04 «Агрономия» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, и разработана на основе современных образовательных технологий компетентностного подхода и модульного обучения. Изучение дисциплины способствует развитию и совершенствованию интеллектуального и общекультурного уровня обучающихся, нацелено на формирование таких универсальных и общепрофессиональных компетенций, как:

- способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий;
- способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла;
- способен управлять коллективами и организовывать процессы производства.

Учебное пособие разработано в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования нового поколения.

# **Базовый модуль 1. Педагогические коммуникации и педагогическое общение. Психолого-педагогические основы коммуникации. Введение в психологию общения**

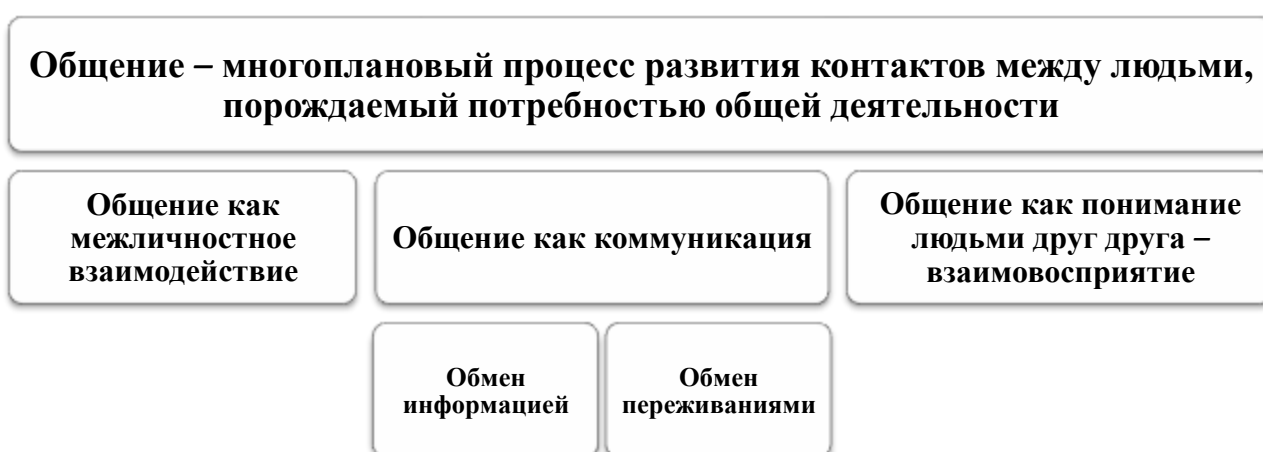
## **Занятие 1. Общение и коммуникация. Педагогические коммуникации и педагогическое общение**

*Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятия «общение» и «коммуникация».
2. Научиться выделять различия в понятиях «педагогическое общение» и «педагогические коммуникации».
3. Научиться выявлять проблемы профессионально-педагогического общения.
4. Провести диагностику и анализ индивидуальных коммуникативных способностей и умений обучающихся.

*Опорный конспект:*

Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, взаимодействие, восприятие и понимание другого человека. В основе процесса общения выделяют три составляющие (рис. 1).



*Рисунок 1 – Три составляющие общения (по Б.С. Волкову)*

В отношении понятия «педагогическое общение» существует несколько подходов, рассматривающих данный процесс с позиций

организации, социально-психологического, профессионального и специфически межличностного взаимодействия.

Педагогическое общение – это:

- многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися, порождаемый целями и содержанием их совместной деятельности;
- социально-педагогическое взаимодействие педагога и воспитуемого с целью организации взаимоотношений и диалога, обмена информацией, чувствами, личностными смыслами и установками для оказания воспитательного воздействия;
- профессиональное общение преподавателя с обучающимися на учебном занятии и вне его (в процессе обучения и воспитания), имеющее определенные педагогические функции и направленное на создание благоприятного психологического климата, оптимизацию учебной и внеучебной деятельности и отношений между педагогом и учащимся;
- специфическое межличностное взаимодействие педагога и воспитанника (обучающегося), опосредующее усвоение знаний и становление личности в учебно-воспитательном процессе.

Особенности педагогического общения:

- доверительность;
- диалогичность;
- взаимопонимание;
- реальный психологический контакт;
- способность отказаться только от воздействия в пользу взаимодействия;
- творческое выстраивание взаимоотношений.

Предмет педагогики общения – это изучение закономерностей ролевого и межличностного эффективного взаимодействия субъектов педагогического процесса.

В целостном процессе педагогического общения можно выделить два органически связанных аспекта:

- коммуникативный;
- предметный.

Предметное взаимодействие порождает коммуникативное. Последнее, в свою очередь, обеспечивает продуктивность первого.

Термин «коммуникация» до XX века не употреблялся, был общепринят термин «общение». Коммуникация – это информационная

связь индивидов. Такое универсальное понятие, используемое всеми науками. Выделяются следующие виды коммуникации:

- устная и письменная речь;
- живопись;
- музыка;
- телевидение;
- другие виды [28].

Педагогическая коммуникация – это организация педагогического процесса как общения, взаимосвязи, сотрудничества на основе приема, переработки и передачи информации, личностных смыслов и ценностных отношений.

Объект педагогической коммуникации – коммуникация и общение участников педагогического процесса: воспитателей и воспитуемых, педагогов и обучающихся, родителей и детей.

Предмет педагогической коммуникации – выявление закономерности, вербальных и невербальных приемов, средств и педагогических технологий общения и коммуникации участников педагогического процесса. Это широкий спектр проблем: от ораторского и актерского мастерства, жестов, поз, интонации до вопросов саморегуляции и педагогической техники, без овладения которыми деятельность педагога не может быть успешной.

Особенности педагогической коммуникации:

- направленность на процессы развития личности и ее самореализацию;
- культуросообразность деятельности и общения;
- этичность взаимодействия;
- неоднозначность процессов взаимодействия и их многофакторность;
- процессуальность коммуникации и общения.

**Задание 1.** «Что значит эффективно общаться?»

Студенты делятся на группы по 5-6 человек. Каждой группе предлагается обсудить следующие вопросы и ответить на них:

1. Что такое общение?
2. Чем общение отличается от коммуникации? Какое понятие «шире»?
3. Как человек учится общаться?

4. Что значит уметь общаться?
5. Есть ли какие-то особенности профессионального общения?
6. Какие профессии требуют от человека умений и навыков общения?
7. Каковы особенности профессионально-педагогического общения?
8. В чем трудности такого общения?
9. Что значит учиться общаться?
10. Что является объектом и предметом «педагогической коммуникации» и «педагогического общения»?

После того как все группы готовы (на работу отводится 20 мин), проводится коллективное обсуждение. Все ответы обобщаются, делаются выводы по итогам работы.

### ***Задание 2. «Умею ли я общаться?»***

Студентам предлагаются диагностические методики, направленные на выявление индивидуальных коммуникативных способностей:

1. Оценка уровня общительности (тест В.Я. Ряховского).
2. Тест оценки коммуникативных умений.
3. Тест на оценку самоконтроля в общении (тест М. Снайдера).

После самостоятельной обработки результатов исследования, актуализации себя в образе собеседника студентам предлагается написать сочинение на тему «Умею ли я общаться?». Сочинение должно содержать рефлексивный анализ способов и средств общения студентов с другими людьми, отдельно следует рассмотреть способности к педагогическому общению (какие качества будут способствовать успешной профессиональной деятельности, а какие – препятствовать). Данное сочинение можно предложить студентам в качестве домашнего задания.

### ***Тест «Оценка уровня общительности» (автор В.Ф. Ряховский)***

#### ***Инструкция:***

Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».



*Опросник:*

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас из колеи ее ожидание?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, кассе кинотеатра и т.д.). Предпочитаете ли Вы отказать от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

*Обработка результатов:*

«да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

*Классификатор к тесту В.Ф. Ряховского:*

**30-32 очка** – Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25-29 очков** – Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**19-24 очков** – Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**14-18 очков** – у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

**9-13 очков** – Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по

разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

**4-8 очков** – Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 очка и менее** – Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вы вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

### ***Тест оценки коммуникативных умений***

#### *Инструкция:*

На 10 ситуаций следует дать ответы, которые оцениваются следующим образом:

«почти всегда» – 2 балла;

«в большинстве случаев» – 4 балла;

«иногда» – 6 баллов;

«редко» – 8 баллов;

«почти никогда» – 10 баллов.

### *Список вопросов:*

1. Стараетесь ли Вы «свернуть беседу» в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны Вам?
2. Раздражают ли Вас манеры Вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать Вас на резкость и грубость?
4. Избегаете ли Вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым Вам человеком?
5. Имеете ли Вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли Вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли Вы тон голоса, выражение лица в зависимости от того, кто Ваш собеседник?
8. Меняете ли Вы тему разговора, если Ваш собеседник коснулся неприятной для Вас темы?
9. Поправляете ли Вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия?
10. Бывает ли у Вас снисходительно-менторский с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику тон?

### *Интерпретация результатов:*

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня». Обычно средний балл 55.

### ***Тест на оценку самоконтроля в общении (автор М. Снайдер)***

#### *Инструкция:*

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них Вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по М. Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

#### *Подсчет результатов:*

По одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

**0-3 балла** – у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

**4-6 баллов** – у Вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но несдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

**7-10 баллов** – у Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

**Задание 3.** Постройте обсуждение вопроса (или предложения) в технике Б. Франклина.

Видный политический деятель и ученый Бенджамин Франклин разработал многоступенчатую технику общения, которая позволяет достигать участникам взаимодействия поставленных целей общения. В общем виде она представлена в виде пирамиды на рисунке 2.



*Рисунок 2 – Многоступенчатая техника общения (по Б. Франклину)*

Следует помнить, что отрицание отбивает у собеседника желание слушать, а выражение собственного позитивного отношения к идее собеседника способствует повышению эффективности общения.

Студентам предлагается в парах смоделировать диалог педагога и обучающегося, например, объяснить необходимость выполнения задачи или домашнего задания. Или же диалог продавца и потенциального покупателя, например, по предложению страхового продукта компании клиенту.

### *Рекомендуемая литература:*

1. Коммуникация и образование: сборник статей / под редакцией С.И. Дудника. – Санкт-Петербург, 2004. – 211 с.
2. Миронов А.Г. Практикум по педагогическим коммуникациям: учебно-методическое пособие / А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2015. – 104 с.
3. Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика / С.Л. Троянская; Удмуртский государственный университет. – Ижевск, 2011. – 148 с.
4. Шабунина В.А. Современные подходы в терминологии профессионального образования: учебное пособие / В.А. Шабунина, Н.В. Дунаева, А.К. Шабунина, А.Г. Миронов. – Москва-Красноярск, 2017. – 562 с.

## **Занятие 2. Вербальные и невербальные средства общения**

### *Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятия «вербальное» и «невербальное» средство общения.
2. Сформировать устойчивое представление о роли вербального и невербального общения в межличностном взаимодействии.
3. Овладеть навыками самопрезентации на основе вербальных и невербальных средств общения.
4. Научиться использовать невербальные знаки общения.
5. Сформировать систему знаний о научных направлениях, изучающих невербальные средства общения.

### *Опорный конспект:*

В зависимости от использования человеческой речи в коммуникации выделяют вербальные и невербальные средства общения. Они же являются основой естественных коммуникационных каналов.

Естественные коммуникационные каналы – это каналы, использующие врожденные, естественно присущие *Homo sapiens* средства для передачи смысловых сообщений в физическом пространстве. Таких каналов два: невербальный (несловесный) и вербальный (словесный).

Невербальный канал – древнейший из коммуникационных каналов, возникший в ходе биологической эволюции задолго до появле-

ния человека. Он представляет собой наследие зоокоммуникации, свойственной высшим животным. Содержание зоокоммуникации – демонстрация переживаемых эмоциональных состояний: гнев, боль, страх и т.д. Животными используются звуковые сигналы, позы, движения, напоминающие жесты, например, щенок виляет хвостом, когда он доволен, прижимает уши и оскаливает клыки, когда притворяется сердитым. Невербальный канал активно используется в процессе микрокоммуникации между людьми, и мы специально рассмотрим его особенности.

Вербальный канал доступен только роду человеческому, обладающему речевой способностью, способностью пользоваться естественным языком. Подчеркнем, что речевая способность – отличительный признак *Homo sapiens*, для реализации этой способности потребовались нейрофизиологические и анатомические преобразования в телесности пралюдей: образование асимметрии головного мозга, выделение центров управления говорением и пониманием речи («речевые зоны» в мозгу), развитие артикуляционного аппарата, грациализация челюстей и т.п. Домашние животные не могут говорить именно потому, что они не имеют природных предпосылок для этого. Поэтому вербальный канал, подобно невербальному каналу, правомерно считать естественным.

**Задание 1.** Проверьте свое умение пользоваться интонацией. С какими интонациями, передающими разные эмоциональные состояния, можно произносить фразу: «Да, хорошо, я это сделаю»? Попробуйте произнести это с оттенком радости, грусти, удивления, безразличия, уверенного достоинства, высокомерного пренебрежения.

*Комментарии о проделанной работе*

---

---

---

---

---

**Задание 2.** Расскажите, можете ли Вы быть хорошим рассказчиком? Возьмите словарь и, открыв его на любой странице, выберите слово. Далее придумайте и составьте небольшой рассказ, связанный с вы-



бранным словом. Это может быть что угодно: энциклопедические данные, стихотворение, собственные рассуждения и другое. Условие: рассказ должен длиться 3 минуты. Засеките время и проверьте, получится ли у Вас.

*Ход работы*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Комментарии о проделанной работе*

---

---

---

---

---

**Задание 3.** «Мысль и слово». Данное задание формирует умение оперировать словами, точно выражать свои мысли. Следовательно, выберите несложную фразу, например: «*Нынешнее лето будет очень теплым*». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно, чтобы не искажался смысл высказывания. Если у Вас получилось больше 5 фраз – это хороший результат, больше 10 – отличный.

*Ход работы*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Комментарии о проделанной работе*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Задание 4.** Упражнение «Фигуры». У одного игрока рисунок с геометрическими фигурами (примерно 6-8 фигур: овал, ромб, трапеция, квадрат, треугольник...), нарисованными на нелинованном листке). Игрок, не показывая своего рисунка, должен объяснить всем, где что нарисовано, чтобы каждый на своем листке нарисовал то же самое. Затем сравниваются рисунки. По окончании объясняющему надо поделиться своими впечатлениями о том, что происходило. Сложно ли было объяснять только с помощью речи? Не было ли желания использовать мимику и жесты?

**Задание 5.** «Самопрезентация». Умение подать себя – это не врожденная черта, а навык, который (в числе других) поддается тренировке. Следовательно, Вам нужно самопрезентовать самого себя.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## *Невербальные средства общения*

**Задание 6.** Дайте определения следующим понятиям.

Такесика	
Проксемика	
Паралингвистика	
Кинесика	
Экстролингвистика	

**Задание 7.** Впишите в пустые клетки цифры, чтобы установить соответствие между приведенными ниже характеристиками и названиями зон человеческого лица при выражении невербального эмоционального состояния согласно предложенной классификации К. Хутера.

Характеристика	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Форма									

<b>1</b>	Грубый и импульсивный человек, сила и воля преобладают над чувствами и разумом. Склонен к безрассудству, взыскателен к себе, обладает большей силой убеждения	<b>1</b>	<b>И &lt; Э &lt; В</b>
<b>2</b>	В целом, гармонично благородная личность, обладающая выдержкой и талантом. Утончен и чуток	<b>2</b>	<b>И = В, Э &gt; И, Э &gt; В</b>
<b>3</b>	Человек обладает жаждой наслаждений. Вся мыслительная и умственная деятельность ориентирована на это. Консервативен, практичен	<b>3</b>	<b>И = В, И &gt; В, В &lt; Э</b>

<b>4</b>	Высокий дух, который разумно регулирует чувства и инстинкты и при этом служит возвышенным идеалам	<b>4</b>	<b>И &gt; Э &gt; В</b>
<b>5</b>	Человек мысли и чувств. Обладает интуицией, прост, скромн, нежен в чувствах, склонен к бескорыстию, самоотречению, верен своему идеалу	<b>5</b>	<b>И = Э = В</b>
<b>6</b>	Волевой человек с острым холодным интеллектом. Не признает нежностей, строг и педантичен. Наряду с выдающимися способностями проявляет отрицательные склонности	<b>6</b>	<b>И = В, И &gt; Э, В &gt; Э</b>
<b>7</b>	Высокоинтеллектуальные люди, стремящиеся при этом к удовольствию. Добродушны, мягкосердечны и впечатлительны	<b>7</b>	<b>И = Э, И &lt; В, В &gt; Э</b>
<b>8</b>	Человек обладает гармоническим равновесием между этими сферами. Ему присущи правдолюбие, жизнерадостность и любовь к труду, общительность. Отличается развитым чувством собственного достоинства	<b>8</b>	<b>И &gt; Э, И &gt; В, Э = В</b>
<b>9</b>	Человек агрессивен, нагл и вспыльчив, обладает внутренней силой. Не дисциплинирован, интеллектуален, критичен и ехиден	<b>9</b>	<b>И &lt; Э, И &lt; В, Э = В</b>

**Задание 8.** Игра – тренинг «Угадай эмоцию».

*Цель:* развитие умения различать эмоции людей по мимике (радость, грусть, злость).

*Ход упражнения:* участники упражнения достают из пакета карточки, отгадывают эмоцию и называют ее. Остальные анализируют, правильно ли отгадана эмоция.

*Обсуждение:* тяжело ли было отгадать эмоцию? Что поддерживало?

*Вывод*

---



---



---



---

*Рефлексия*

---

---

---

---

---

**Задание 9.** Упражнение – игра «Крокодил (угадай слово)».

*Цель:* научиться использовать невербальные знаки общения.

*Ход упражнения:* задача показывающего – без слов, только с помощью жестов показать то или иное слово. Слово или случайным образом берется из первой попавшейся книги, или кто-то из зала тихонько шепчет слово показывающему. Иногда загадывается не слово, а фраза, пословица или строчка из песни. Вариаций может быть много. Задача отгадывающих – назвать слово, которое скрывается за этой пантомимой.

Группа выстраивается в линию. Первый игрок приглашается к стене (столу), где прикреплен лист бумаги. Рядом фломастеры. Ему предстоит начать рисовать картину. Ведущий сообщает, какой предмет необходимо изобразить (остальные не слышат задания), далее первый рисует один из элементов.

Приглашается второй игрок. Первый объясняет мимикой и жестами, что необходимо изобразить и встает в другую линию. И т.д., пока все не примут участия в рисовании картины.

Сложно ли было объяснять только с помощью мимики и жестов? Не было ли желания использовать еще и речь?

*Вывод*

---

---

---

---

---

---

---

---

*Рефлексия*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Задание 10.** Используя литературные источники, письменно ответьте на вопросы:

1 Что означает «читать человека»?

---

---

---

2 Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?

---

---

---

3 Согласны ли Вы с утверждением, что жесты следует «читать» в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений? Ответ поясните.

---

---

---

4 За счет чего «невербальный язык» принято считать элементом общей культуры поведения?

---

---

---

5 Почему, по вашему мнению, в процессе общения не рекомендуется использовать большое количество жестов?

---

---

---

6 Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатию? Ответ проиллюстрируйте примерами.

---

---

---

---

**Задание 11.** Изучив каждую картинку, опишите позы и жесты. Определите, что означает каждая поза. Ответ обоснуйте.

1.



*Ответ*

---

---

---

---

---

---

2.



*Ответ*

---

---

---

---

---

---

3.



*Ответ*

---

4.



*Ответ*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5.



*Ответ*

---

---

---

---

---

6.



*Ответ*

---

---

---

---

---

7.



*Ответ*

---

---

---

8.



*Ответ*

---

---

---



9.



*Ответ*

---

---

---

---

---

10.



*Ответ*

---

---

---

---

---

11.



*Ответ*

---

---

---

---

---

12.



*Ответ*

---

---

---

---

---

### *Рекомендуемая литература:*

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди / Э. Берн. – Минск: Современный литератор, 2006. – 96 с.
2. Горянина В.А. Психология общения / В.А. Горянина. – Москва: Академия, 2002.
3. Кузнецова Л.А. Психология в схемах и таблицах: учебное пособие / Л.А. Кузнецова, А.М. Руденко, Л.А. Волкова. – Москва: Феникс, 2020. – 380 с.
4. Льюис Л. Язык эффективного общения / Л. Льюис. – Москва: ЭКСМО, 2007. – 320 с.

### **Занятие 3. Способы организации коммуникативной деятельности педагога**

#### *Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятия «педагогическое взаимодействие», «стратегия педагогического взаимодействия», «стиль педагогического отношения».
2. Научиться отличать стратегии и стили педагогического взаимодействия и отношения.
3. Отработать умение подбирать стратегию и тактику продуктивного педагогического общения с обучающимся в зависимости от его психофизиологических особенностей.

#### *Опорный конспект:*

Коммуникативная деятельность педагога реализуется через педагогическое взаимодействие, которое определяется как взаимосвязанный процесс обмена воздействиями между его участниками, ведущий к формированию и развитию познавательной деятельности и других общественно значимых качеств личности.

Педагогическое взаимодействие имеет две стороны:

- функционально-ролевую;
- личностную.

Функционально-ролевая сторона взаимодействия педагога с обучающимся обусловлена объективными условиями педагогического процесса, в котором учитель выполняет определенную роль: орга-

низует и направляет деятельность учащихся, контролирует ее результаты. В данном случае обучающиеся воспринимают педагога не как личность, а лишь как должностное, контролирующее лицо.

Личностная сторона педагогического взаимодействия связана с тем, что педагог, взаимодействуя с обучающимися, передает им свою индивидуальность, реализуя собственную потребность и способность быть личностью и, в свою очередь, формируя соответствующую потребность и способность у учащихся.

Характер и уровень педагогического взаимодействия во многом определяются отношением педагога к обучающимся, которое обусловлено их эталонными представлениями, ценностями и потребностями и вызывает у них соответствующее эмоциональное отношение. Принято выделять следующие основные стили педагогического отношения:

1. **Активно-положительный.** Этот стиль характеризуется тем, что учитель проявляет по отношению к детям эмоционально-положительную направленность, которая адекватно реализуется в манере поведения, речевых высказываниях. Такие учителя наиболее высоко оценивают положительные качества учащихся, поскольку они убеждены, что у каждого ученика есть достоинства, которые при соответствующих условиях можно раскрыть и развить. Давая индивидуальные характеристики своим ученикам, они отмечают положительный рост и качественные сдвиги.

2. **Ситуативный.** Педагогу, придерживающемуся такого стиля, свойственна эмоциональная нестабильность. Он подвержен влиянию конкретных ситуаций, отражающихся на его поведении, может быть вспыльчивым, непоследовательным. Для него характерно чередование дружелюбия и враждебности по отношению к обучающимся. Такой учитель не имеет твердых объективных взглядов на личность воспитанника и возможности ее развития. Оценки, даваемые им ученикам, противоречивы или неопределенны.

3. **Пассивно-положительный.** Учителю свойственна общая положительная направленность в манере поведения и речевых высказываниях, однако ему присущи также определенная замкнутость, сухость, категоричность и педантизм. Он разговаривает с обучающимися преимущественно официальным тоном и сознательно стремится создать и подчеркнуть дистанцию между ними и собой.

4. **Активно-отрицательный.** Отношения учителя с обучающимися характеризуются явно выраженной эмоционально-негативной на-

правленностью, которая проявляется в резкости, раздражительности. Такой учитель дает низкую оценку своим ученикам, акцентирует их недостатки. Похвала как метод воспитания ему не свойственна, при любой неудаче ребенка он возмущается, наказывает ученика; часто делает замечания.

5. Пассивно-отрицательный. Учитель не столь явно проявляет негативное отношение к обучающимся, чаще он эмоционально вял, безучастен, отчужден в общении с учениками. Возмущения их поведением, как правило, не выказывает, однако подчеркнута равнодушен как к успехам, так и к неудачам учеников.

Основными стратегиями педагогического взаимодействия выступают конкуренция и кооперация:

- Конкуренция предполагает борьбу за приоритет, которая в наиболее яркой ее форме проявляется в конфликте. Такой конфликт может быть деструктивным и продуктивным. Деструктивный конфликт ведет к рассогласованию, расшатыванию взаимодействия. Он часто не зависит от породившей его причины и потому ведет к переходу «на личности», порождая стрессы. Продуктивный конфликт возникает в том случае, когда столкновение между взаимодействующими сторонами порождено различием их точек зрения на какую-либо проблему, способы ее разрешения. В этом случае конфликт способствует всестороннему анализу проблемы и обоснованию мотивации действий партнера, защищающего свою точку зрения. Применительно к педагогическому взаимодействию стратегия, осуществляемая на основе конкуренции, называется личностно-тормозящей. Эта стратегия опирается на угрожающие средства воздействия, стремление педагога снизить самооценку учащихся, увеличить дистанцию и утвердить статусно-ролевые позиции.

- Кооперация предполагает посильный вклад каждого участника взаимодействия в решение общей задачи. Средством объединения людей здесь являются возникающие в ходе совместной деятельности отношения. Применительно к педагогическому взаимодействию стратегия, основанная на кооперации, называется личностно-развивающей. Педагог, ориентированный на личностно-развивающую стратегию, строит педагогическое взаимодействие с воспитанниками на основе понимания, принятия, признания.

Иная классификация стратегий взаимодействий предполагает выделение пяти видов:

- соперничество;

- сотрудничество;
- компромисс;
- приспособление;
- избегание.

### **Задание 1.** Стратегии и стили педагогического взаимодействия.

На основе теоретических знаний и жизненного опыта охарактеризуйте стратегии и стили педагогического взаимодействия.

Работая в парах, смоделируйте любую ситуацию взаимодействия педагога и обучающегося или продавца и покупателя. Попробуйте о чем-либо договориться или что-либо продать. После того как все пары продемонстрируют ситуацию, проводится коллективное обсуждение и выявление стилей взаимодействия.

### **Задание 2.** Трансактный анализ общения.

Студентам предлагается определить свою реальную позицию в беседе и межличностных отношениях, выполнив тест «Трансактный анализ Э. Берна».

Ролевые позиции в межличностных отношениях по Э. Берну: родитель, взрослый, дитя. Характеристика состояний ролевых позиций представлена в таблице 1 (пояснения к таблице в тексте).

*Таблица 1 – Характеристика состояний ролевых позиций (по Э. Берну)*

<b>Характеристика состояния ролевой позиции</b>	<b>Ролевая позиция (эго-состояние)</b>	<b>Поведенческая характеристика</b>
Назидательный, самоуверенный, агрессивный	РОДИТЕЛЬ	Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает
Рациональный, корректный, сдержанный	ВЗРОСЛЫЙ	Трезво оценивает, логически мыслит, владеет собой
Эмоциональный, неуверенный, подчиняемый	ДИТЯ	Капризничает, упрямится, творит, протестует

*Родительское (Родитель – Р) состояние Я* подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуа-

циях, «запускает» полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

### *Признаки актуализации эго-состояния «Родитель»*

Вербальные признаки – слова и выражения типа: а) должен, нельзя, никогда, обязан, потому что я так сказал, не задавай вопросов, что люди подумают (скажут); б) оценочные суждения: упрямый, глупый, ничтожный, бедняга, умница, превосходный, способный. Обращение Ты – Вы (со мной обращаются на Вы, я обращаюсь на Ты).

Поведенческие (невербальные) признаки: указующий жест (обвинение, угроза), поднятый вверх палец, похлопывание по спине, щеке; авторитарные позы (руки на бедрах, скрещены на груди), взгляд сверху вниз (голова откинута), стук по столу и т.д.; тон голоса насмешливый, надменный, обвиняющий, покровительственный, сочувствующий.

*Взрослое (Взрослый – В) состояние Я* воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

### *Признаки актуализации эго-состояния «Взрослый»*

Вербальные признаки: в утверждении высказывается мнение, а не безапелляционное суждение, используются выражения типа: таким образом, вероятно, относительно, сравнительно, целесообразно, альтернатива, по моему мнению, насколько возможно, давай рассмотрим причины и т.д. Обращение Вы – Вы и Ты – Ты.

Поведенческие (невербальные) признаки: поза прямая (но не застывшая); лицо обращено к собеседнику, открыто, заинтересовано: естественная жестикация в разговоре; контакт глаз на одном с партнером уровне; голос внятный, четкий, спокойный, ровный, без чрезмерных эмоций.

*Детское (Дитя – Д, или Ребенок) состояние Я* следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющим личности. Оно «отвечает» за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда «острых», необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется: на естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.), приспособляющееся детское Я (приспособляющийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.), возражающее детское Я. Эго-состояние Ребенок.

#### *Признаки актуализации эго-состояния «Дитя»*

Вербальные признаки: а) восклицания: вот те на!, фу ты!, Боже!, черт возьми!, уау!; б) слова эгоцентрического круга: хочу, не могу, а мне какое дело, не знаю и знать не желаю и т.д.; в) обращение к другим: помоги мне, ты меня не любишь, ты будешь жалеть; г) самоуничижительные выражения: я дурак, у меня ничего не выходит и т.д. Обращение Вы – Ты и Ты – Ты.

Поведенческие (невербальные) признаки: непроизвольные пожевания, ерзание, пожимание плечами, дрожание рук, покраснение, закатывание глаз, потупленный взор, взгляд снизу вверх; интонация просящая, ноющая, быстрый и громкий голос, сердитое и упрямое молчание, поддразнивание, злорадность, взволнованность и т.д.

#### *Инструкция к тесту:*

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.

6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурчиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

*Ключ к тесту «Трансактный анализ Э. Берна»:*

Рольевые позиции в межличностных отношениях по Э. Берну:

- I (состояние «Ребенок»): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.
- II (состояние «Взрослый»): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.
- III (состояние «Родитель»): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

*Интерпретация, обработка результатов:*

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам. Определите преобладающее эго-состояние (ролевую позицию). Проранжируйте значения по каждому из эго-состояний.

Расположив соответствующие символы в порядке убывания веса (в зависимости от количества набранных баллов), получаем формулу. Для оптимального функционирования личности, с точки зрения Э. Берна, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.



1) Если у вас получится формула II, I, III, или ВДР, то это значит, что вы обладаете чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям.

2) Если у вас получилась формула III, I, II, или РДВ, то для вас характерна категоричность в суждениях и действиях, возможно излишнее проявление самоуверенности при взаимодействии с людьми, чаще всего говорите без сомнения то, что думаете или знаете, не заботясь о последствиях ваших слов и действий.

3) Если на первом месте в формуле состояние I, или Д-состояние («Ребенок»), то вы можете проявлять склонность к научной работе, хотя и не всегда умеете управлять своими эмоциями.

По полученным результатам сделайте выводы. Обсудите возможности гибкого перехода из различных состояний для организации педагогом эффективной коммуникации с обучающимися.

**Задание 3.** Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

*Ответ:*

---

---

---

---

---

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдём»; «запомни раз и навсегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что...».

*Ответ:*

**Задание 4.** В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального

подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

*Ответ:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Рекомендуемая литература:*

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди / Э. Берн. – Минск: Современный литератор, 2006. – 96 с.
2. Коммуникация и образование: сборник статей / под ред. С.И. Дудника. – Санкт-Петербург, 2004. – 211 с.
3. Льюис Л. Язык эффективного общения / Л. Льюис. – Москва: ЭКСМО, 2007. – 320 с.
4. Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика / С.Л. Троянская; Удмуртский государственный университет. – Ижевск, 2011. – 148 с.

#### **Занятие 4. Способы организации коммуникативной деятельности обучающихся (позитивные высказывания)**

*Цели и задачи:*

1. Познакомиться с видами эффективных и неэффективных поощрений.

2. Актуализировать типологию позитивных высказываний.
3. Отработать навыки организации коммуникативной деятельности через позитивные высказывания.

*Опорный конспект:*

Поощрение – вид моральной санкции и метод воспитания, стимулирующий деятельность обучающегося. Поощрение означает положительное воздействие какого-либо авторитетного лица, общественного органа на человека с целью закрепления достигнутых им результатов и выражается в признании заслуг. Социальное значение поощрения определяется также тем, что оно обращает внимание других людей и общественного мнения на примеры, достойные подражания.

Поощрение в профессионально-педагогической деятельности осуществляется, как правило, позитивными высказываниями или комплиментами. Высказывание как коммуникативно-синтаксическая единица характеризуется особым членением, которое получило название *актуального членения*. Компонент, содержащий менее важную информацию, называется *темой* высказывания (от гр. *thema* – «положенное в основу»), по терминологии В. Матезиуса – основа. Компонент, содержащий самую важную информацию, называется *ремой* высказывания (от гр. *rhema* – «сообщение, высказывание»), по терминологии В. Матезиуса – ядро. Рема представляет собой ответ на тот или иной вопрос – реальный или возможный.

По речевой структуре комплиментов выделяются следующие типы комплиментов:

- Прямой комплимент (Пример: «Василий, ты великолепно выполнил реферат»).
- Косвенный комплимент (Пример: «Елена, читая ваш диплом, я понимаю, что за будущее нашей страны мы можем быть спокойны»).
- Комплимент – антитеза (Примеры: «Мне вас искренне жаль... Нелегко, наверное, быть таким умным студентом...» или «Читая вашу статью, жалею, что ее написал не я»).
- Комплимент – ответ (Пример: – Я никогда не сдам государственный экзамен на «отлично». – Да что ты на себя наговариваешь, не сомневаюсь в отличном результате»).

## **Задание 1. Эффективное и неэффективное поощрение.**

Познакомьтесь с содержанием таблицы 2 и приведите примеры по каждому из видов поощрения.

*Таблица 2 – Виды поощрений (по П. Массену, Дж. Кондджеру и др.)*

<b>Эффективное поощрение</b>	<b>Неэффективное поощрение</b>
Осуществляется постоянно	Осуществляется от случая к случаю
Сопровождается объяснением того, что именно достойно поощрения	Делается в общих чертах
Преподаватель проявляет заинтересованность в успехах обучающихся	Преподаватель проявляет минимальное, формальное внимание к успехам обучающегося
Преподаватель поощряет достижение определенных результатов	Преподаватель отмечает участие в работе вообще
Преподаватель сообщает обучающемуся о значимости достигнутых результатов	Дает обучающемуся сведения о его достижениях, не подчеркивая их значимость
Преподаватель ориентирует обучающегося на умение организовать работу с целью достижения хороших результатов	Преподаватель ориентирует обучающегося на сравнение своих результатов с результатами других, на соревнование
Преподаватель дает сравнение прошлых и настоящих достижений обучающегося	Достижения обучающегося оцениваются в сравнении с успехами других
Поощрение для данного обучающегося соразмерно затраченным этим обучающимся усилиям	Поощрение независимо от усилий, затраченных обучающимся
Преподаватель связывает достигнутое с затраченными усилиями, полагая, что такой успех может быть достигнут и впредь	Преподаватель сравнивает достигнутый результат только с наличием способностей или благоприятных обстоятельств
Преподаватель воздействует на мотивационную сферу личности обучающегося, опираясь на внутренние стимулы: обучающийся с удовольствием выполняет задание, либо потому, что хочет развить соответствующее умение и получить удовлетворение от самого процесса обучения	Преподаватель опирается на внешние стимулы: обучающийся старается лучше выполнить задание, чтобы заслужить похвалу учителя или победить в соревновании, получить награду

## **Задание 2. Позитивные высказывания.**

Работа в группах по 4-5 человек.

Группам студентов предлагается составить список из 25 позитивных высказываний (комплиментов), оценивающих и характеризующих деятельность человека; похвалить себя и значимых других (членов семьи, друзей, преподавателей, работодателей и пр.) за деятельность, за внешность, за вещи, за значимых других; сконструировать корректные ответы на сделанные комплименты.

### *Рекомендуемая литература:*

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам / М.Д. Архангельская. – Москва: Эксмо, 2002. – 236 с.
2. Волков Б.С. Психология общения в детском возрасте / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 272 с.
3. Горянина В.А. Психология общения / В.А. Горянина. – Москва: Академия, 2002.
4. Педагогическая коммуникация: сборник научных трудов по материалам международной заочной Интернет-конференции / Уральский государственный педагогический университет. – Екатеринбург, 2009. – 224 с.
5. Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика / С.Л. Троянская; Удмуртский государственный университет. – Ижевск, 2011. – 148 с.
6. Шабунина В.А. Теория и практика профессиональной подготовки студентов в аграрном вузе: коллективная монография / В.А. Шабунина, Л.П. Илларионова, С.В. Тимофеева и др. – Москва, 2018.

## **Занятие 5. Педагогический дискурс (негативные высказывания (критика))**

### *Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятие «педагогический дискурс».
2. Отработать технологии речевого воздействия педагога.
3. Освоить на практике эффективные способы ответа.

### *Опорный конспект:*

Педагогический дискурс определяется как:

- целостная характеристика речевой составляющей педагогического взаимодействия, взятого в качестве самостоятельного явления;
- специфическое профессиональное речевое наполнение той или иной коммуникативной ситуации, разворачивающейся в рамках образовательного процесса;
- научно-методический контекст рассмотрения идеальной модели педагогической коммуникации, делающий возможным критическое обсуждение и обоснование взглядов и действий ее участников;
- разновидность институционального дискурса, который обладает статусно-ролевыми характеристиками, накладывающими отпечаток на речевое поведение его участников (институциональное общение).

В образовательном пространстве дискурс как отдельное, завершенное событие формируется в ходе различных видов речевой практики: диалога между участниками педагогического процесса, бесед, школьных уроков, семинарских занятий, заседаний конференций. Для педагогического дискурса, с одной стороны, характерно нормативность (правильность в плане культуры речи), информативность, дидактизм, поучительность, поддерживающий характер, доказательность, методичность как стремление последовательно разъяснить. С другой стороны, в преподавательской речи сквозит агрессия, экзистенциальное давление (командный тон, формулы долженствования), формальность. Преобладает монологичность, однозначность, клишированность образцов, цитат, примеров.

Среди технологий речевого воздействия большое значение уделяется фразеологическим единицам (фразеологизмам) и метафоре, которая в педагогическом дискурсе служит средством получения нового знания, создавая мощное ассоциативное поле с помощью ограниченного диапазона средств выразительности, в частности образов и символов. Примеры метафор приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Метафоры в педагогической деятельности

Понятие	Соответствующая метафора
Авторитарность	Похожа на роль кукловода в театре кукол (Он главный и никому не подчиняется, ни перед кем не несет ответственности)
Адаптация	Похожа на растворение капли в океане (Приспособление организма)
Адекватное поведение	Похоже на горошину среди горошин
Внимание	Похоже на луч фонарика (Направленное сосредоточение активности)
Восприятие человека человеком	Похоже на отражение двух зеркал друг в друге (У каждого своя Я-концепция)
Доминанта по А.А. Ухтомскому	Похожа на клумбу, где среди мелких цветов растет один очень большой (Преобладающий очаг возбуждения в коре головного мозга)
Интроверт	Похож на улитку в своем домике (Тип человека, не склонного демонстрировать другим содержание своего внутреннего мира)
Клиент психолога	Похож на треснувшее яйцо, из которого собирается выйти цыпленок (Человек, который сознает необходимость своего изменения)
Социализация подростка	Похожа на вкладывание одной матрешки в другую (Освоение социальных норм, организующих активность)
Ядро личности	Похоже на кочерыжку в капусте (Устойчивые качества, определяемые типом)

Функции метафоры в педагогическом дискурсе:

- манипулятивная (воздействие на адресата);
- коммуникативная (передача информации);
- изобразительная;
- экспрессивная;
- инструментальная (формирование собственного представления о мире);
- прагматическая (воздействие на адресата);



- популяризаторская (передача сложной информации в более доступной форме);
- номинативная;
- познавательная;
- развивающая;
- оформительская (украшение речи).

**Задание 1.** Эффективный способ ответа.

1. Предложите эффективный способ ответа (извинение, избегание, полное отрицание, оборона, нападение (ответная критика) на критические замечания в предложенной преподавателем ситуации.

2. Докажите эффективность конструктивных способов ответа на критику: 1) разъяснение и уточнение (задайте простые вопросы: кто, что, где, когда, почему, как и зачем); 2) согласие с правдой; 3) признайте право критиков иметь собственное мнение; 4) сохраните собственную позицию (позитивное самоутверждение); 5) переадресуйте претензии.

**Задание 2.** Фразеологизмы и метафоры в педагогическом дискурсе.

1. Предложите по одному фразеологизму (из классической литературы или высказываний известных людей), которые можно использовать в определенных педагогических ситуациях.

2. Проанализируйте следующие метафоры: «Стать учителем – это осуществить геройское путешествие», «Класс – это команда корабля», «Коней на переправе не меняют», «У меня глаза выпали от вашей работы», «В работе с подростками нужно иметь железные нервы». Обозначьте их функции в педагогическом дискурсе.

3. М. Осборн рекомендует использовать в курсах по обучению студентов публичной речи три метафоры:

«Студент – это архитектор».

«Студент – это ткач».

«Студент – это альпинист» [цит. по: 33]

Обозначьте функции метафор М. Осборна, ситуации применения и приведите свои примеры.

**Задание 3.** Диагностика стиля общения педагога. Карта коммуникативной деятельности А.А. Леонтьева.

Диагностическая цель методики заключается в определении «аудиторной атмосферы», активности, выраженности познавательного интереса у обучающихся, а также некоторых проявлений стиля педагогической деятельности.

*Инструкция:*

Познакомьтесь с картой коммуникативной деятельности педагога (Приложение Г). Студентам предстоит выступить в роли экспертов, имеющих опыт общения с аудиторией (по результатам прохождения производственной педагогической практики, участия в образовательных проектах и т.п.). Каждый студент-эксперт работает независимо, после чего находится усредненная оценка. Оценку следует проводить по предлагаемой шкале (Приложение Г), а при обсуждении попытаться обосновать, какие действия педагога вызвали те или иные оценки.

*Обработка и интерпретация данных:*

Подсчитать усредненную экспертную оценку. Диапазон этих оценок может колебаться от 7 до 49 баллов. На основе средней оценки студентов-экспертов делается заключение о степени коммуникативной эффективности.

Если усредненная оценка экспертов колеблется в пределах **45-49 баллов**, то коммуникативная деятельность очень напряженная и близкая к модели активного взаимодействия. Педагог достиг вершин своего мастерства, свободно владеет аудиторией. Как дирижер прекрасно распределяет свое внимание, все средства общения органично вплетены во взаимодействие с обучаемыми. Непосвященному может показаться, что собралась компания давно знающих друг друга людей для обсуждения последних событий. Однако при этом все заняты общим делом, занятие достигает поставленной цели.

**35-45 баллов** – высокая оценка. Дружеская, непринужденная атмосфера царит в аудитории. Все участники занятия заинтересованно наблюдают за педагогом или обсуждают поставленный вопрос. Активно высказываются мнения, предлагаются варианты решения проблемы. Стихийность отсутствует. Педагог корректно направляет

ход занятий, не забывая отдавать должное юмору и остроумию собравшихся. Всякое удачное предложение тут же подхватывается и поощряется умеренной похвалой. Занятие проходит продуктивно, в активном взаимодействии сторон.

**20-34 балла** характеризуют педагога как вполне удовлетворительно овладевшего приемами общения. Его коммуникативная деятельность довольно свободна по форме. Он легко входит в контакт с обучаемыми, но не все оказываются в поле его внимания. В импровизированных дискуссиях он опирается на наиболее активную часть собравшихся, остальные же выступают в основном в роли наблюдателей. Занятие проходит оживленно, но не всегда достигает поставленной цели. Содержание занятия может быть произвольно приноситься в жертву форме общения. Здесь возможны проявления элементов моделей дифференцированного внимания и негибкого реагирования.

**11-19 баллов** – низкая оценка коммуникативной деятельности. Имеет место односторонняя направленность учебно-воспитательного воздействия со стороны педагога. Незримые барьеры общения препятствуют живым контактам сторон. Аудитория пассивна, инициатива проявляется доминирующим положением педагога. Его стиль уподобляется авторитарной или неконтактной моделям общения.

При очень низких оценках (**7-10 баллов**) всякое взаимодействие с обучающимися отсутствует. Общение развивается по моделям дикторского или гипорефлексивного стиля. Оно обезличено, по психологическому содержанию анонимно и практически ничем не отличается от массовой публичной лекции или вещания по радио. Педагогические функции ограничиваются лишь информационной стороной.

#### *Рекомендуемая литература:*

1. Абрамова Г.С. Психология в метафорах и образах / Г.С. Абрамова. – Вологда, 2003. – С. 7-30.

2. Колесникова И.А. Коммуникативная деятельность педагога: учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений / под ред. В.А. Сластенина. – Москва: Академия, 2007. – 336 с.

3. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – Москва: Гардарики, 2005. – 615 с.

4. Стернин И.А. Практическая риторика: учебное пособие / И.А. Стернин. – Москва: Академия, 2003. – 272 с.

## Занятие 6. Понятие, функции, виды и формы психологии общения

*Цели и задачи:*

1. Сформировать систему знаний об основных понятиях, функциях и формах психологии общения.
2. Ориентироваться и различать формы межличностного общения.
3. Владеть характеристиками основных видов общения.

**Задание 1.** Вам предложено ознакомиться с различными интерпретациями понятия «общение», где вы должны изучить их и ответить на два следующих вопроса:

1. Какое, по вашему мнению, понятие наиболее ближе Вам и почему?

2. На какие позиции авторы: Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин, О.П. Денисова делают акцент в понятии больше всего в нижепредложенных понятиях?

*Общение* – процесс установления и развития контактов, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

*Общение* – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения людей.

*Общение* – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия другого человека.

*Ответ:*

---

---

---

---

---

---

---

---

**Задание 2.** Установите соответствие между формулировкой и содержанием основных функций общения.

<b><i>Прагматическая функция</i></b>	Проявляется в процессе развития человека и становления его как личности
<b><i>Функция подтверждения</i></b>	Восприятие других людей и поддержание с ними различных отношений (от интимно-личностных до сугубо деловых) для любого человека не изменено, связано с установлением определенных отношений – как позитивных, так и негативных
<b><i>Функция организации и поддержание межличностных отношений</i></b>	Функция состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах
<b><i>Внутриличностная функция общения</i></b>	Функция предполагает взаимодействие людей посредством совместной деятельности
<b><i>Функция объединения-разъединения людей</i></b>	Функция, которая предполагает общение, с одной стороны способствует установлению контактов между участниками коммуникации, посредством чего происходит передача необходимых сведений. С другой стороны, общение может способствовать изоляции личности, а также дифференциации в процессе коммуникации
<b><i>Формирующая функция</i></b>	Представляет диалог с самим собой, позволяющий обдумать принимаемые решения и поступать в той или иной ситуации более обдуманно

**Задание 3.** Рассмотрите рисунок 3 и письменно ответьте на вопросы.



*Рисунок 3 – Формы межличностного общения*

1. В чем заключается императивное общение?

*Ответ:*

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Если форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно, будет ли она манипулятивной формой общения? Если да, то почему?

*Ответ:*

---

---

---

---

3. Какая форма межличностного общения характеризуется как директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением. В качестве влияния используются приказы, установки?

*Ответ:*

---

---

---

---

4. В чем заключается сущность и содержание манипулятивного общения?

*Ответ:*

---

---

---

---

5. Будет ли диалогическое общение характеризоваться как форма межличностного общения, которая обусловлена равноправием в общении между людьми? Если да, то обоснуйте свой ответ?

*Ответ:*

---

---

---

---

**Задание 4.** Выполните упражнение.

Установите соответствие между видом общения и его характеристикой в нижепредложенной структуре.

№ п/п	Вид общения		Характеристика
1	<p><i>Контакт масок</i></p> 	А	Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды из беседы с использованием различных приемов (запугивание, лесть, «пускание пыли в глаза», демонстрация доброты, обман) в зависимости от особенностей собеседника
2	<p><i>Формально-ролевое общение</i></p> 	Б	Суть такого общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения
3	<p><i>Примитивное общение</i></p> 	В	Межличностное общение, которое построено на доверительных или неформальных отношениях. Одним словом, можно сказать, что такое общение предполагает, что каждый участник имеет образ собеседника, учитывает интересы и убеждения партнера и при этом может предвидеть его реакции на те или иные происходящие ситуации
4	<p><i>Деловое общение</i></p> 	Г	При таком общении собеседник оценивает другого человека как нужный или отталкивающий объект: если нужен, то активно взаимодействует, если мешает – то порой собеседник использует агрессивную тактику взаимодействия. В некоторых случаях бывает, что если получив от собеседника желаемое, партнер по общению теряет дальнейший интерес к нему, не скрывая этого



№ п/п	Вид общения		Характеристика
5	<b>Светское общение</b> 	Д	При таком общении регламентированы и содержание, и средства общения, социальными ролями партнеров по общению (например, начальник и подчиненный, преподаватель и студент, продавец и покупатель и т.д.)
6	<b>Манипулятивное общение</b> 	Е	Такое общение характеризуется как формальное общение, когда отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника, при этом используются привычные маски (вежливости, безразличия, скромности, строгости и т.д.). Соответственно, такой набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяет скрыть истинные эмоции собеседника
7	<b>Духовное общение</b> 	Ж	При общении учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы и дела более значимы, чем возможные личностные расхождения

*Рекомендуемая литература:*

1. Горянина В.А. Психология общения / В.А. Горянина. – Москва: Академия, 2002.
2. Льюис Л. Язык эффективного общения / Л. Льюис. – Москва: ЭКСМО, 2007. – 320 с.
3. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – Москва: Гардарики, 2005. – 615 с.

**Занятие 7. Психологические типы людей**

*Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятия «темперамент», «характер», «психотип».

2. Овладеть методиками диагностики типов темперамента и акцентуации характера.

3. Ориентироваться в стратегиях межличностного взаимодействия в зависимости от психологического типа личности.

*Опорный конспект:*

Психологическая типология людей и проявление различных психотипов в общении основываются, в первую очередь, на различиях в темпераменте, характере, направленности личности и ряде других характеристик.

### *Характер*

*Характер* – это сочетание устойчивых свойств поведения, проявляющихся в отношении субъекта к окружающей социальной действительности. Структура характера рассматривается прежде всего по сложившимся у человека типам отношений:

к другим людям, коллективу (например, доверчивость – недоверчивость, сопереживание – безразличие, щедрость – скупость, общительность – замкнутость и др.)

к самому себе (самооценка и уровень притязаний, самокритичность, скромность, гордость и др.)

к своей деятельности (трудолюбие – лень, ответственность – безответственность, старательность и др.)

к обществу, социальным институтам, моральным ценностям (целенаправленность, принципиальность, убежденность и др.).

Если темперамент позволяет измерить динамическую сторону поведения, то характер позволяет определить его содержательную сторону, социальную активность, ценностные ориентации [45].

Характер является результатом развития личности в онтогенезе в связи с закреплением в поведении различных проявлений основных психических процессов: познавательных (когнитивных), эмоциональных, волевых. В соответствии с этим различают три группы *черт характера*:

*интеллектуальные* (критичность, наблюдательность, мечтательность и др.)

*эмоциональные* (чуткость, эмпатия, честность, гордость, общительность, смелость и др.)

*волевые* (целеустремленность, настойчивость, решительность, дисциплинированность, принципиальность и др.)

По отношению к уровню нормы поведения характер может быть:

- *нормативным*, сбалансированным, т.е. отвечать адекватными реакциями на различные воздействия;
- *акцентуированным*, с чрезмерными проявлениями отдельных черт (например, экзальтированность, гипертимность, неуправляемость, тревожность и др.);
- *психопатическим*, когда некоторые черты проявляются на уровне патологии.

В процессе онтогенеза темперамент и характер вступают в тесное взаимодействие, образуя связь гено- и фенотипа, т.е. единство черт врожденных и приобретенных (И.П. Павлов).

В этом единстве темперамент обуславливает динамическую основу проявления характера – активность проявления его отдельных черт и скорость их формирования, а характер субъекта выступает средством саморегуляции и самоконтроля проявлений своего темперамента.

Темперамент – это то, что делает из человека природа, а характер – это то, что он сам делает из себя.

*Иммануил Кант (1727-1804)*

## ***Задание 1. Стратегии взаимодействия и темперамент***

Подберите стратегию и тактику продуктивного педагогического общения с партнером (реально существующим или воображаемым), если он либо меланхолик, либо флегматик, либо холерик, либо сангвиник; а также экстраверт или интроверт. Например: меланхолик и интроверт.

*Опорный материал:*

### ***Сангвинический темперамент***

*Протекание нервных процессов у сангвиника:*

- в основе лежит сильный, уравновешенный, подвижный тип нервной системы;
- И.П. Павлов считал, что у сангвиника возбуждательный и тормозной процессы достаточно сильны, уравновешены, подвижны;
- сангвиник – субъект, обладающий одним из четырех типов темперамента, характеризующийся высокой психической активностью, быстрым протеканием психических процессов и живостью;
- для сангвиника характерна повышенная реактивность, проявляющаяся в том, что он живо и с большим возбуждением откликается на все, привлекающее его внимание, обладает быстрой реакцией;
- быстро отзывается на окружающие события, не ригиден, пластичен;
- активность и реактивность у него уравновешены, он может сдерживать свои реакции и проявления чувств. Темп реакции достаточно высокий, что проявляется в быстрых движениях, темпе речи. Для сангвиника обычна большая подвижность, легкая приспособляемость к изменяющимся условиям жизни.

*Особенности моторики сангвиника:*

- подвижный;
- живой;
- быстрые, многочисленные, разнообразные движения;
- обилие легких, изящных жестов;
- выразительная, разнообразная, богатая мимика;
- быстрый темп речи.

### *Проявление в деятельности:*

Сангвиник (нервная система первого типа) – это человек быстрый, легко приспосабливающийся к изменчивым условиям жизни. Его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни. Он отличается энергичностью и работоспособностью. И.П. Павлов характеризовал данный тип темперамента так: «Сангвиник – горячий, очень продуктивный деятельно, но лишь тогда, когда у него много и интересного дела, то есть постоянное возбуждение. Когда же такого дела нет, он становится скучным, вялым». Представители этого типа темперамента легко усваивают учебный материал, если он вызывает у них эмоциональный отклик. Если же учебный материал неинтересен и для его изучения требуется длительная напряженная однообразная работа, то сангвиник может плохо усваивать новое в силу отвлекаемости.

Очень склонен к выполнению совместной деятельности. Продуктивен при динамической и разнообразной работе. Работа, требующая быстрой реакции, а вместе с тем уравновешенности, больше всего подходит ему.

### *Проявление в общении:*

Человек, обладающий сангвиническим темпераментом:

- быстро устанавливает социальный контакт;
- без затруднений находит точки соприкосновения с новыми людьми для общения;
- в высшей степени пластичный, отзывчивый, общительный человек;
- почти всегда откликается на желания пообщаться со стороны другого человека;
- легко сходится с новыми людьми, и поэтому у него широкий круг знакомств;
- не чувствует скованности в новой обстановке;
- новая, необычная обстановка его только возбуждает, бодрит;
- его отношения к людям могут быть изменчивы и непостоянны;
- довольно часто меняет привязанности.

### *Характеристика эмоциональной сферы сангвиника:*

- человек, обладающий этим темпераментом, обычно весел и жизнерадостен, легко эмоционально возбудим;

- эмоции преимущественно положительные, преобладает хорошее настроение;
- быстро, безболезненно меняются настроения;
- эмоционально неустойчив, легко поддается чувствам, но они у него обычно не сильны и не глубоки, быстро сменяются;
- имеет стремление к наслаждению, увлекается всем, что ему приятно;
- сравнительно легко и быстро переживает неудачи и неприятности;
- в стрессовой ситуации проявляет реакцию льва, т.е. активно, обдуманно защищает себя, борется за нормализацию обстановки;
- подвижность его нервной системы обуславливает изменчивость чувств, привязанностей, интересов, взглядов, высокую приспособляемость к новым условиям;
- у сангвиников любовь возникает чаще с взрыва, первого взгляда, но не столь устойчива.

### *Холерический темперамент*

#### *Проявление протекания нервных процессов у холерика:*

- тип нервных процессов холерика – сильный, неуравновешенный (по силе процесса), подвижный;
- процесс возбуждения по силе преобладает над процессом торможения;
- холерик – тип темперамента, характеризующийся высоким уровнем психической активности;
- стремительное, быстрое, энергичное протекание психических процессов;
- подвижный (лабильный) тип высшей нервной деятельности;
- представители этого типа темперамента отличаются повышенной возбудимостью, а вследствие этого и неуравновешенностью поведения;
- неуравновешенность его нервной системы предопределяет цикличность в смене его активности и бодрости;
- для холерика, как и для сангвиника, также характерны высокая реактивность и активность, быстрый темп реакции, но реактивность у него преобладает над активностью.

*Специфика моторики человека, обладающего холерическим темпераментом:*

- движения сильные, энергичные;
- резкий, стремительный;
- обладает большой жизненной энергией;
- действия и движения иногда бывают порывисты и лихорадочны;
- резкие жесты;
- выразительная мимика;
- быстрая речь.

*Характерные особенности эмоциональной сферы холерика:*

- характеризуется повышенной эмоциональной возбудимостью;
- склонен к бурным эмоциональным вспышкам;
- часто гневается;
- ему недостает самообладания;
- холерик склонен к резким сменам настроения, вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам, иногда бывает агрессивным, необузданным, несдержанным;
  - сила его чувств – гордость, мстительность, честолюбие – не знает пределов, когда его душа находится под влиянием страсти;
  - у холериков любовь дебютирует чаще с взрыва, с первого взгляда, поскольку это активные и легко возбудимые люди.

*Проявление холерического темперамента в деятельности:*

- холерик – человек очень энергичный, способный отдаваться делу с особой страстностью;
  - он размышляет мало и действует быстро, потому, что такова его воля;
  - холерик, находясь под влиянием страстей, обнаруживает замечательную силу в деятельности, энергию и настойчивость, которые быстро воспламеняются от малейшего препятствия, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно;
  - не успевает себя затормозить, сдержать, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений;

- увлекшись каким-нибудь делом, он чересчур налегает на свои силы и, в конце концов, истощается больше, чем следует, дорабатывается до того, что ему все нелегко. Холерику трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного, медленного темпа, он неизбежно будет проявлять нетерпение, резкость движений, порывистость и т.д.;
- неуравновешенность его нервной системы предопределяет цикличность в смене его активности и бодрости;
- чередование положительных циклов подъема настроения и энергичности с отрицательными циклами спада обуславливают неровность поведения и самочувствия;
- неуравновешенность ярко сказывается в деятельности холерика: он с увлечением и даже со страстью берется за дело, проявляет инициативу, работает с подъемом. Но в силу нерационального расходования энергии, запас ее у холерика быстро истощается, настроение резко падает;
- такой человек приступает к делу с полной отдачей, со всей страстностью, увлеченно, но сил ему хватает ненадолго, и как только они истощаются, у него появляется «вялое настроение»;
- появляется раздраженное состояние, плохое настроение, упадок сил и вялость (все валится из рук).

#### *Проявление холерического темперамента в общении:*

- цикличность активности – одна из характерных особенностей холерического темперамента. В силу преобладания возбуждения над торможением в общении с людьми холерик допускает резкость, вспыльчивость, раздражительность, эмоциональную несдержанность. И на этой почве он может создавать нередко конфликтные ситуации в коллективе;
- в общении он может быть вспыльчив, необуздан, нетерпелив, несдержан, криклив;
- не принимает возражений;
- существует риск невротизации, что осложняет общение с людьми.

Все эти свойства являются лишь вероятными, формируются при неблагоприятных условиях социализации. При благоприятных условиях:

- склонен к лаконичности в общении;
- не резонерствует;



- преобладает деловой стиль общения;
- конкретен и четок в высказываниях;
- умеет ориентироваться на деловые качества партнера в общении.

### ***Флегматический темперамент***

#### *Протекание нервных процессов у флегматика:*

В основе флегматического темперамента лежит сильный, уравновешенный, инертный тип нервной системы. По характеристике И.П. Павлова, флегматик – спокойный, уравновешенный, всегда ровный, настойчивый и упорный труженик жизни. Павлов считал, что флегматика отличает сильный, уравновешенный, инертный тип нервной системы. Инертность сказывается и на косности его стереотипов, трудности их перестройки, что приводит к излишней фиксированности характера, недостаточной его гибкости. Флегматик – темперамент, характеризующийся низким уровнем психической активности, медленным, спокойным протеканием психических процессов. В отличие от сангвиников и холериков, для них характерны малая реактивность и малая эмоциональная возбудимость. Флегматик, реагирующий спокойно и медленно, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям.

#### *Особенности моторики флегматика:*

- флегматик отличается медленными, немногочисленными движениями, редкими, невыразительными жестами;
- он однообразен и маловыразителен в мимике и интонации, даже о своих чувствах говорит недостаточно эмоционально, и это затрудняет общение с ним;
- характеризуется равномерностью действий и речи.

#### *Характерные черты эмоциональной сферы флегматика:*

- характеризуется как человек невозмутимый, с устойчивым настроением и стремлениями, постоянством и глубиной чувств, со слабым внешним выражением душевных состояний;

- хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям. Благодаря уравновешенности процессов раздражения и торможения, флегматик всегда спокойный, всегда ровный;
- чувства и настроения обычно отличаются постоянством. При неблагоприятных условиях у флегматика может развиваться вялость, бледность эмоций;
- настроение стабильное, ровное. При серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокоен, отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием;
- характеризуется следующими особенностями: пониженной эмоциональной возбудимостью, ровными, устойчивыми настроениями и медленной, плавной их сменой;
- эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить);
- флегматиком чувства овладевают медленно. Ему не нужно делать над собой больших усилий, чтобы сохранить свое хладнокровие. Для него легче, чем для других, удержаться от быстрого решения, чтобы обдумать его прежде. Он трудно раздражается, редко жалуется, переносит свои страдания терпеливо и внешне мало сопереживает страданиям других.

#### *Проявления флегматического темперамента в деятельности:*

В деятельности флегматик проявляет продуманность, упорство. Как правило, доводит начатое дело до конца. Он склонен к порядку, привычной обстановке, не любит перемен в чем бы то ни было. Обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных, новых ситуациях. Прочно запоминает все усвоенное, не способен отказаться от выработанных навыков и стереотипов, не любит менять привычки, распорядок жизни, работу, друзей, трудно и замедленно приспосабливается к новым условиям. Настойчивый и упорный труженик, проявляет склонность к выполнению однообразных, привычных действий, трудно переключается с одного вида деятельности на другой и приспосабливается к новой обстановке. Психические процессы протекают замедленно, что может мешать ему в учебной деятельности, особенно там, где требуется быстро запомнить, понять, быстро сделать. Ему нужно время для сосредоточения внимания, для переключения его на другой объект,

для запоминания, понимания. Характерное качество – инертность – имеет и положительное значение: если флегматик что-то запоминает, то прочно и надолго; если он что-то делает, то основательно. Флегматику особенно подходят виды деятельности, требующие методичности, хладнокровия и длительной работоспособности.

*Проявление флегматического темперамента в общении:*

- медленно, трудно привыкает к новым людям, нескоро начинает обращаться к ним – задавать вопросы, вступать в беседу. Ему присуща замедленность реакций в общении, круг общения его менее широк, чем у сангвиника. Флегматик отличается постоянством общения с одними и теми же людьми, даже если он поссорится с ними, даже если эти люди обидят его. И при серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокоен. Однако не следует думать, что он такой уж всепрощающий, совершенно безопасный в общении человек. Подобно конденсатору, он долго впитывает в себя, поглощает, накапливает энергию неудовольствий, но когда она достигает определенного предела, критической величины, – неминуем сильный «разряд», нередко весьма неожиданный для его собеседника, по самому, казалось бы, незначительному поводу;

- флегматик с трудом сходится с новыми людьми;
- социальные контакты он устанавливает медленно, свои чувства проявляет мало и долго не замечает, что кто-то ищет повода познакомиться с ним, зато он устойчив и постоянен в своем отношении к человеку, поэтому любит находиться в узком кругу старых знакомых, в привычной обстановке. Он склонен и любовные отношения начинать с дружбы и, в конце концов, влюбляется, но без молниеносных метаморфоз, поскольку у него замедлен ритм чувств. Его скептическая натура обычно требует большого количества доказательств дружеских чувств и аргументов в пользу взаимности;

- человек, обладающий флегматическим темпераментом, неразборчив, не склонен к перемене своего окружения;

- в отношениях с людьми флегматик всегда ровен, спокоен, в меру общителен. Флегматика нелегко вывести из себя, он уклоняется от ссор.

## *Меланхолический темперамент*

### *Протекание нервных процессов у меланхолика:*

- в основе меланхолического темперамента лежит слабый тип нервной системы;
- нервная система обладает повышенной чувствительностью;
- сенсорно-перцептивная система реагирует даже на слабые раздражители;
- И.П. Павлов считал, что у представителей меланхолического темперамента при слабости как возбуждения, так и торможения преобладает тормозной процесс;
- меланхолик – темперамент, характеризующийся низким уровнем психической активности, медленным протеканием психических процессов, относительно быстрой утомляемостью;
- для человека, обладающего меланхолическим темпераментом свойственна не только низкая активность, но и низкая реактивность;
- меланхолик (нервная система четвертого типа) – это человек, плохо сопротивляющийся воздействию сильных стимулов, поэтому он часто пассивен и заторможен. Воздействие сильных стимулов на него может привести к нарушениям поведения. У него нередко отмечается боязливость и беспокойство в поведении, тревожность, слабая выносливость.

### *Специфика моторики человека, обладающего меланхолическим темпераментом:*

- замедленные, сдержанные движения;
- немногочисленные, малоэнергичные, со слабой выразительностью жесты;
- выразительная мимика;
- приглушенная речь;
- быстрая утомляемость.

### *Характеристика эмоциональной сферы меланхолика:*

- высокая эмоциональная сензитивность;
- эмоциональная возбудимость, впечатлительность;

- астеничен, склонен к грустным лирическим настроениям, преобладают отрицательные эмоции;
- редко смеется;
- эмоциональные состояния отличаются у него глубиной, большой силой и длительностью, хотя внешне переживания выражаются слабо;
- настроение очень изменчиво, но обычно меланхолик старается скрыть, не проявлять внешне свои чувства, не рассказывает о своих переживаниях, хотя очень склонен отдаваться переживаниям, часто грустен, подавлен, неуверен в себе, тревожен, у него могут возникнуть невротические расстройства;
- представители этого типа отличаются высокой эмоциональной чувствительностью, а вследствие этого и повышенной ранимостью. Вместе с тем чувства у них пробуждаются медленно;
- склонен к глубоким переживаниям, легко раним, но внешне слабо реагирует на окружающее;
- меланхолик в качестве господствующей склонности имеет склонность к печали. Безделица его оскорбляет, ему все кажется, что им пренебрегают. Его желания носят грустный оттенок, его страдания кажутся ему невыносимыми и выше всяких утешений.

*Проявление меланхолического темперамента в деятельности:*

- меланхолик отличается медленным психическим темпом — его движения вялые, слабые, говорит медленно. Длительное и сильное напряжение вызывает у него замедленную деятельность, а затем и прекращение ее. Сильно утомляется, но в привычной и спокойной обстановке чувствует себя спокойно и работает продуктивно;
- сильный раздражитель может вызвать «срыв», ступор, растерянность, «стресс кролика»; поэтому в стрессовых ситуациях (экзамен, соревнования, опасность и т.п.) могут ухудшиться результаты деятельности меланхолика по сравнению со спокойной привычной ситуацией. Повышенная чувствительность приводит к быстрому утомлению и падению работоспособности (требуется более длительный отдых);
- иногда не доводит работу до конца.

### *Проявление меланхолического темперамента в общении:*

- круг общения немногочислен;
- избирателен в выборе партнеров по общению;
- устойчив, постоянен в привязанностях;
- может быть надежным;
- меланхолик склонен к замкнутости, избегает общения с малознакомыми людьми, часто смущается и проявляет большую неловкость в новой обстановке. Уклоняется от общественной жизни коллектива;

• неэнергичен, ненастойчив, необщителен. Его пугает новая обстановка, новые люди – он теряется, смущается и поэтому боится контактов с другими людьми, уходит в себя, замыкается, уединяется. Подобно улитке, постоянно прячется в свою «раковину».

### **Задание 2.** Диагностика типа темперамента.

1. Самостоятельно пройдите опрос, используя Личностный опросник Г. Айзенка (Тест на темперамент ЕРІ. Диагностика самооценки по Айзенку. Методика определения темперамента). Для автоматизированного прохождения опроса и получения результата с интерпретацией воспользуйтесь ресурсами сети Интернет. Опросник находится в свободном доступе.

2. Пройдите диагностику факторов «невротизм» и «экстраверсия–интроверсия», ответив на вопросы, составленные Г. Айзенком [см. 43]:

Вопросы Айзенка, определяющие факторы «невротизм» и «экстраверсия–интроверсия»:

#### *Невротизм:*

а) Случается ли так, что Вы чувствуете себя счастливым или несчастным без всяких видимых причин?

б) Свойственны ли Вам колебания настроения от плохого к хорошему, не имеющие очевидной причины?

в) Часто ли Вы бываете в плохом настроении?

г) Бывает ли, что мысль все время ускользает от Вас, несмотря на все попытки сосредоточиться?

д) Часто ли бывает так, что Вы отсутствуете, в то время как все полагают, что Вы принимаете участие в разговоре?

е) Чувствуете ли Вы себя временами полным энергии, а порой вялым, пассивным?

### *Экстраверсия:*

ж) Предпочитаете ли Вы немедленную деятельность предварительному планированию действий?

з) Чувствуете ли Вы себя счастливым, когда заняты делом, требующим от Вас немедленных действий?

и) Принадлежит ли, как правило, Вам инициатива при завязывании новых знакомств?

к) Склонны ли Вы действовать быстро и решительно?

л) Считаете ли Вы себя пылким человеком?

м) Почувствовали бы Вы себя очень несчастным, если бы оказались не в состоянии иметь многочисленные социальные контакты?

Утвердительные ответы соответствуют в первом случае невротизму и экстраверсии – во втором.

3. Проанализируйте вопросы и сформулируйте определения понятиям «невротизм», «экстраверсия», «интроверсия».

### **Задание 3.** Типы акцентуации характера.

Немецкий психиатр Карл Леонгард (1904-1988) доказал, что у 20-50% людей некоторые черты характера столь заострены (акцентуированы), что это при определенных обстоятельствах приводит к однотипным конфликтам и нервным срывам.

*Акцентуация характера* – это преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с другими людьми. Выраженность акцентуации может быть легкой, заметной лишь ближайшему окружению человека, и болезненной (психопатии). То есть акцентуация характера – это грань между нормой и патологией.

Основными типами акцентуаций являются:

- демонстративный;
- педантичный;
- застревающий;
- возбудимый;
- гипертимный;
- дистимичный;
- циклотимичный;
- экзальтированный;

- эмотивный (эмоциональный);
- тревожный;
- экстравертированный;
- интровертированный.

Используя рекомендуемую учебную литературу по психологии, представьте характеристику каждого типа акцентуации личности. Результаты представьте в виде таблицы:

Тип акцентуации	Его характеристика

*Рекомендуемая литература:*

1. Руденко А.М. Психология в схемах и таблицах / А.М. Руденко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 379 с.
2. Собчик Л.Н. Психология индивидуальности. Теория и практика психодиагностики / Л.Н. Собчик. – 5-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург: Речь, 2010. – 634 с.
3. Утлик Э.П. Психология личности: учебное пособие для вузов / Э.П. Утлик. – Москва: Академия, 2013. – 314 с.
4. Шадриков В.Д. Психологическая характеристика нормального человека, или Познай самого себя / В.Д. Шадриков. – Москва: Университетская книга; Логос, 2009. – 208 с.



## **Базовый модуль 2. Способы и средства коммуникации. Деловое общение и конфликты. Основы педагогической конфликтологии**

### **Занятие 8. Понятие, функции и виды делового общения**

*Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятие «деловое общение».
2. Сформировать систему знаний о содержании, целях, функциях, видах, принципах и правилах в деловом общении.
3. Отработать навыки ведения деловых переговоров в различных ситуациях общения.

*Опорный конспект:*

**Сущностная характеристика делового общения.** Существует множество определений понятия «деловое общение» в современной учебно-методической литературе. Так, например, М.В. Колтунова определяет деловое общение как «коммуникативную предметно-целевую и по преимуществу профессиональную деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений», в учебном пособии по психологии и этике делового общения В.Н. Лавриненко считает, что «деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и т.д.», по мнению О.В. Баевой, деловое общение можно рассматривать как «вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности».

Очевидно, что деловое общение неразрывно связано с самыми различными сферами деятельности людей, и его целью является организация плодотворного сотрудничества. Отличие делового общения от дружеского заключается в том, что его участниками являются официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности. Приведенные определения показывают, что деловое общение можно рассматривать как:

- предметно-целевую деятельность;
- межличностное общение;
- способ организации с целью оптимизации различных видов предметной деятельности;
- способ достижения какой-то предметной договоренности.

На основании данного подхода Л.Г. Титова выделила основные признаки делового общения.

Первым существенным признаком делового общения является то, что деловое общение всегда включено в какую-либо совместную социально значимую предметную деятельность людей (экономическую, политическую, правовую, педагогическую и другие) и является формой организации этой деятельности.

Второй признак делового общения: содержание общения определяется самим предметом общения: тем, чем непосредственно заняты субъекты общения (производство товаров, интеллектуальных продуктов, создание и оказание услуг, разработка проектов и пр.).

Третий признак – наличие в деловом общении взаимного психологического влияния деловых партнеров. Четвертый признак отражает специфику делового общения и заключается в том, что деловое общение служит способом приобретения и закрепления профессиональных навыков, знаний и умений. Этому в значительной мере способствуют многообразные формы делового общения: *дискуссии, пресс-конференции, дебаты, переговоры, совещания, беседы и другие.*

Пятым признаком делового общения является наличие в нем формально-ролевого принципа взаимодействия субъектов общения, который реализуется на основе распределения их должностных ролей и статусных функций.

Признаки делового общения следует рассматривать в целостном единстве и взаимосвязи; на их основании можно дать общее определение делового общения.

*Деловое общение – это особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.*

Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной и трудовой деятельности, является предметом изучения этики делового общения, опирающейся на общие нравственные нормы и являющейся частью этики вообще.

Высокий уровень умения общаться в деловом мире определяет культуру делового общения. Культура делового общения предполагает:

1) высокую коммуникативную культуру, т.е. искусство говорить (в том числе и публично) и слушать;

2) умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера;

3) умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

В учебной–методической литературе по деловому общению выделяются следующие основные характеристики делового общения: *содержание, цель, принципы, функции, стороны, формы, средства, стили общения.*

***Содержание делового общения.*** Содержание делового общения определяется предметом общения, в качестве которого может выступать любая социально значимая проблема какой-либо сферы жизни общества (материальной, духовной, регулятивной). В зависимости от содержания такая многопредметность делового общения позволяет выделить основные виды делового общения: *деятельностное, когнитивное, мотивационное, материальное, духовное, регулятивное.*

*Деятельностное деловое* общение осуществляется в виде обмена действиями, приемами, навыками, умениями в совместной профессионально-предметной деятельности людей.

*Когнитивное деловое* общение предполагает обмен познавательным профессиональным и социальным жизненным опытом деловых партнеров (обмен профессиональными знаниями, идеями, представлениями).

*Особенность мотивационного делового общения* состоит в том, что оно обеспечивает избирательную направленность действий деловых партнеров, стимулирует их поведенческую активность и поддерживает ее на определенном уровне (взаимный обмен деловых партнеров личностными мотивациями: стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями).

*Особенность материального делового общения* проявляется в том, что оно реализуется преимущественно в экономической сфере общества, связанной непосредственно с производством материальных средств, обменом материальными продуктами и услугами, а также удовлетворением насущных материальных потребностей деловых партнеров. Именно поэтому материальное деловое общение является определяющим среди других форм делового общения, так как посредством его создается базисная материальная основа для формирования и функционирования всех других форм.

Характерные особенности имеет *духовное деловое общение*, связанное с производством духовных ценностей и созданием услуг в та-

ких сферах, как наука, искусство, религия. Здесь в наибольшей мере проявляется творческий, ментальный характер делового общения. Оно выступает формой реализации социально значимой научной, эстетической деятельности деловых партнеров и реализуется как обмен духовными ценностями: научной информацией, философскими, эстетическими представлениями и идеями. Таким образом, духовное деловое общение в наибольшей степени способствует развитию духовного, ментального внутреннего мира деловых партнеров.

*Регулятивное деловое общение* выступает формой реализации совместной социально значимой деятельности людей в политической, правовой и моральной сферах общества. Оно осуществляется деловыми партнерами как взаимный обмен политическими, правовыми, моральными знаниями, идеями, представлениями. Посредством регулятивного делового общения осуществляется социализация деловых партнеров, усвоение ими политических, правовых, моральных норм, ценностей, традиций.

**Цели делового общения.** Цель делового общения характеризует направленность действий деловых партнеров на решение какой-либо социально значимой проблемы. Целями делового общения могут быть:

- освоение новой информации;
- создание продуктов и услуг;
- укрепление традиций фирм и предприятий и другое.

Реализация этих целей невозможна без психологического влияния и воздействия партнеров друг на друга. Поэтому по целям делового общения и применяемым согласно этим целям типам психологического воздействия принято различать такие виды делового общения, как эмоциональное, информационное, убеждающее, конвенциональное, суггестивное, императивное, манипулятивное, партнерское.

*Эмоциональное деловое общение* имеет цель сформировать у делового партнера необходимое для определенной деловой ситуации субъективное психологическое состояние – эмоциональный фон, настроение, которое будет способствовать повышению его эмоциональной активности и успешности деятельности в данной ситуации. При этом воздействие осуществляется преимущественно на сенсорные каналы: визуальный, а основным механизмом психологического воздействия выступает побуждение.

Целью *информационного делового общения* является расширение информационного фонда делового партнера посредством передачи ему профессиональной информации или инновационных идей.

Психологическое воздействие присутствует здесь преимущественно на когнитивном уровне и осуществляется посредством стимуляции таких высших психических функций, как память и внимание.

*Убеждающее деловое общение* осуществляется с целью изменить когнитивно-ценностную ориентацию или личностную установку делового партнера. Механизмом психологического воздействия здесь выступает убеждение, реализуемое в вербализованной аргументации и контраргументации.

*Цель конвенционального делового общения* – поддержание и закрепление договорно-правовых отношений в деловом мире: соблюдение делового протокола, делового этикета, следование национальным и профессиональным традициям, создание новых традиций. Основные механизмы психологического воздействия, применяемые здесь, – подражание, одобрение, поощрение.

*Императивное деловое общение* в качестве своей цели предполагает авторитарный контроль над поведением делового партнера или открытое принуждение его к определенным решениям или действиям. Деловой партнер рассматривается здесь как объект психологического воздействия, и основные механизмы психологического воздействия, используемые в данном случае, – побуждение, принуждение, запугивание.

Особенностью *суггестивного делового общения* является оказание внушающего воздействия на делового партнера с целью изменить его мотивацию, ценностную ориентацию или поведение. Основной механизм психологического воздействия – суггестия (внушение). Она реализуется через такие приемы, как ссылки на авторитет, идентификация.

*Манипулятивное деловое общение* – очень распространенный тип в современной деловой практике. Его цель – установление контроля над мотивациями и поведением партнера, посредством скрытого внедрения в психику делового партнера таких установок, намерений, желаний, мотиваций, которые внутренне не присущи ему, но желательны манипулянту. Здесь осуществляется психологическое воздействие на более глубокие уровни психики делового партнера, включая бессознательные психические процессы: скрытое внушение и принуждение, заражение и вовлечение путем стимуляции сенсорной системы в желаемую для манипулятора деятельность.

Партнерское деловое общение по своей природе более гуманно и более диалогично. Его цель – согласование интересов, намерений деловых партнеров, психологической настройкой на эмоциональное со-

стояние друг друга. Психологическое воздействие осуществляется приемами расположения, прощения, присоединения. В современной деловой практике партнерское деловое общение рассматривается как средство объединения деловых партнеров и считается наиболее предпочтительной моделью делового общения.

**Принципы делового общения.** Эффективность делового общения способствует соблюдению ряда важных организационных принципов: кооперации, вежливости, равной безопасности, децентрической направленности, адекватности воспринятого сказанному.

Принцип кооперации предполагает готовность партнеров к сотрудничеству. Кооперация в общении достигается соблюдением четырех постулатов, определяющих количество, качество, отношение и способ передачи информации:

- 1) высказывание должно содержать не меньше и не больше информации, чем требуется;
- 2) высказывание должно быть истинным и обоснованным;
- 3) высказывание должно быть релевантным (уместным);
- 4) высказывание должно быть ясным, однозначным, без ненужного многословия.

**Принцип вежливости** требует соблюдении ряда правил, сформулированных Дж. Н. Личем:

- *правило такта*: не следует затрагивать тем, потенциально опасных для собеседника (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и пр.);
- *правило великодушия*: не следует связывать партнера обязательствами, обещаниями, клятвой и т.д., т.е. как-то обременять его;
- *правило одобрения, позитивности в оценке других*: не осуждать и не судить других;
- *правило скромности*: не допускать высокомерия в разговоре с собеседником;
- *правило согласия*: стараться избегать конфликтных ситуаций во имя достижения коммуникативных целей;
- *правило симпатии*: демонстрировать доброжелательность по отношению к партнеру;
- *правило согласия*: старайтесь избегать конфликтных ситуаций во имя достижения коммуникативных целей;
- *правило симпатии*: демонстрируйте доброжелательность по отношению к партнеру.

*Принцип равной безопасности* подразумевает уважительное отношение к личности собеседника. Данный принцип накладывает запрет на употребление грубых слов и выражений, оскорблений, презрительного и насмешливого тона. Защищая свою точку зрения, можно не соглашаться с высказываниями оппонента, но при этом нельзя допускать оскорбительные выпады и унижение партнера по общению, причиняя ему психологический ущерб.

*Принцип децентрической направленности* заключается в концентрации взаимодействия на интересах дела или предмете обсуждения, ради которого стороны вступили в деловое общение. На практике люди в пылу полемики вместо поиска оптимального решения сосредотачиваются на личности друг друга, либо отстаивают собственные эгоцентрические интересы. Суть принципа адекватности воспринятого сказанному заключается в недопущении искажения смысла сказанного оппонентом. Порой участники общения стремятся добиться преимущества посредством сознательного искажения позиции собеседника, «передергивая» его слова, или неверно расставляя акценты, что приводит к разногласиям и взаимному непониманию.

Одним из основных условий эффективного делового общения является нравственная установка его участников – готовность действовать в соответствии с определенными моральными нормами, принципами, представлениями о добре и зле, о социальной ответственности, долге и другое. Несоблюдение или сознательное игнорирование принципов делового общения препятствуют эффективности делового общения и превращают конструктивный диалог в деструктивный. Следовательно, причинами деструктивного делового общения могут быть личностные особенности и черты характера его участников. Конструктивному деловому общению препятствует качество, называемое в психологии «локусом контроля» и характеризующее склонность человека приписывать ответственность за свои дела и поступки либо внешним силам (экстернальный локус контроля), либо собственным способностям и усилиям (интернальный локус контроля). К чертам характера, затрудняющим деловое общение, относятся эгоистичность, амбициозность, высокомерие, самоуверенность и другие.

**Функции делового общения.** Деловое общение включает в себя все многообразие функций общения: *коммуникативную, интерактивную и перцептивную*. При этом выделяется ряд функций, отражающих специфику делового общения: *инструментальная, интегративная, функция самовыражения, трансляционная, функция социального контроля, социализации и экспрессивная функция*.

*Инструментальная функция* – характеризует общение как социальный механизм управления, позволяющий получить и передать информацию, необходимую для осуществления какого-то действия, принятого решения; коммуникативного намерения.

*Интегративная функция* – используется как средство объединения деловых партнеров, специалистов и исполнителей для совместного коммуникативного процесса: решения задачи, генерирования идей, выработки совместного договора и пр.

*Функция самовыражения* – позволяет самовыразиться и самоутвердиться, продемонстрировать личностный интеллектуальный и психологический потенциал.

*Трансляционная функция* – служит для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и пр.

*Функция социального контроля* – заключается в регламентации поведения и деятельности, а в некоторых случаях (например, когда речь идет о коммерческой тайне) и речевых акций участников делового общения.

*Функция социализации* – развитие навыков культуры делового общения, делового этикета.

*Экспрессивная функция* – с помощью этой функции деловые партнеры стремятся выразить и понять эмоциональные переживания друг друга, чаще выражающиеся через невербальные средства.

**Стороны делового общения.** Социально-психологический анализ делового общения предполагает выделение в его структуре (так же, как и в структуре общения) трех неразрывно связанных между собой сторон: *коммуникативной, интерактивной, перцептивной*.

*Коммуникативная сторона делового общения* предполагает обмен информацией между деловыми партнерами, который осуществляется на вербальном и невербальном уровнях. Она включает процесс кодирования и декодирования передаваемых сообщений.

*Интерактивная сторона делового общения* – это различные виды взаимодействия деловых партнеров, которые могут проявляться в виде интегративной деятельности (кооперации, сотрудничества) или в виде соперничества (конкуренции, конфликта).

*Перцептивная сторона делового общения* характеризуется процессом взаимного межличностного восприятия деловых партнеров, который может способствовать возникновению у них различных оценочных и смысловых суждений, а также формированию взаимопонимания между ними.



Взаимосвязь всех трех сторон делового общения осуществляется с помощью определенных социально-психологических механизмов, которые призваны обеспечить наиболее эффективное функционирование всего процесса межличностного общения деловых партнеров.

**Основные правила в деловом общении.** Обеспечить эффективное деловое общение помогут следующие правила.

*Правило первое.* Доброжелательно приветствуйте собеседника. Если вы сидите за рабочим столом, а к вам зашел посетитель, то в этот момент лучше всего выйти из-за стола и пригласить его сесть. Там, где это возможно и уместно, здоровайтесь за руку.

*Правило второе.* Начав разговор, поинтересуйтесь делами и проблемами, которые волнуют собеседника.

*Правило третье.* Не хмурьтесь, не отвлекайтесь, будьте открыты и заинтересованы.

*Правило четвертое.* Не торопитесь, не проявляйте суетливости.

*Правило пятое.* Не затягивайте беседу, если в этом нет необходимости.

*Правило шестое.* Избегайте фраз, препятствующих коммуникации: «Вы должны...» (звучит как приказание); «Если Вы не..., то...» (звучит как угроза); «Ваша обязанность (ваш долг) заключается в том, что...» (звучит как проповедь); «Вот в чем вы не правы, так в.....» (звучит как нравоучение); «У Вас слишком..., я бы на Вашем месте» (звучит как осуждение). Также избегайте слишком частого использования фраз, начинающихся со слов «Что?», «Где?», «Когда?» – это напоминает допрос.

*Правило седьмое.* Ищите «зону общих интересов», то, что может вас сблизить с собеседником.

*Правило восьмое.* Убеждайте в главном и уступайте в мелочах.

*Правило девятое.* Заканчивайте деловой разговор так, чтобы был «задел» на следующую встречу.

*Правило десятое.* Постарайтесь, чтобы собеседник ушел от вас с хорошим настроением

**Задание 1.** Разыграйте деловую беседу «Опоздавший». В роли опоздавшего – обучающийся, который действительно часто опаздывает. Другие роли: представители деканата.

Задача «представителей деканата» – провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «представителям деканата» необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;
- учитывать этические нормы и принципы делового общения;
- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»!

Задача «опоздавшего» – объяснить, почему он постоянно опаздывает.

**Задание 2.** Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

*Ситуация 1.* Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

*Ситуация 2.* Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

*Ситуация 3.* Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

*Ситуация 4.* Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

*Ситуация 5.* У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

*Ситуация 6.* Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

*Ситуация 7.* Ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Объясните, что вы предпримете.

*Ситуация 8.* Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

### **Задание 3.** Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

*Инструкция: Дайте односложные ответы на вопросы ниже.*

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, так как вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

### *Интерпретация результатов:*

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет                      5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

*0-5 баллов* – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

*6-11 баллов* – Вы хорошо умеете, вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко, держать себя в руках.

*12-16 баллов* – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

#### ***Задание 4.*** Тест «Как вести деловые переговоры?»

*Инструкция: Ответьте на вопросы одним из предложенных вариантов.*

*1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?*

- а) на соглашении;*
- б) на своем решении;*
- в) на использовании объективных критериев при выборе решения.*

*2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?*

- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;*
- б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;*
- в) представляю множество вариантов на выбор.*

*3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?*

- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;*
- б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;*
- в) продумываю возможность взаимной выгоды.*

*4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» – т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?*

- а) открываю свою «нижнюю границу»;
- б) скрываю свою «нижнюю границу»;
- в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. *Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?*

- а) прибегая к угрозам;
- б) изучаю интересы сторон;
- в) выдвигаю предложения.

6. *Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?*

- а) легко меняю позиции;
- б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
- в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. *Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?*

- а) да;
- б) нет;
- в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. *Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?*

- а) нет;
- б) да;
- в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. *Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?*

- а) уступаю ради сохранения отношений;
- б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

#### *Интерпретация результатов:*

Если у вас преобладают ответы «а» – ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов «б» – ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» – ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

### *Рекомендуемая литература:*

1. Колтунова М.В. Деловое общение: Нормы, риторика, этикет: учебное пособие / М.В. Колтунова. – Москва: Логос, 2005.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы / Э. Берн. – Москва: ФАИР-ПРЕСС, 2001.

3. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – Москва:, 1997.

4. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие / О.А. Баева. – Москва: Новое знание, 2005.

### **Занятие 9. Педагогические тексты как коммуникативная проблема. Аннотация. Конспект. Пресс-релиз**

#### *Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятия «аннотация», «конспект», «пресс-релиз».
2. Изучить методические основы написания педагогических текстов.
3. Освоить навыки письменного представления информации.

#### *Опорный конспект:*

Аннотация – краткая характеристика печатного издания, включающая сведения о содержании, его назначении. В ней отражается то новое, что несет в себе данное произведение печати в сравнении с другими, родственными по тематике и целевому назначению.

Виды аннотаций по содержанию и целевому назначению:

- справочные;
- рекомендательные.

Справочные аннотации (описательные или информационные) характеризуют тематику издания, сообщают какие-либо сведения о нем, но не дают его критической оценки.

Рекомендательные аннотации характеризуют книгу (статью) и дают оценку ее пригодности для определенной категории читателей, с учетом уровня подготовки и других особенностей.

Виды аннотаций по полноте охвата содержания аннотируемого произведения и его назначения:

- общие;
- специализированные.

Общие аннотации характеризуют книгу (статью) в целом и рассчитаны на широкий круг читателей. Такие аннотации необходимы при предварительном знакомстве с книгой. Они позволяют в первом приближении представить себе содержание книги, понять окажется ли она полезной для углубления знаний в интересующей области.

Специализированные аннотации представляют лишь определенную проблематику и рассчитаны на узкий круг специалистов.

Аннотации могут быть обзорными (групповыми). Они содержат обобщенную характеристику двух или более документов, близких по теме.

Аннотация не должна содержать сведения из библиографического описания, общеизвестную информацию, специальные термины и узкую научную терминологию, выдержку из текста, обширную цитату из данной книги, повтор аннотации на тома многотомника.

### *Задание 1.* Аннотация.

Выполняя это задание, вы сможете научиться лаконичному, связному оформлению информации, объединению разрозненных сведений с выделением наиболее существенного, главного.

Подготовьте аннотации 5-7 источников (книги, аудиокниги, статьи, видео- и мультимедиа материалы по выбору студента или преподавателя), обозначающие актуальные педагогические проблемы, в том числе проблемы педагогической коммуникации.

#### *Методическая подсказка:*

1. Подберите соответствующие материалы.
2. Укажите выходные данные полностью (Интернет-ресурсов в том числе).
3. Охарактеризуйте источник:
  - сведения об авторе (принадлежность к определенному времени, авторство других произведений);
  - вид издания или жанр произведения;



- краткое раскрытие темы (отражение специфики содержания, общая тематика или общий замысел);
- год издания/написания/создания и место;
- основная тема и проблема (место и время действия событий);
- какова цель автора, какие материалы, методы, средства использовал автор;
- отличие издания от других, родственных по тематике и/или от предыдущих изданий того же автора (новизна содержания, освещение неизвестных фактов или оригинальность их трактовки);
- какой аудитории адресовано издание/произведение/статья.

4. Обоснуйте, почему вы предлагаете/рекомендуете именно этот источник, какую цель вы преследуете, чем вас привлекла аннотируемая информация, какие перспективы ее использования вы видите?

5. Аннотация на аудиовизуальные, электронные издания дополнительно может содержать характеристику носителя и аппаратуры, используемой для воспроизведения.

Вид аннотации выберите по своему усмотрению.

*Требования к выполнению задания:*

- 1) основное содержание первоисточника должно быть передано лаконично и емко, в форме связного текста;
- 2) не допускается цитирование, не используются смысловые фрагменты оригинала;
- 3) средний объем аннотации не более 500 печатных знаков (не более 1 страницы);
- 4) количество аннотируемых источников не менее 5 и соответствие их заявленной проблематике;
- 5) соблюдение структуры аннотации;
- 6) научный стиль изложения;
- 7) аккуратность и соблюдение формальных требований к оформлению;
- 8) соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- 9) оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.

В случае затруднения можете обратиться к речевым стандартам (речевым клише), возможность использования которых является особенностью аннотации:

- .....статья (работа) опубликована (помещена, напечатана) в журнале (газете)....;
- .....статья посвящена вопросу (теме, проблеме)....;
- .....статья представляет обобщение (обзор, изложение, анализ, описание) – указать чего....;
- .....автор ставит, освещает следующие проблемы (останавливается на следующих проблемах, касается следующих вопросов)....;
- .....в статье рассматривается (затрагивается, обобщается) – что?....;
- .....в статье обсуждается проблема (вопрос)....;
- .....говорится (о чем?)....; представлена точка зрения (на что?)....;
- .....поставлен вопрос (о чем?)....;
- .....статья адресована....;
- .....работа (статья) предназначена (кому?)....;
- .....может быть использована (кем?)....;
- .....представляет интерес (для кого?)...

#### *Опорный конспект:*

Конспект – это сокращенная запись информации. В конспекте, как и в тезисах, должны быть отражены основные положения текста, которые при необходимости дополняются, аргументируются, иллюстрируются одним или двумя самыми яркими и в то же время краткими примерами.

Конспект может быть кратким или подробным. Он может содержать без изменения предложения конспектируемого текста или использовать другие, более сжатые формулировки.

Конспектирование является одним из наиболее эффективных способов сохранения основного содержания прочитанного текста, способствует формированию умений и навыков переработки любой информации. Конспект необходим, чтобы накопить информацию для написания более сложной работы (доклада, реферата, курсовой, дипломной работы).

#### *Виды конспектов:*

- плановый;
- схематический плановый;
- тематический;

- текстуальный;
- свободный.

Плановый конспект составляется на основе плана статьи или плана книги. Каждому пункту плана соответствует определенная часть конспекта.

Схематический плановый конспект представляет собой пункты плана в виде вопросительных предложений, на которые нужно дать ответ.

Тематический конспект составляется на основе ряда источников и представляет собой информацию по определенной проблеме.

Текстуальный конспект состоит в основном из цитат статьи или книги. Свободный конспект включает в себя выписки, цитаты, тезисы.

### ***Задание 2.*** Конспект.

Выполняя это задание, вы сможете научиться кратко фиксировать информацию в таком виде, чтобы при необходимости вы могли воспроизвести ее в том же объеме, что и в источнике, выделять главное из прочитанного, освоить несколько методов ведения записей.

Подготовьте конспект статьи/статей, учебника, монографии, сборника статей по материалам конференции по актуальным вопросам педагогического взаимодействия, профессиональной педагогики, инновационным методам воспитания и обучения, методикам и технологиям обучения экономическим дисциплинам.

#### *Методическая подсказка:*

1. Подберите соответствующий материал (статья/статьи объемом не менее 1 печатного листа (16 стр.), монография, учебник, Интернет-ресурсы).
2. Укажите выходные данные полностью.
3. Внимательно прочитайте весь текст или его фрагмент – главу, параграф (объем не менее 1 печатного листа).
4. Выделите информативные центры прочитанного текста.
5. Сделайте в конспекте широкие поля и записывайте незнакомые слова и возникающие в ходе чтения вопросы.
6. Продумайте главные положения, сформулируйте их своими словами и запишите.

7. Подтвердите отдельные положения цитатами или примерами из текста.

8. Выделите главную мысль и наиболее важные фрагменты конспекта.

9. Обоснуйте, почему вы законспектировали именно этот источник, чем вас привлекла конспектируемая информация, какие перспективы ее использования вы видите?

10. Вид конспекта выберите по своему усмотрению.

*Требования к выполнению задания:*

1) конспект должен содержать исходные данные источника (-ов), по которым составлен;

2) в нем должны найти отражение основные положения текста;

3) конспект – это запись смысла, а не запись текста. Важной составляющей семантического свертывания при конспектировании является перефразирование. Перефразирование – это прием записи смысла;

4) формы записи должны быть ориентированы на быстрое чтение;

5) объем конспекта не должен превышать одну вторую исходного текста, текст может быть как научный, так и научно-популярный;

6) конспект оформляется аккуратно, с соблюдением формальных требований к оформлению; с соблюдением лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;

7) текст оформляется в соответствии с правилами русской орфографии и пунктуации.

*Опорный конспект:*

Пресс-релизом называют практически любую текстовую информацию для средств массовой информации (СМИ), обладающую публичностью, исходящую из организации. Пресс-релиз в педагогической и журналистской деятельности следует воспринимать не как средство «оформления» информации в рамках одного определенного жанра, а исключительно как способ передачи информации. К классификации публицистических произведений и жанровой дифференци-

ции пресс-релизы относятся к оперативно-новостным жанрам, для которых характерны:

- оперативность,
- релевантность,
- фактологичность.

### *Задание 3. Пресс-релиз.*

Выполняя это задание, вы сможете научиться создавать информацию педагогического характера для построения эффективной работы образовательного учреждения/отдельного специалиста со СМИ.

Подготовьте пресс-релиз (сообщение) объемом 1-3 страницы на одну из тем, предложенных преподавателем или сформулированную самостоятельно.

#### *Методическая подсказка:*

Стиль изложения, принятый в журналистике (откуда и позаимствован пресс-релиз), называют принципом «перевернутой пирамиды» – важная информация дается вначале, затем следуют подробности.

1) Определите информационный повод – какая-то новость или событие.

2) Придумайте заголовок. Заголовок – обязательная часть пресс-релиза, должен содержать основную идею сообщения и быть, по возможности, информативным, ярким, запоминающимся. Чем короче – тем лучше.

3) Составьте резюме. Это краткое содержание пресс-релиза, выражающее основную мысль в нескольких предложениях.

4) Продумайте основную часть, основной текст пресс-релиза. Рекомендуемый объем основной части – примерно 1500-1800 машинописных знаков (1 стр.), но в зависимости от темы и содержания объем может варьироваться по усмотрению автора. В основной части должны освещаться следующие вопросы:

- Что (происходит)?
- Где (происходит)?
- Когда (происходит)?
- Почему и зачем (это делается)?
- Какие перспективы это имеет (чем это лучше прежнего)?

5) Изложите (приведите) разные точки зрения. Там, где это возможно, на одно и то же событие или явление давайте взгляды разных сторон. При этом нельзя отдавать предпочтение той или иной стороне, даже если педагог верит одной из них больше.

6) Давайте прямые цитаты! Указывайте очень точно источник.

7) Обязательно указывайте дату, когда данное событие произошло. Если событие, на ваш взгляд, достойно размещения, но дата устарела – найдите привязку к этой неделе через ссылки типа «исполнился месяц со дня принятия решения о...».

8) Укажите контактные реквизиты: полное Ф.И.О. и должность автора релиза, или лица, к которому можно будет при необходимости обращаться за пояснениями, комментариями. Адрес сайта, если он есть, тоже желателен.

9) Укажите сведения о товаре, образовательной услуге, событии и т.д.

Пресс-релиз – это сообщение, содержащее важную новость или полезную/интересную для широкой аудитории информацию.

#### *Требования к выполнению задания:*

1) логика изложения материала должна соответствовать плану;

2) заголовок должен отражать информационный повод и быть лаконичным;

3) основной текст должен давать развернутую информацию и добавлять интересные детали;

4) каждый абзац должен представлять собой единую смысловую единицу, каждый последующий абзац должен логически вытекать из предыдущего. Каждый тезис должен быть аргументированным;

5) публицистический или научно-публицистический стиль изложения;

6) аккуратность и соблюдение формальных требований к оформлению; соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;

7) оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.

### *Рекомендуемая литература:*

1. Миронов А.Г. Практикум по педагогическим коммуникациям: учебно-методическое пособие для студентов направления 44.03.04 (051000) «Профессиональное обучение (по отраслям)», бакалавриат / А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2015. – 104 с.

2. Педагогическая коммуникация: сборник научных трудов по материалам международной заочной Интернет-конференции / Уральский государственный педагогический университет. – Екатеринбург, 2009. – 224 с.

3. Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика / С.Л. Троянская; Удмуртский государственный университет. – Ижевск, 2011. – 148 с.

### **Занятие 10. Педагогические тексты как коммуникативная проблема. Реферат. Рецензия. Эссе**

#### *Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятия «реферат», «рецензия», «эссе».
2. Изучить методические основы написания педагогических текстов.
3. Освоить навыки письменного представления информации.

#### *Опорный конспект:*

Реферат в переводе с латинского «*referre*» означает «докладывать», «сообщать». В научной и педагогической деятельности под рефератом понимается:

- 1) доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников;
- 2) изложение содержания научной работы, книги и т.п.;
- 3) сжатое изложение основной информации на основе ее смысловой переработки, включающее обзор соответствующих литературных источников.

Основным отличием реферата от конспекта является наличие содержания и мысли самого автора реферата, отражающие его отношение к идеям и выводам реферируемых работ.

По цели (назначению) рефераты могут быть:

- библиографические;
- для научно-популярных журналов;
- учебные.

Библиографические рефераты по полноте изложения содержания подразделяются:

- на информативные;
- индикативные.

Информативные рефераты содержат в обобщенном виде все основные положения первичного документа. Индикативные содержат лишь те основные положения, которые тесно связаны с темой реферируемого документа. Текст реферата состоит, по существу, из ключевых слов и словосочетаний и потому может быть использован читателем только для того, чтобы понять, нужно ли ему обращаться к первоисточнику.

Учебные рефераты – изложение основного содержания какого-либо вопроса на основе анализа, обобщения, систематизации нескольких информационных источников. В отличие от конспекта, реферат является новым авторским текстом. Новизна подразумевает новое изложение, систематизацию материала, авторскую позицию при сопоставлении разных точек зрения.

Рецензия – статья, раскрывающая содержание рецензируемого документа (книги, статьи, научной работы) и дающая мотивированную критическую оценку, как отдельным его положениям, так и рецензируемому документу в целом. Рецензия, в отличие от конспекта и тезисов, представляет связанное изложение авторского материала. Основные функции рецензии – информирующая и оценочная. Она может иметь вид рукописного или опубликованного (например, в журнале) текста.

Эссе – от французского «*essai*», английского «*essay*» – попытка, проба, очерк; от латинского «*exagium*» – взвешивание. Создателем жанра эссе считается М. Монтень («Опыты», 1580 г.). Это прозаическое сочинение – рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-



биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

### *Задание 1. Реферат.*

Выполняя это задание, вы сможете научиться приемам реферирования текста, подготовки материала на определенную тему с наличием содержания и мысли самого автора реферата; вы сможете научиться выражать собственное отношение к идеям и выводам реферируемых работ.

Подготовьте реферат на основе анализа не менее 4-6 научных и/или литературных источников по актуальным вопросам педагогического взаимодействия, профессиональной педагогики, инновационным методам воспитания и обучения, методикам и технологиям обучения экономическим дисциплинам. После подготовки реферата напишите текст устной презентации на 3-5 минут.

#### *Методическая подсказка:*

Во введении к реферату обосновывается выбор темы реферата, дается анализ актуальности и глубины главной проблемы реферата. В реферате должно быть представлено мнение различных авторов по общей теме реферата. Помимо объективного пересказа содержания реферируемых источников автор может дать свой анализ рассматриваемой проблемы, рассмотреть достоинства и недостатки предложенных в источниках идей и мнений. При этом такой анализ должен быть аргументирован.

В реферате можно использовать результаты собственных исследований, проведенных автором в образовательном учреждении, студенческой группе, среди родителей.

Приступая к подготовке реферата, действуйте по следующей схеме:

1. Подумайте и по согласованию с руководителем сформулируйте свою тему для реферата. Обоснуйте ее.

2. Отберите основные источники (включая Интернет-источники) по теме.

3. Составьте библиографию.

4. Отметьте в литературе наиболее существенные места и сделайте выписки.

5. Определите и выпишите основные понятия.

6. Составьте план реферата.

7. Используя рекомендации по тематическому конспектированию и составленный вами план, напишите реферат, в заключении которого обязательно выразите свое отношение к излагаемой теме и ее содержанию.

8. Прочитайте текст и отредактируйте его.

9. Проверьте правильность оформления реферата (титульный лист; текст на одной стороне машинописного листа, наличие правильно оформленного плана, широкие поля (2 см), отсутствие сокращений (кроме общепризнанных), в конце реферата – список использованных источников с указанием автора книги, ее названия, издательства, года выпуска, два чистых листа в конце реферата для написания рецензии преподавателя).

10. Продумайте и запишите текст устной презентации реферата: представление автора или группы авторов, тема работы, актуальность и значимость темы (почему? для кого? зачем?), источники. Обзор используемых источников. Основное содержание. Ключевые идеи. Вывод и заключение. По этой же схеме вместо устной презентации может быть представлена электронная презентация реферата.

*Требования к выполнению задания:*

1) содержание реферата должно соответствовать теме и ее плану;  
2) сущность проблемы должна раскрываться в необходимом и достаточном объеме;

3) текст реферата должен отражать авторскую позицию по проблеме;

4) при подготовке реферата используйте не менее 4-6 источников (желательно, разных видов, в том числе Интернет-ресурсы);

5) текст реферата должен быть записан лаконичным литературным языком;

6) правильно используйте терминологию. При первом применении новых терминов объясните их значение, избегая сложных конструкций, а также предложений, не имеющих прямого отношения к определению термина;

7) правильно оформляйте используемые цитаты;

8) соблюдайте правила оформления реферата, с соблюдением лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;

9) оформление текста в соответствии с правилами русской орфографии и пунктуации.

### *Правила оформления и представления рефератов:*

Объем реферата – не более 15 страниц машинописного текста, отпечатанного на белой писчей бумаге формата А4 (210×297 мм), шрифт Times New Roman, 14 кегль, 1,5 междустрочный интервал.

Поля: левое – 30 мм, правое, верхнее и нижнее – 20 мм.

На первой странице печатается план, включающий в себя:

- введение,
- параграфы, раскрывающие суть проблемы,
- заключение.

В конце реферата представляется список использованных источников (не менее 4-6 источников) с точным указанием авторов, названия, места и года ее издания. Для электронных источников указывается режим доступа (URL) и дата обращения. Приложите текст устной презентации или электронную презентацию реферата.

### ***Задание 2. Рецензия.***

Выполняя это задание, вы сможете научиться раскрывать содержание рецензируемого документа (книги, статьи, научной работы) и давать мотивированную критическую оценку, как отдельным его положениям, так и рецензируемому документу в целом.

Подготовьте и напишите рецензию на одну книгу, аудиокнигу или статью по педагогической проблематике.

### *Методическая подсказка:*

Логика изложения материала рецензии должна соответствовать типовому плану ее написания:

- объект анализа;
- актуальность темы;
- краткое содержание;
- формулировка основного тезиса;
- общая оценка;
- недостатки, недочеты;
- выводы.

Объектом анализа могут быть:

- полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы;
- новизна и актуальность поставленных проблем;
- позиция, с которой автор рассматривает проблемы;
- характер и достоверность примеров, иллюстративного материала;
- убедительность выводов.

Оценочные выводы должны быть мотивированы и сформулированы либо по ходу рассуждений, либо как завершение анализа.

1. Укажите выходные данные рецензируемого источника (статьи, книги, литературного отрывка и т.д.).

2. Дайте оценку глубины и актуальности темы рецензируемого источника.

3. Приведите сжатое изложение позиции автора рецензируемого источника.

4. Запишите ваше отношение к существу затронутой проблемы. Дайте оценку позиции автора.

5. Проанализируйте индивидуальные особенности стиля автора (доступность, образность, эмоциональность, научность и т.д.).

6. Укажите, для кого бы вы рекомендовали рецензируемый источник.

### *Требования к выполнению задания:*

- 1) соответствие структуры и содержания авторского текста рецензии нормам жанра;
- 2) владение знаниями по вопросу;
- 3) глубина и всесторонность анализа;

4) владение педагогической терминологией и культура ее использования;

5) видение сферы использования материала в педагогической практике, личностной его значимости;

6) соблюдение правил оформления рецензии, с соблюдением лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;

7) оформление текста в соответствии с правилами русской орфографии и пунктуации.

Для написания рецензий используют следующие речевые стандарты:

Объект анализа – книга, статья в журнале, дипломный проект и т.д. – принято называть: «работа автора», «рецензируемая работа» и т.д.

Актуальность темы раскрывают с помощью словосочетаний: «Работа посвящена актуальной теме...», «Актуальность темы обусловлена...» и т.д.

Краткое содержание включает в себя перечисление имеющихся: введения, глав, разделов, заключения, всех приложений, источников, упомянутых в библиографии, и т.д. Например: «В начале работы (статьи, монографии и т.д.) автор указывает, что...»; «Автор анализирует имеющуюся литературу по этой проблеме...»; «Рассматривает вопрос о...»; «...доказывает, что...»; «... приходит к выводу о том...».

Основной тезис формулируется с использованием следующих выражений: «Центральным вопросом работы является вопрос о...»; «В статье на первый план выдвигается вопрос о...».

Положительная оценка анализируемого произведения может быть дана с помощью фраз и выражений: «Безусловным (очевидным) достоинством является актуальность поднятых в ней проблем...»; «Работа ценна тем, что в ней по-новому осмыслена теория...»; «...представлены разные точки зрения по вопросу...»; «...дается глубокий анализ...»; «Работа отличается высокой информативностью...»; «...богатым фактическим материалом...»; «Автор справедливо отмечает...»; «...убедительно показывает...»; «...аргументированно обосновывает...»; «...детально анализирует...».

Отрицательная оценка: «Сомнение вызывает целесообразность (продуктивность) такого подхода...»; «К недостаткам работы следует отнести излишнюю категоричность выводов автора...»; «Автору не удалось показать...».

Выводы: «В целом, на наш взгляд, это интересная и полезная работа»; «Представляется, что в целом работа имеет важное значение...».

### *Задание 3. Эссе.*

Выполняя это задание, вы сможете научиться видеть разные пути решения педагогических проблем, в том числе и творческие; понять связь педагогической теории и практики; овладеть жанром эссе.

Напишите эссе по литературному произведению или документальному/художественному фильму, содержащему педагогическую проблематику. Можно обратиться к списку тем для эссе, представленному в приложении В.

#### *Методическая подсказка:*

Эссе должно включать следующие части, отвечающие требованиям:

1. Краткое содержание, в котором необходимо:
  - четко определить тему и предмет исследования или основные тезисы;
  - кратко описать структуру и логику развития материала;
  - сформулировать основные выводы.
2. Основная часть эссе. Эта часть эссе содержит основные положения и аргументацию.
3. Заключение. В нем следует:
  - четко выделить результаты исследования и полученные выводы;
  - обозначить вопросы, которые не были решены, и новые вопросы, появившиеся в процессе исследования.
4. Библиография.

#### *Структура эссе:*

- титульный лист;
- введение – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования. При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли

давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?»;

- основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе, и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина – следствие, общее – особенное, форма – содержание, часть – целое, постоянство – изменчивость. В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержание разделов аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли;

- заключение – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

### *Правила написания эссе:*

Определившись со структурой эссе и основной темой каждого абзаца, следует обратить внимание в первую очередь на следующие правила:

- во-первых, вступление должно привлечь внимание читателя и заинтересовать его. Это непросто, поэтому можно оставить вступление на самый конец. Начинайте сразу с самого главного;

- тезис обычно ставится либо в начало, либо в конец эссе;
- осторожней с повторениями. Избыточность в тексте – это плохо, но повторение также может усилить ваши аргументы;
- каждый абзац должен содержать идею, связывающую его с тезисом. Каждое предложение в абзаце должно быть связано с основной идеей абзаца. Тогда такое изложение станет осмысленным и связным;
- определите адресата, для кого вы пишете. От этого зависит выбор стиля, лексики, цитат и т.д.

*Требования к выполнению задания:*

- 1) корректность формулировки названия (в названии должна проследиваться затронутая в произведении педагогическая проблема);
- 2) понятное выражение в тексте собственной позиции по выбранной теме;
- 3) знание и понимание теоретического материала (в тексте четко определены рассматриваемые понятия, используемые понятия строго соответствуют теме; корректно используется педагогическая терминология);
- 4) анализ и оценка педагогической проблематики произведения (грамотное использование приемов, анализа, сравнения и обобщения; способность давать аргументированную оценку затронутой в произведении педагогической проблеме);
- 5) построение суждений (ясность и четкость изложения; логика структурирования доказательств; выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; общая форма изложения соответствует жанру эссе);
- 6) оформление работы (аккуратность и соблюдение формальных требований к оформлению; соблюдение требований к оформлению и использованию цитат);
- 7) соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;
- 8) наличие вывода.



### *Рекомендуемая литература:*

1. Миронов А.Г. Практикум по педагогическим коммуникациям: учебно-методическое пособие для студентов направления 44.03.04 (051000) «Профессиональное обучение (по отраслям)», бакалавриат / А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2015. – 104 с.

2. Педагогическая коммуникация: сборник научных трудов по материалам международной заочной Интернет-конференции / Уральский государственный педагогический университет. – Екатеринбург, 2009. – 224 с.

3. Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика / С.Л. Троянская; Удмуртский государственный университет. – Ижевск, 2011. – 148 с.

### **Занятие 11. Практикум по технике «активного слушания»**

#### *Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятия «активное слушание», «эмпатия», «принятие обучающегося», «непринятие обучающегося».

2. Освоить использование техники «активного слушания» в жизни и педагогической практике для организации эффективного общения и взаимопонимания.

#### *Опорный конспект:*

Эмпатия в переводе с греческого «*empathia*» означает сопереживание. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека. Термин «эмпатия» введен Э. Титченером, обобщившим развивавшиеся в философской традиции идеи о симпатии с теориями вчувствования Э. Клиффорда и Т. Липпса.

#### Виды эмпатии:

- эмоциональная, основанная на механизмах проекции и подражания моторным и аффективным реакциям другого человека;
- когнитивная, базирующаяся на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия и т.п.);

- предикативная, проявляющаяся как способность человека предсказывать аффективные реакции другого в конкретных ситуациях. Особые формы эмпатии:
- сопереживание – переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним;
- сочувствие – переживание собственных эмоциональных состояний по поводу чувств другого.

Активное слушание (эмпатическое слушание) – техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

Выделяют семь основных приемов активного слушания:

1. Пауза – это просто пауза. Она дает собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то еще, о чем промолчал бы без нее. Пауза так же дает самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств) и сосредоточиться на собеседнике. Умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс собеседника – одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между собеседниками доверительный контакт.

2. Уточнение – это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, собеседники часто произвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей собеседника в такой ситуации.

3. Пересказ (парафраз) – это попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником только что. При этом слушатель должен стараться выделять и подчеркивать главные на его взгляд идеи и акценты. Пересказ дает собеседнику обратную связь, дает возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои

слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.

4. Развитие мысли – попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли собеседника.

5. Сообщение о восприятии – слушатель сообщает собеседнику свое впечатление от собеседника, сформировавшееся в ходе общения. Например: «Эта тема очень важна для вас».

6. Сообщение о восприятии себя – слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своем собственном состоянии в результате слушания. Например: «Мне очень больно это слышать».

7. Замечания о ходе беседы – попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

Принятие обучающегося – это проявление уважения к нему, его мыслям, чувствам, переживаниям, поступкам, правам и свободе. Относясь уважительно к тому, что составляет его сущность, педагог показывает обучающемуся, что понимает, любит его. Воспитание в таких условиях не может не быть успешным.

Непринятие обучающегося – внутреннее несогласие, протест педагога, отказ включить в свое, негативное оценивание и возражение против происшедшего или происходящего во взаимоотношении с обучающимся.

### ***Задание 1.*** Организация эффективного общения и взаимопонимания.

1. Ознакомиться с техникой «активного слушания» (Приложение Д) и потренироваться в ее использовании, сначала в пошаговом варианте, потом в целом.

2. Разработать и провести тренинг «Слушать чувства»: придумать педагогические ситуации и речевые высказывания, отражающие эмоциональное состояние (не менее 7). Например, обучающийся говорит: «Я не знаю, что тут неверно, не могу понять, может быть, бросить все это». При этом он чувствует: желание все бросить; разочарование; поставлен в тупик. Оценить способности студентов определить чувства по придуманным речевым высказываниям.

3. Потренироваться в парах в овладении техникой «активного слушания». Использовать разные социальные роли и менять их.

4. Определить, какие преимущества дает применение изученной техники для взаимопонимания партнеров по общению.

5. Выявить типы словесных высказываний и поведения, препятствующие «активному слушанию». Записать их и использовать в парном тренинге; отрефлексировать их применение.

6. Выявить вербальный и невербальный язык принятия и неприятия собеседника, обучающегося и систематизировать его в виде таблицы.

## **Занятие 12. Конфликт: понятие, причины, виды, функции**

### *Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятие «конфликт».
2. Сформировать систему знаний о причинах и функциях конфликтов.
3. Научиться различать и ориентироваться в основных видах конфликтов в различных ситуациях общения.

### *Опорный конспект:*

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых потребностей, мотивов, интересов, поведения. По определению Я. Щепаньского: «Конфликт – это столкновение, вызванное противоречиями установок, целей и способов действия по отношению к конкретному предмету или ситуации» [44]. Конфликтология представляет собой науку, изучающую появление, развитие и разрешение конфликтов. Объектом изучения конфликтологии являются все виды конфликтов, предметом – изучение поведения личности или группы, приводящего к конфликтам.

Изучением конфликтов занимались ученые с древнейших времен. Они отмечали как позитивную, так и негативную роль конфликтов в жизни обществ. Первые попытки рационального осмысления природы социальных конфликтов принадлежат древнегреческим философам.

Начало современным теориям конфликта положили исследования ряда немецких, австрийских и американских социологов, выпол-

ненные в конце XIX–начале XX веков: Г. Зиммеля, Л. Гумпловича, К. Маркса, Д. Смолла, У. Самнера и др. Наиболее известным из них является Г. Зиммель, автор функциональной теории конфликта. В середине 60-х годов XX века немецкий ученый Р. Дарендорф выступил с теорией социального конфликта, получившей впоследствии название «конфликтная модель общества».

На рисунке 4 представлена «сетка Томаса-Килменна» стилей разрешения конфликтов, в основу которой положены различные уровни направленности на интересы соперника и на собственные интересы.



Рисунок 4 – Сетка Томаса-Килменна

Стили разрешения конфликтов:

1. Уклонение, шутка (15%).
2. Отступление (предупреждение взрыва, 10%).
3. Компромисс (двухсторонние уступки, 17%).
4. Сотрудничество (совместный выбор решения, 11%).
5. Доминирование (37%).



---

---

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 2.** На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

### **Решение**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 3.** Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности.

### **Решение**

---

---

---

---



---

---

---

---

*Ситуация 4.* Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки.

Отношения в группе были хорошие. Переводчицы – молодые женщины примерно одного возраста – помогали друг другу. Никаких трений, а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели проходило традиционное совещание группы, на котором Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщал о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате – тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему

стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Иссякла и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях – все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но натолкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во внерабочее время. Однако объем переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела. Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30% ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным – все четыре переводчицы положили на стол Миронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва.

Проанализируйте мотивы и причины возникновения конфликта.

### *Решение*

---

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 5.** Студент 3-го курса выложил свою фотографию в социальной сети. Его одноклассник оставляет негативный (not like)/насмешливый отзыв под фотографией. Между одноклассниками разгорается бурная переписка, к которой подключаются и другие ребята из группы. Все это перерастает в реальный конфликт в группе. В итоге ребята делятся на «три лагеря»: первый – ребята, защищающие выложившую фотографию; второй – ребята, находящиеся на стороне «комментатора-негативщика»; третий – ребята, занявшие нейтральную позицию. Как должен поступить куратор группы в данной ситуации? Какие методы по разрешению конфликта применимы лучше всего?

### **Решение**

---

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 6.** Надежда Владимировна приобрела женские туфли в магазине. Гарантийный срок был установлен продавцом – месяц со дня продажи. Через некоторое время в товаре проявился недостаток: перелом каблука у правой туфли. Она обратилась к продавцу с просьбой сделать экспертизу и в дальнейшем, если будет установлен дефект, вернуть сумму денег за купленный товар.

Продавец забирает туфли и через 10 дней, которые установлены законом, возвращает туфли обратно, мотивируя следующим: «В возврате денег отказываем. Предлагаем ремонт. Отказ обоснован по истечении гарантийного срока». Это и повлияло в дальнейшем на процесс конфликта. Надежда Владимировна, не зная, что делать, обратилась за помощью в отдел по защите прав потребителей, где ей посоветовали следующее: сдать товар на экспертизу, получив результаты экспертизы, обратиться к продавцу в письменном виде с претензией, а в дальнейшем в суд. Что Надежда Владимировна и сделала. Она заплатила за независимую экспертизу, где ей выдали следующее заключение: туфли имеют дефект производственного характера, образовавшийся в результате неправильного выполнения технологических операций.

На основании заключения Надежда Владимировна предъявила претензию продавцу, где подробно описала свои требования, а также указала следующее: «За каждый день просрочки выполнения моего требования продавец обязан будет выплатить неустойку в размере 1% от цены товара, в противном случае буду вынуждена обратиться в суд, где помимо материального ущерба потребую взыскать штраф в бюджет за недобровольное выполнение требования потребителя, а также моральный ущерб в связи с упорным нежеланием выполнить мое законное требование, предоставленное мне государством».

По истечении 10 дней со дня вручения продавцу претензии она получила ответ: «В выдаче денег отказываем, так как гарантия уже закончилась, предлагается ремонт за счет продавца». Конфликт, таким образом, получил свое дальнейшее развитие: Надежда Владимировна обратилась в Октябрьский районный суд г. Архангельска с иском о расторжении договора купли-продажи товара с недостатками. Суд вынес следующее решение: «Продавец обязан выплатить покупателю всю сумму цены товара, сумму, затраченную покупателем на экспертизу (так как должен был это сделать продавец), а также за каждый день просрочки выплатить неустойку в размере 1% от цены товара». В итоге продавец выплатил всю причитающуюся сумму покупателю.

- Какие опасения и потребности были у покупателя, у продавца?

### *Решение*

---

---

---

---

---

---

---

---

### *Ситуация 7. «Два бухгалтера и один компьютер».*

В бухгалтерии фирмы «Северные ворота» два бухгалтера Елена и Тамара работали на одном компьютере. Шел процесс перехода от ручной обработки документов на ввод, постановку бухгалтерского учета с помощью ЭВМ (программа 1С: Бухгалтерия). Одного компьютера стало недостаточно, между Тамарой и Еленой возникло напряжение, переходящее в споры, кому и когда работать. Оба бухгалтера были недовольны тем, что постоянно приходится делить с другим рабочее место, оснащенное персональным компьютером.

Елена и Тамара хотели трудиться в спокойной рабочей обстановке, сохранить дружелюбные отношения с коллегами, своевременно выполнять порученные задания. Им хотелось как можно быстрее и лучше освоить компьютеризацию учета, иметь свой компьютер.

В результате же создания конфликтной ситуации неизбежными стали потери времени и сверхурочная работа. Своими спорами они производили неблагоприятное впечатление на окружающих, теряли уважение в их глазах.

Елена и Тамара постоянно жаловались непосредственному начальнику – главному бухгалтеру Анне Андреевне, что Тамара или Елена не желает уступать рабочее место с ПК в нужное время, а также высказывали колкие замечания в адрес друг друга. Анна Андреевна попыталась разрешить конфликт путем установления графика работы на ПК поочередно.

Вскоре руководство фирмы «Северные ворота», осознав необходимость дополнительной машины, приобрело еще один персональный компьютер для бухгалтерии.

Казалось бы, конфликт исчерпан. Но данный конфликт вскоре перерос в другое противостояние. Фирма закупила новый, более современный и мощный Pentium IV. Возникла проблема, куда установить новую технику, а у кого оставить устаревший компьютер. И Елена, и Тамара хотели получить для своего рабочего места новый современный компьютер, что позволяло им иметь постоянный доступ к современным программам (Windows), удовлетворяло потребности в новых знаниях, в повышении квалификации, изучении современного пакета программ, освоении новой техники непосредственно в процессе работы. Кроме того, происходила более быстрая обработка данных, качественное оформление документов. Важное значение имели новизна, интерес к работе, престиж.

Тамара и Елена опасались, что в ином случае произойдет отставание от современного уровня знаний и их труд станет менее эффективным по сравнению с другим работником.

Новый персональный компьютер после долгих дискуссий и споров был установлен Тамаре, которая проработала в фирме «Северные ворота» более длительный срок. Елена обиделась, их отношения с Тамарой окончательно испортились, хотя Елена получила устаревший компьютер в свое полное распоряжение.

*Поясните.* А как бы вы поступили в данном конфликте на месте руководителя? К какому типу конфликтов вы отнесете данную ситуацию?

## *Решение*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### *Задание 2. Решение кейса.*

#### *Кейс: «Как соседи колодец делили» (О.Г. Потяркин)*

Проанализируйте ситуацию и определите причины конфликта. Какие стили поведения, какие стратегии применяли участники данного конфликта.

Стороны конфликта: соседи: А.И. Соколов, ул. Проймачевская, д. 43; А.М. Овчаров, ул. Проймачевская, д. 41.

*Предмет конфликта.* А.И. Соколов дважды в течение десяти лет менял сруб колодца, затрачивая собственный капитал и труд. Первый раз работа была оплачена администрацией Коневского сельского совета из средств похозяйственного сбора, оплата вторичной смены сруба произведена не была из-за отсутствия средств.

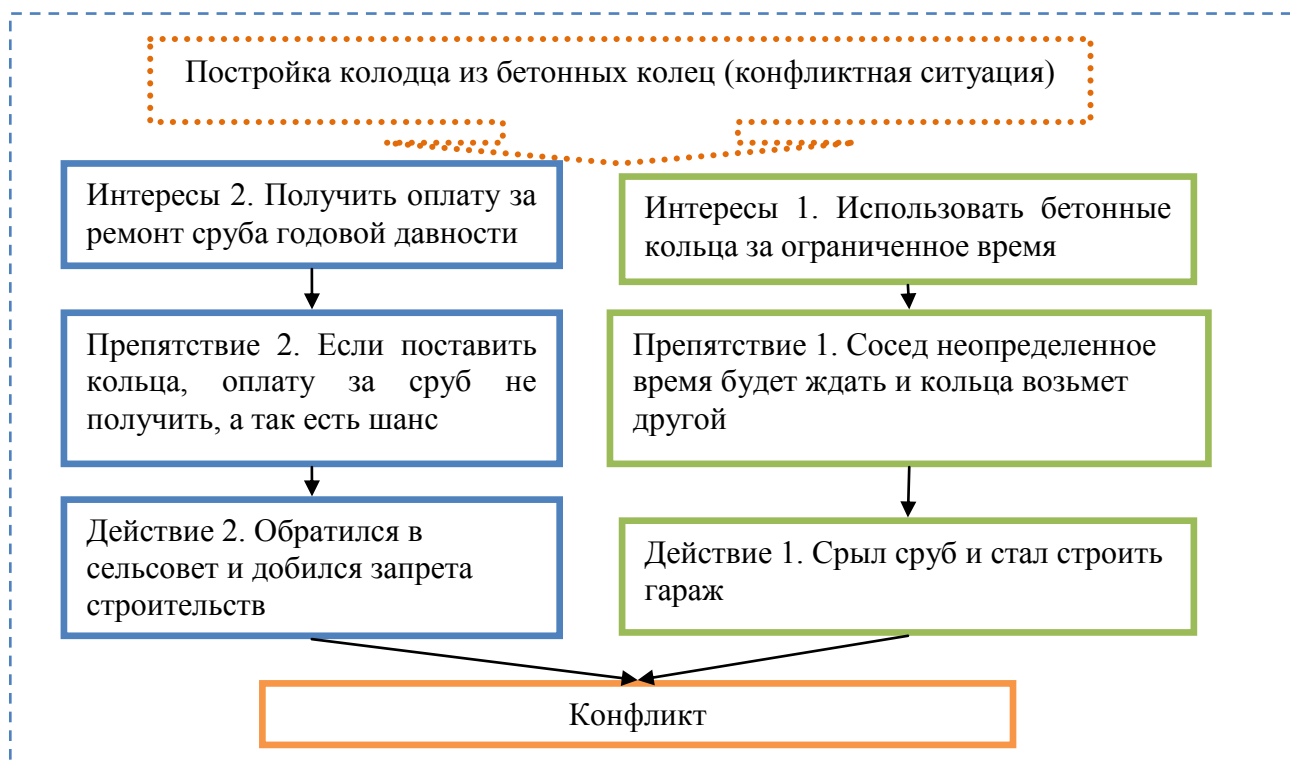
А.М. Овчаров, купивший дом 41, предложил своему соседу поставить вместо сруба колодца бетонные кольца, имея возможность их привести. А.И. Соколов, считая задержку с оплатой работы по ремонту сруба временной (1 год), не согласился на это предложение, чем вызвал обиду у А.М. Овчарова.

*Процесс (динамика) конфликта.* А.М. Овчаров, обидевшись на отказ соседа и потерю времени на договоренность о строительстве (в результате бетонные кольца были позаимствованы другими людьми), решил «насолить» соседу. Трактором он срыл сруб колодца и начал строительство гаража для трактора на месте колодца (зарождение конфликта). А.И. Соколов обратился с заявлением в Коневский с/совет о прекращении строительства гаража и возмещении стоимости сруба. Председатель исполкома Коневского с/совета запретил строительство гаража, так как его местоположение нарушало «красную линию» по ул. Проймачевской, но не обязал возместить издержки на ремонт сруба А.М. Овчарова. А.И. Соколов обратился тогда в

Плесецкий районный суд с иском о возмещении затрат на ремонт сруба соседом А.М. Овчаровым. Суд вынес такое решение и взыскал с А.М. Овчарова определенную сумму. А.М. Овчаров, недовольный решением суда, решил не подпускать к колодцу А.И. Соколова (используя лом, вилы, угрозы и т. д.).

А.И. Соколов обратился с заявлением в Коневский с/совет с просьбой установить границу между его домом и домом соседа. Комиссия провела границу четко посередине между домами с точностью до 1 см (11 м 22 см – на каждого), но если забор по лицевой стороне прошел, то часть построек оказалась на стороне соседа, если делить по прямой линии как у А.М. Овчарова, так и у А.И. Соколова. Колодец остался в ничейной территории, так как не было установлено, кто его хозяин.

В настоящий момент оба соседа вырыли на своей территории по колодцу. А.М. Овчаров ведет политику временного уклонения от конфликтной ситуации. А.И. Соколов не доволен сложившейся ситуацией и просит произвести передел территории в соответствии с расположением домов по плану 1955 г.



О.Г. Потяркин, как глава Коневской сельской администрации, пробовал сыграть роль посредника в решении данного конфликта. Но предмет конфликта изменился: от причиненного ущерба он перерос в





## **Занятие 13. Основы педагогической конфликтологии**

### *Цели и задачи:*

1. Актуализировать понятия «конфликт», «педагогический конфликт»; знания структуры, методов и стратегий разрешения педагогических конфликтов.
2. Осознать педагогический конфликт диалектически как отражение противоречивости совместной деятельности.
3. Понять особенности педагогического конфликта и использовать конструктивные способы разрешения конфликтов.
4. Определить собственную доминирующую стратегию психологической защиты и коммуникативную толерантность.

### *Опорный конспект:*

Педагогические конфликты являются отражением противоречивости педагогического процесса. Ш.А. Амонашвили [2] видит основной источник педагогических конфликтов в неизбежной принудительности учебно-воспитательного процесса, поскольку его цели, содержание и методы задаются обществом и не всегда совпадают с актуальными потребностями обучающегося. Педагогические конфликты имеют следующие особенности:

- Разница в статусе, возрасте, образованности ученика и учителя.
- Незрелость ученика, его тяга к протесту.
- Учитель должен следовать педагогической цели.
- Поступки учителя воспринимаются детьми как модель допустимого поведения, то есть культура разрешения конфликта имеет не только воспитательное, но и дидактическое значение.

Структура педагогического конфликта:

1. Объект конфликта – внешняя сфера, социальные условия.
2. Предмет конфликта – личностное восприятие ситуации, субъективные особенности.
3. Субъекты конфликта – преподаватель, обучающиеся.
4. Инцидент – провоцирующий случай.

Формы конфликтного поведения обучающихся:

- Вызывающие действия и поступки.
- Некорректное выражение несогласия.
- Скрытое противостояние.
- Резкая критика действий педагога.

На практике, как правило, 40% учеников склонны к открытой конфронтации, 26% – к спокойному противостоянию, 25% – к скрытому противодействию, 9% – к пассивному протесту.

Инициатором конфликта может быть и преподаватель. Конфликтогенное поведение педагога также отличается многообразием:

- Грубость, попреки достоинства, ярлыки, публичная компрометация обучающегося.
- Неприятие критики в свой адрес.
- Насмешки, скрытое унижение личности.
- Выделение любимчиков, пристрастное отношение.
- Прямой диктат, нарушение педагогического этикета.
- Запугивание, месть и сведение счетов.
- Лицемерие.
- Равнодушие.

Все это провоцирует агрессию обучающихся, до 80% конфликтов происходят по вине преподавателя.

Профилактика конфликтности начинается с умения педагога устанавливать педагогически целесообразные отношения с детьми. Педагог должен не избегать или подавлять конфликт, а управлять им. Технологии управления – это единство стратегии как принципиальной линии поведения педагога, направленной на реализацию долгосрочных учебно-воспитательных целей, и тактики как непосредственного взаимодействия, выбора педагогической реакции.

Выбор технологии управления конфликтом в каждом конкретном случае является актом педагогического творчества и зависит от комплекса обстоятельств: индивидуальных возрастных особенностей, уровня культуры, эмоционального состояния, склонности к невротическим реакциям, мотивов конфронтации, условий протекания конфликта, его длительности, общественного мнения, личностных и профессиональных возможностей учителя, его авторитетности. Не может быть дано никаких общих указаний по разрешению конкретного конфликта. Решающим фактором в предупреждении конфликтов выступает профессионализм личности педагога, оптимизм, способность преодолеть психологическую несовместимость, ориентация на положительное, сотрудничество.

Стили разрешения конфликта представлены в «сетке Томаса-Килменна» (см. рис. 4) и рассматривались на предыдущем занятии.

Реакции педагога на конфликтную ситуацию могут быть конструктивными и деструктивными. Показатели конструктивного разрешения конфликта:

- Устранение объективных и субъективных причин конфликта.
- Взаимовыгодность решения.
- Сотрудничество, гармонизация общения на основе сближения сторон.
- Повышение эффективности предметного взаимодействия.
- Усиление положительной мотивации.
- Обогащение коммуникативного опыта культурными поведенческими эталонами.

Деструктивные реакции:

- Усиление эмоционального напряжения до стресса.
- Провокация конфронтации.
- Создание иллюзии примирения, внешнее дисциплинирование.
- Расширение круга сочувствующих.
- Потеря личного авторитета педагога, разрыв связей.

Методы управления конфликтами классифицируются по группам:

- Внутриличностные методы заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека, например, «Я-высказывание».

- Структурные методы – методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения обязанностей, организации деятельности обучающихся, принятой системы оценки достижений обучающихся, стимулирования и т.д. К ним относятся методы: «разъяснение», «общезаинтересные цели», «система вознаграждений», «координационные и интеграционные механизмы», которые предполагают, например, вмешательство таких структур, как студенческий совет или старостат для разрешения спорных вопросов.

- Межличностные методы предполагают использование определенных поведенческих стратегий, классификация которых основывается на двух параметрах (см. рис. 4):

- 1) степень реализации собственных интересов, достижения своих целей;

- 2) уровень кооперативности, учета интересов другой стороны.

Таблица 4 – Поведенческие стратегии в педагогическом конфликте

Стратегия	Применение стратегии педагогами	Особенность
Избегание (Уклонение)	15%	Не происходит удовлетворения ничьих интересов. Человек игнорирует конфликтную ситуацию, делает вид, что ее не существует, и не предпринимает никаких шагов по ее разрешению
Приспособление (Уступчивость)	10%	Уступчивость оппоненту, вплоть до полной капитуляции.
Соперничество (Противоборство, доминирование)	37%	Стремление удовлетворить только свой интерес, не принимая в расчет обучающегося. Доминирование за счет педагогического статуса или административной должности
Сотрудничество	11%	Удовлетворение интересов каждой из сторон наполовину
Компромисс	17%	Стремление достигнуть максимально возможного удовлетворения и своих интересов, и интересов обучающегося

Предметом конфликта в образовательной организации в настоящее время нередко становятся этническая принадлежность участников и связанные с этим различия между группами. Конфликтное взаимодействие начинается с взаимных вербальных оскорблений, касающихся личностных качеств воспитанников, далее они переходят на межгрупповой аспект и затрагивают вопросы этнической принадлежности участников. Основные проблемы между педагогом и обучающимися в поликультурном классе:

1. Предубеждения педагога – негативная оценка ученика, вызванная только его этнической принадлежностью вследствие наличия у педагога негативной установки в отношении данной этногруппы. В условиях нарастания миграционных процессов и акцентирования в СМИ противоправной деятельности мигрантов вероятность наличия у педагога предубеждений достаточно высока.

2. Деформация взаимодействия вследствие различия в национальном характере педагога и ученика. Например, в разных культурах различно переживание стыда. Стыд в коллективистических культурах считается менее аморальным, чем в индивидуалистических, и его переживание часто сопровождается смехом и улыбками. Это ос-

ложнит воспитательные воздействия, вызовет раздражение педагога. Существуют различия в распространенности, причинах и формах агрессивного поведения.

3. Деформация взаимодействия возникает также из-за непонимания педагогом культурно обусловленных особенностей вербальной и невербальной коммуникации. В коллективистических культурах большая важность придается хорошим отношениям, поэтому прежде чем начинать важный разговор, нужно установить их, не жалея времени, используя вербальные преувеличения и приукрашивания. Сама информация излагается не спеша, витиевато. Культурно детерминированы также уровень громкости и быстрота речи. Время общения зависит от отношения ко времени. При монохромном использовании времени человек занимается только одним делом, что характерно для западных культур. Незападные культуры используют время полихромно, могут заниматься сразу несколькими делами. Обучающемуся из такой культуры будет трудно подчиняться требованиям учителя делать на уроке что-нибудь одно.

4. Иногда присутствует деформация взаимодействия из-за различия в преимущественной системе психического отражения и восприятия информации: визуальной, аудиальной или кинестетической.

Таким образом, необходима высокая эмоциональная чувствительность и спонтанность педагога, способность подстраиваться под специфику коммуникации учащихся. Безупречно принимается точка зрения Ю.Е. Прохорова [31] о том, что необходимо исходить из принципа учета субъектом коммуникации определенных моделей, образцов, систем ценностей новой для него культуры и адекватного пользования ими, но не из обязательности их присвоения. Не нужно стремиться к тому, чтобы они заняли место тех образцов, которые характерны для его родной культуры. Не нужно оценивать те или иные особенности общения и поведения представителей других культур как «неправильные», а предлагать им принятые в этой культуре образцы общения и поведения так, чтобы ими можно было легко пользоваться в данной культуре, чтобы они стали хотя бы внешними регуляторами их поведения, не говоря уже о том, чтобы они стали «своими». Коммуникативная компетентность педагога проявляется в использовании противоречий и конфликтных ситуаций для совершенствования личностного развития ребенка, в сознательном отказе от насилия над ним в случае непослушания, несогласия. Главное – умение принимать конструктивные решения в кризисные моменты

общения, творчески использовать многообразие педагогических технологий. В основе навыков общения лежат гуманистические принципы – уважение к личности ребенка, признание прав на собственные желания, чувства и ошибки, внимание к его заботам, отказ от родительской позиции «сверху» в пользу позиции «вместе». Современная образовательная организация ждет педагога, сочетающего в себе дидактическое мастерство с мастерством педагогического такта, знание предмета с коммуникативной компетентностью.

**Задание 1.** Доминирующая стратегия психологической защиты.

*Инструкция:*

Используя опросник В.В. Бойко [см. 35], определите свою доминирующую стратегию психологической защиты и коммуникативную толерантность. Психологическая защита – это механизм поведения, обусловленный врожденным потенциалом и жизненным опытом личности, который позволяет ей ограждать свою субъективную реальность от посягательств окружающих и разрушительной самокритики. Чтобы установить ее, важно выбрать ответ, который больше всего подходит вам.

*Опросник:*

1. Зная себя, вы можете сказать:
  - а) я скорее человек миролюбивый, покладистый;
  - б) я скорее человек гибкий, способный обходить острые ситуации, избегать конфликтов;
  - в) я скорее человек, идущий напрямую, бескомпромиссный, категоричный.
2. Когда вы мысленно выясняете отношения со своим обидчиком, то чаще всего:
  - а) ищите способ примирения;
  - б) обдумываете способ не иметь с ним дело;
  - в) размышляете о том, как его наказать или поставить на место.
3. В спорной ситуации, когда партнер явно не старается или не хочет вас понять, вы вероятнее всего:
  - а) будете спокойно добиваться того, чтобы он вас понял;
  - б) постараетесь свернуть с ним общение;

в) будете горячиться, обижаться и злиться.

4. Если защищая свои важные интересы, вы почувствуете, что можете поссориться с хорошим человеком, то:

- а) пойдете на значительные уступки;
- б) отступите от своих притязаний;
- в) будете отстаивать свои интересы.

5. В ситуации, где вас пытаются обидеть или унижить, вы скорее всего:

- а) постараетесь заpastись терпением и довести дело до конца;
- б) дипломатичным образом уйдете от контакта;
- в) дадите достойный отпор.

6. Во взаимодействии с властным и в то же время несправедливым руководителем вы:

- а) сможете сотрудничать во имя интересов дела;
- б) постараетесь как можно меньше контактировать с ним;
- в) будете сопротивляться его стилю, активно защищая свои интересы.

7. Если разрешение вопроса зависит только от вас, но партнер задел ваше самолюбие, то вы:

- а) пойдете ему навстречу;
- б) уйдете от конкретного решения;
- в) решите вопрос не в пользу партнера.

8. Если кто-то из друзей время от времени позволит себе обидные выпады в ваш адрес, вы:

- а) не станете придавать этому особого значения;
- б) постараетесь ограничить или прекратить контакты;
- в) всякий раз дадите достойный отпор.

9. Если у партнера есть претензии к вам, и он при этом раздражен, то вам привычнее:

- а) прежде успокоить его, а затем реагировать на претензии;
- б) избежать выяснения отношения с партнером в таком состоянии;
- в) поставить его на свое место или прервать.

10. Если кто-нибудь из коллег станет рассказывать вам о том плохом, что говорят о вас другие, то вы:

- а) тактично выслушаете его до конца;
- б) пропустите мимо ушей;
- в) прервете рассказ на полуслове.

11. Если партнер слишком проявляет напористость и хочет получить выгоду за ваш счет, то вы:

а) пойдете на уступки ради мира;

б) уклонитесь от окончательного решения в расчете на то, что партнер успокоится, и тогда вернетесь к вопросу;

в) однозначно дадите понять партнеру, что он не получит выгоду за ваш счет.

12. Когда вы имеете дело с партнером, который действует по принципу «урвать побольше», вы:

а) терпеливо добиваетесь своей цели;

б) предпочитаете ограничить взаимодействие с ним;

в) решительно ставите такого партнера на место.

13. Имея дело с нагловатой личностью, вы:

а) находите к ней подход посредством терпения и дипломатии;

б) сводите общение до минимума;

в) действуете теми же методами.

14. Когда спорщик настроен к вам враждебно, вы обычно:

а) спокойно и терпеливо преодолеваете его настрой;

б) уходите от общения;

в) «заводите», теряете самообладание.

16. Когда возникают острые разногласия между вами и партнером, то это чаще всего:

а) заставляет вас искать выход из положения, находить компромисс, идти на уступки;

б) побуждает сглаживать противоречия, не подчеркивать различия в позициях;

в) активизирует желание доказать свою правоту.

17. Если партнер выигрывает в споре, вам привычнее:

а) поздравить его с победой;

б) сделать вид, что ничего особенного не происходит;

в) «сражаться до последнего патрона».

18. В случаях, когда отношения с партнером обретают конфликтный характер, вы взяли себе за правило:

а) «мир любой ценой» – признать свое поражение, принести свои извинения, пойти навстречу пожеланиям партнера;

б) «пас в сторону» – ограничить контакты, уйти от спора;

в) «расставить точки над «и» – выяснить все разногласия, непременно найти выход из ситуации.



19. Когда конфликт касается ваших интересов, то вам чаще всего удается его выигрывать:

- а) благодаря дипломатии и гибкости ума;
- б) за счет выдержки и терпения;
- в) за счет темперамента и эмоций.

20. Если кто-либо из коллег заденет ваше самолюбие, вы:

- а) мягко и корректно сделаете ему замечание;
- б) не станете обострять ситуацию, сделаете вид, будто ничего не случилось;
- в) дадите достойный отпор.

21. Когда близкие критикуют вас, то вы:

- а) принимаете их замечания с благодарностью;
- б) стараетесь не обращать на критику внимания;
- в) раздражаетесь, сопротивляетесь или злитесь.

22. Если кто-либо из родных или близких говорит вам неправду, вы обычно предпочитаете:

- а) спокойно и тактично добиваться истины;
- б) сделать вид, что не замечаете лжи, обойти неприятный оборот дела;
- в) решительно вывести лгуна на «чистую воду».

23. Когда вы раздражены, нервничаете, то чаще всего:

- а) ищете сочувствия, понимания;
- б) уединяетесь, чтобы не проявить свое состояние на партнерах;
- в) на ком-нибудь отыгрываетесь, ищете «козла отпущения».

24. Когда кто-то из коллег, менее достойный и способный чем вы, получает поощрение начальства, вы:

- а) радуетесь за коллегу;
- б) не придаете особого значения факту;
- в) расстраиваетесь, огорчаетесь или злитесь.

### *Обработка данных:*

Для определения присущей вам стратегии психологической защиты в обществе с партнерами вам необходимо подсчитать сумму ответов каждого типа: «а» – миролюбие; «б» – избегание; «в» – агрессия. Чем больше ответов того или иного типа, тем отчетливее выражена та или иная стратегия. Если их количество примерно одинаковое, значит, в контакте вы используете разные защиты своей субъективной реальности.

### *Интерпретация результатов:*

Каково содержание и принцип действия каждой из этих стратегий?

Миролюбие – психологическая стратегия защиты субъектной реальности личности, в которой ведущую роль играют интеллект и характер. Интеллект погашает или нейтрализует энергию эмоций в тех случаях, когда возникает угроза для «Я» личности. Миролюбие предполагает партнерство и сотрудничество, умение идти на компромиссы, делать уступки и быть податливым, готовность жертвовать некоторыми своими интересами во имя главного – сохранения достоинства. В ряде случаев миролюбие означает приспособление, стремление уступать напору партнера, не обострять отношения и не ввязываться в конфликты, чтобы не подвергать испытаниям свое Я. Одного интеллекта, однако, недостаточно, чтобы миролюбие стало доминирующей стратегией защиты. Важно еще иметь подходящий характер – мягкий, уравновешенный, коммуникабельный. Интеллект в «ансамбле» с хорошим характером создают психогенную предпосылку для миролюбия. Разумеется, бывает и так, что человек с неважным характером также вынужден показывать миролюбие. Скорее всего, его «обломала жизнь», и он сделал мудрый вывод: надо жить в мире и согласии. В таком случае его стратегия защиты обусловлена опытом и обстоятельствами, т.е. она социогенная. В конце концов, не так уж важно, что движет человеком – природа или опыт, или и то и другое вместе, – главное результат: выступает ли миролюбие ведущей стратегией психологической защиты или проявляется лишь эпизодически, наряду с другими стратегиями. Не следует полагать, что миролюбие – безукоризненная стратегия защиты Я, пригодная во всех случаях. Сплошное или слащавое миролюбие – доказательство беспрепятственности или безволия, утрата чувства собственного достоинства, которое как раз и призвана оберегать психологическая защита. Победитель не должен становиться трофеем. Лучше всего, когда миролюбие доминирует и сочетается с прочими стратегиями (мягкими их формами).

Избегание – психологическая стратегия защиты субъективной реальности, основанная на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов. Индивид привычно обходит или без боя покидает зоны конфликтов и напряжений, когда его Я подвергается атакам. При этом он в открытую не растрчивает энергию эмоций и мини-

мально напрягает интеллект. Почему он так поступает? Причины бывают разные. Избегание носит психологический характер, если оно обусловлено природными особенностями индивида. У него слабая врожденная энергия: бедные, ригидные эмоции, посредственный ум, вялый темперамент. Возможен иной вариант: человек обладает от природы мощным интеллектом, чтобы уходить от напряженных конфликтов, не связываться с теми, кто досаждаёт его Я. Правда, наблюдения показывают, что одного ума для доминирующей стратегии избегания недостаточно. Умные люди часто активно вовлекаются в защиту своей субъектной реальности, и это естественно: интеллект призван на страже наших потребностей, интересов, ценностей и завоеваний. Очевидно, нужна ещё и воля. Наконец, возможен и такой вариант, когда человек заставляет себя обходить острые углы в общении и конфликтные ситуации, умеет вовремя сказать себе: «Не возникай со своим Я». Для этого надо обладать крепкой нервной системой, волей и, несомненно, жизненным опытом за плечами, который в нужный момент напоминает: «Не тяни на себя одеяло», «Не плюй против ветра», «Не садись не в свой троллейбус», «Сделай пас в сторону». Итак, что же получается? Стратегия миролюбия строится на основе данного интеллекта и уживчивого характера – весьма высокие требования к личности. Избегание будто бы проще, но и оно обусловлено повышенными требованиями к нервной системе и воле. Иное дело агрессия – использование ее в качестве стратегии защиты своего Я проще простого.

Агрессия – психологическая стратегия защиты субъектной реальности, действующая на основе инстинкта. Сегодня говорят о буме агрессии, но, скорее всего, она перманентна. Мы порой наивно полагаем, что были времена менее агрессивные – это публицистика; таким способом мы увещеваем себя, стараемся достучаться к своей совести. На самом же деле агрессия – стратегия защиты неистребимая. С увеличением угрозы для субъектной реальности личности ее агрессия возрастает. Личность и инстинкт агрессии, оказывается, вполне совместимы, а интеллект выполняет при этом роль «передаточного звена» – с его помощью агрессия «нагнетается», «раскручивается на полную катушку». Интеллект работает в режиме трансформатора, усиливая агрессию за счет придаваемого ей смысла: «Это ТЫ меня оскорбляешь!» «Это ты МЕНЯ оскорбляешь!» «Это ты меня ОСКОРБЛЯЕШЬ!» Постоянно используя множество вариантов агрессии, мы приучились реагировать в основном на сильные раздражители.

Возник порочный круг: агрессия стала необходимым средством воздействия на окружение, способное реагировать только на агрессию, на грубость, на окрик, на хамство. Агрессия приобрела отчетливый социальный характер. «Экстрапунитивность» – тенденция всегда и во всем обвинять других и никогда – себя. «Поиск мишени» – стремление выместить агрессию на невинном субъекте или непричастном объекте. «Оправдание через нападение» – механизм агрессии, основанный на подмене объекта порицания, – вместо себя агрессор подставляет другого. «Праведный гнев» – оправдание собственной агрессии возвышенным мотивом. «Проекция негативных качеств» – приписывание своих недостатков партнеру. «Самоутверждение путем унижения другого» – агрессия, основанная на девальвации достоинств партнера. «Девальвация объекта беспокойств» – понижение значимости, ценности того, что (кто) вызывает досаду. «Деликатное хамство» – изощренное оскорбление человеческого достоинства.

## ***Задание 2.*** Выявление коммуникативной толерантности.

По опроснику выявления коммуникативной толерантности (В.В. Бойко) проведите самоисследование, предварительно повторив основные термины:

Толерантность в переводе с латыни означает терпимость, переносимость и снисходительность к кому-либо или чему-либо.

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнера по взаимодействию. Характеризуя любого человека, можно определить для него:

- Уровень ситуативной коммуникативной толерантности – фиксируется в отношениях данной личности к конкретному человеку, например, к брачному партнеру, коллеге, пациенту, случайному попутчику. В данном случае поток энергии эмоций строго направлен. Низкий уровень ситуативной коммуникативной толерантности проявляется, например, в высказываниях: «Он меня раздражает своим присутствием», «Меня трясет от него», «Меня все в нем возмущает». О высоком уровне свидетельствуют выражения типа: «Мне очень импонирует этот деловой партнер», «С этим человеком легко общаться». О среднем уровне говорят высказывания типа: «Не все я принимаю в этом человеке», «Иногда он невыносим», «Кое-что меня в нем раздражает».

- Уровень типологической коммуникативной толерантности – выявляется в отношениях человека к собирательным типам личности или группам людей, например, к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии. Определенная энергия эмоций выражается во взаимодействии с конкретными человеческими типами. Низкий уровень типологической толерантности заключен, например, в словах: «Меня раздражает такой тип людей», «Я не стал бы жить в одной комнате с некрасивым человеком», «Лучше не иметь дело с клиентами-пенсионерами». Средний уровень проступает в оборотах речи: «Такие работники вызывают противоречивые чувства», «Если захотеть, его можно вытерпеть в качестве партнера». О высоком уровне типологической толерантности свидетельствуют выражения: «Обычно представители этой нации – хорошие люди», «Обожаю такой тип».

- Уровень профессиональной толерантности – проявляется в отношениях к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности. В этом случае дополнительная энергия эмоций обнаруживается у личности, главным образом, в рабочей обстановке. Так можно говорить о терпимости врача или медсестры в отношениях с больными – капризными, преувеличивающими тяжесть заболевания, нарушающими больничный режим и т. п. У стюардесс есть понятие «хороший» или «плохой» пассажир, у официантов, парикмахеров, водителей такси – «хороший» или «плохой» клиент.

- Уровень общей коммуникативной толерантности – в нем просматриваются тенденции отношения к людям в целом, тенденции, обусловленные жизненным опытом, установками, свойствами характера, нравственными принципами, состояние психологического здоровья человека. Общая коммуникативная толерантность в значительной мере предполагает прочие ее формы – ситуативную, типологическую, профессиональную.

Поверьте себя, насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальность встречающихся вам людей. В приложении Ж приводятся суждения. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны они по отношению лично к вам:

- 0 баллов – совсем не верно;
- 1 – верно в некоторой степени;
- 2 – верно в значительной степени;
- 3 – верно в высшей степени.

Закончив оценку суждений, подсчитайте количество полученных баллов по всем девяти признакам. Будьте искренни. Сделайте вывод: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимально число баллов, которые можно заработать – 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Невероятно получить и 0 баллов – свидетельство терпимости личности ко всем типам партнеров во всех ситуациях. Обратите внимание на то, по каким из девяти предложенных выше поведенческих признаков у вас высокие суммарные оценки – здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов. Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее вы терпимы к людям в данном аспекте по отношению с ними. Напротив, чем меньше ваши оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений. Разумеется, полученные результаты позволяют подметить лишь основные тенденции, свойственные вашим взаимоотношениям с партнерами. В непосредственном, живом общении личность проявляется ярче и многообразнее. Нарастание нетерпимости к окружающим является достаточным признаком развивающихся психических нарушений, таких как неврозы, депрессии, общая деградация личности при алкоголизме и наркомании. Устойчиво низкий или очень низкий уровень толерантности – спутник некоторых психопатий, т.е. нарушений в сфере характера. Например, нетерпимы к окружающим параноики, эпилептоиды, истероиды.

### ***Задание 3.*** Конфликтные ситуации.

Проведите практикум по решению задач по конфликтным ситуациям в профессиональном образовании. Пользуясь опорным конспектом, дайте описание метода и стратегии разрешения конфликта, вид конфликта, описанный в ситуации, способы предупреждения и требования к компетентности педагога для предупреждения подобного рода конфликта. Перечень ситуаций см. в приложении Е.

### *Рекомендуемая литература:*

1. Амонашвили Ш.А. Педагогическая симфония / Ш.А. Амонашвили. – Москва, 2002. – 236 с.

2. Горянина В.А. Психология общения / В.А. Горянина. – Москва: Академия, 2002.

3. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения: учебное пособие. – 2-е издание / О.М. Казарцева. – Москва: Флинта, Наука, 1999. – 496 с.

4. Колесникова И.А. Коммуникативная деятельность педагога: учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений / И.А. Колесникова; под ред. В.А. Сластенина. – Москва: Академия, 2007. – 336 с.

5. Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика / С.Л. Троянская; Удмуртский государственный университет. – Ижевск, 2011. – 148 с.

## **Занятие 14. Коммуникационные каналы (устное выступление)**

### *Цели и задачи:*

1. Актуализация понятий «коммуникационный канал», «род коммуникации», знаний особенностей вербального и невербального средств общения.

2. Развитие коммуникативности внимания визуального контакта и коммуникативной наблюдательности.

3. Освоение навыков публичного выступления.

### *Опорный конспект:*

Коммуникационный канал – это реальная или воображаемая линия связи (контакта), по которой сообщения движутся от коммуниканта к реципиенту. Наличие связи – необходимое условие всякой коммуникационной деятельности, в какой бы форме она ни осуществлялась (подражание, управление, диалог). Коммуникационный канал предоставляет коммуниканту и реципиенту средства для создания и восприятия сообщения, то есть знаки, языки, коды, материальные носители сообщений, технические устройства.

Важно обратить внимание на следующее обстоятельство. Коммуникационные каналы обеспечивают движение не смыслов, а только материального воплощения сообщений, которое выражает смысловое содержание. Причем движение происходит в физическом (геометрическом) пространстве и в астрономическом времени. Коммуникаци-

онная же деятельность, как известно, представляет собой движение смыслов в социальном пространстве, и результатом этой деятельности является распространение просвещения, формирование общественного мнения и общественных настроений и т.д. Коммуникационная деятельность по сути деятельность духовная, но для ее реализации нужны материально-технические средства, в качестве которых выступают коммуникационные каналы. Итак, коммуникационные каналы – материальная сторона социальной коммуникации.

Развитие человечества от первобытного варварства до постиндустриальной цивилизации сопровождалось постоянным увеличением количества коммуникационных каналов, благодаря дополнению естественных каналов, образовавшихся в ходе антропогенеза, каналами искусственными, сознательно созданными людьми.

Естественные коммуникационные каналы – это каналы, использующие врожденные, естественно присущие человеку средства для передачи смысловых сообщений в физическом пространстве. Таких каналов два: невербальный и вербальный. Они подробно рассмотрены в модуле 1.

В зависимости от материально-технического оснащения, то есть от применяемых каналов, различаются рода социальной коммуникации, подобно «родам войск». Род коммуникации – совокупность родственных коммуникационных каналов. Их три:

1. Устная коммуникация, использующая, как правило, одновременно и в неразрывном единстве естественные невербальные и вербальные каналы; ее эмоционально-эстетическое воздействие может быть усилено за счет использования таких художественных каналов, как музыка, танец, поэзия, риторика. К устной коммуникации относятся путешествия с познавательными целями – экспедиции, туризм.

2. Документная коммуникация, применяющая искусственно созданные документы, первоначально – иконические и символные, а впоследствии письменность, печать и различные технические средства для передачи смыслов во времени и пространстве.

3. Электронная коммуникация, основанная на космической радиосвязи, микроэлектронной и компьютерной технике, оптических устройствах записи.

Все три рода взаимодействуют друг с другом, образуя смешанные, гибридные коммуникационные каналы, которые появляются благодаря использованию различных технических средств в устной и документной коммуникации.



Элементы речевой техники педагога:

1. Фонационное дыхание (правильно озвученный выдох).

2. Речевой голос. Есть некоторые особенности голоса педагога: сила звука (зависит от давления выдыхаемого воздуха), полетность (способность посылать голос на расстояние и регулировать его громкость), гибкость (умение легко изменять голос, подчинять содержанию и слушателям), высота (тональный уровень голоса), диапазон (объем голоса, совокупность звуков различной высоты), тембр (окраска звука, яркость, мягкость, теплота, индивидуальность).

3. Дикция – ясность и четкость в произношении звуков, слогов, слов. Она зависит от слаженной и энергичной работы речевого аппарата.

4. Ритмика. Учет скорости речи в целом и длительность звучания отдельных слов, слогов, пауз в сочетании с ритмичной организованностью, размеренность речи. Скорость речи зависит от индивидуальных качеств педагога, содержания его речи и ситуации общения. Пауза в сочетании с темпом и мелодикой речи составляют интонацию.

Рассматривая речь педагога, в ней можно выделить речевую деятельность и речевое поведение (табл. 5).

*Таблица 5 – Характеристики речевого поведения и речевой деятельности*

<b>Речевая деятельность</b>	<b>Речевое поведение</b>
1. Характеристики. Это содержание речи: логика и аргументация, выразительность и образность, доступность, продуманное содержание речи, культура речи	1. Характеристики. Невербальные – это темп, тембр, громкость, паузы, интонация
2. Функция – предметное информирование	2. Функция – коммуникативная, эмоциональная
3. Содержательная самопрезентация и мотивация	3. Экспрессивная функция коммуникации, психотерапевтическая

Особенности речи педагога:

- соответствие нормам и правилам педагогической этики и культуры;
- импровизационность;

- диалогизм;
- экспрессивность.



*Рисунок 5 – Виды невербальных средств общения [7]*

Существуют этикетные выражения, обслуживающие типичные коммуникативные ситуации: обращение, приветствие, извинение, благодарность, поздравление, приглашение, просьба, совет, предостережение, одобрение, комплимент, выражение признательности, согласие и несогласие, сожаление, сочувствие, удовлетворение, знакомство, прощание.

В.И. Загвязинский говорил: «Педагог всегда должен находиться в состоянии постоянной импровизационной готовности – это механизм трансформации знаний, убеждений, техники в творчестве, в профессиональных действиях» [цит. по: 16]. Ориентация на диалог – существенный показатель культуры речевого поведения педагога. Это «наведение психологических мостов», поиск совпадающих интересов, совместная работа и решения, накопление согласия, поощрительные оценки – условия, обеспечивающие благоприятный психологический климат и плодотворное предметное взаимодействие.

### Признаки доминирования в диалоге:

- злоупотребление длительными и громогласными высказываниями;
- навязывание собственного мнения и решений;
- нетерпимость к инакомыслию;
- нежелание до конца выслушать и понять собеседника;
- злоупотребление замечаниями.

Экспрессивность речи, помимо образного содержания, выражается в ритмико-мелодических характеристиках речи, интонации: монотонной или разнообразной, тембра: благозвучного, глухого или звонкого, регистра звучания голоса: высокого или низкого, силы голоса: слабой или сильной, темпоритма (например, оптимальный для младших школьников – 40-60 слов в минуту, для средних – 60-80, для старших – 100-120), паузах, молчании как коммуникативном знаке, выражающем согласие или несогласие, оценку, контакт, акцент и т.д.



Рисунок 6 – Неречевое общение [7]

Невербальное поведение менее осознано, чем те слова, которые используют люди. Невербальное поведение способно расставлять определенные акценты на передаваемой информации, выявлять или скрывать эмоциональное состояние говорящего. Произнесенные слова и сопровождающее их невербальное поведение могут и противоречить друг другу. Между культурами существуют значительные различия в том, как используются средства коммуникации.

Представители индивидуалистических западных культур:

- больше внимания обращают на содержание сообщения, на то, что сказано, а не на то – как;
- их коммуникация в слабой степени зависит от контекста (с кем и при какой ситуации происходит общение);
- для таких культур, называемых низкоконтекстными, характерен когнитивный стиль обмена информацией, при котором значительные требования предъявляются к беглости речи, точности использования понятий и логичности высказываний коммуникатора. Большинство американцев в повседневном общении используют «small talk» («короткий разговор»): они задают друг другу вопросы типа: «Как дела?», «Прекрасный денек, не правда ли?», – и вовсе не ждут на них ответа (клише).

В высококонтекстных культурах (восточных) придается особая значимость форме сообщения, тому как, а не тому, что сказано. Высокая зависимость коммуникации от контекста, характерная для многих восточных культур, проявляется в расплывчатости и неконкретности речи, избытии некатегоричных форм высказывания, слов типа «может быть», «вероятно» и т.п. Так, японцам соблюдать вежливость и сохранять гармонию межличностных отношений помогает сам строй родного языка, в котором глагол стоит в конце фразы: говорящий, увидевший реакцию на свои первые слова, имеет возможность смягчить фразу или даже полностью изменить ее первоначальный смысл. Японец старается говорить так, чтобы избежать слова «нет», вместо этого он использует мягкие обороты-отрицания: «Я прекрасно понимаю ваше идущее от сердца предложение, но, к несчастью, я занимаю иное положение, чем вы, и это не позволяет мне рассмотреть проблему в нужном свете, однако я обязательно подумаю над предложением и рассмотрю его со всей тщательностью, на какую способен». Анализируя особенности русского языка, мы обнаружим большое количество признаков того, что и русская культура является высококонтекстной. Лингвисты отмечают, что: «в русском языке гораз-

до богаче, чем во многих других, поле неопределенности. ...На месте одного разряда неопределенных местоимений имеется три – местоимения на -то, -нибудь и кое- (если не четыре, учитывая некий, некто). А расплывчатые формы высказывания – «бесконечные почему-то, что-то, должно быть и проч., как правило, опускаются при переводе, скажем, Чехова на европейские языки». Как тут не вспомнить и самое распространенное в настоящее время в русском языке словосорняк как бы, которое, на наш взгляд, не случайно пышным цветом расцвело на поле лингвистической неопределенности именно в ситуации социальной нестабильности, характерной для современной российской действительности. Россия действительно как бы отказалась от наследия прошлого и как бы строит как бы новое общество. Для коллективистических культур характерна и большая, чем для индивидуалистических, дифференциация эмоциональных категорий, что отражается на стиле межличностных отношений. Внимание к контексту сообщений проявляется в богатстве языковых средств для выражения эмоций, в стремлении передавать все оттенки возникающих между людьми чувств и все колебания в отношениях между ними. Так, в японском языке имеется намного больше терминов для межличностных эмоций, например, симпатии, чем в английском. Японцы имеют множество слов для разных типов улыбок и смеха, различая их как по звукам, так и по функциям (улыбка, за которой кроется печаль, надменная неопределенная улыбка, «социальная улыбка», которая изображается для соблюдения благопристойности, профессиональная улыбка, довольная улыбка человека в возрасте и т.п.). Впрочем, высококонтекстные культуры могут существенным образом различаться по проявленности эмоций в речи. Если для японской культуры нормой является сдержанность при обмене информацией; то «русская культура относит вербальное выражение эмоций к одной из основных функций человеческой речи». При этом русский язык, как и японский, имеет исключительно богатый репертуар лексических и грамматических выражений для разграничения эмоций и придания особой окраски межличностным отношениям. Еще в XIX веке П. Хохряков [37], считая особым качеством русской беседы задушевность, связывал с ним особенности русского словообразования, непереводаемого на другие языки: множество «задушевных слов» (заветный, ненаглядный, родимый, душа-человек и т.п.) и слов с уменьшительно-ласкательными суффиксами (голубчик, душенька, зазнобушка, светик мой, миленький, хорошенький). Современные ис-

следователи показателями высокой эмоциональности русского языка считают также его богатство «активными» эмоциональными глаголами (тосковать, грустить, огорчаться, хандрить, ужасаться, стыдиться, любоваться, негодовать, томиться и т.д.), величайшее разнообразие производных форм русских имен и многое другое. А. Вежбицкая высказывает предположение, что выбор окрашенных в определенные эмоциональные тона слов, в том числе и вариантов имен, в современном русском языке «может в большей степени зависеть от ситуационного настроения говорящего и от особого отношения, которое он хочет выразить именно в этот момент, чем от каких-то постоянных жестких соглашений» [46]. Иными словами, зависимость коммуникации от контекста проявляется в русской культуре не только в открытости, но и в спонтанности проявления эмоций.

Не меньшее значение в коммуникации имеет и общение неречевое (невербальное), осуществляемое с помощью жестов, мимики, пантомимики, а также позиции и дистанции общения (рис. 7).



Рисунок 7 – Мимика и эмоции [7]

### **Задание 1.** Этикетные выражения.

Потренируйтесь в этикетных выражениях, присущих тем или иным коммуникативным ситуациям, выпишите их не менее чем по 3 примера словосочетаний к каждой ситуации. Оцените собственную речевую технику, отрегулируйте темп речи для разных возрастов. Оцените свое поведение в диалоге, не злоупотребляете ли вы доминированием в общении?

### **Задание 2.** Развитие коммуникативности внимания.

Понаблюдайте за беседой двух обучающихся, незнакомых на улице, собеседниках в видеоролике и т.п. Постарайтесь определить:

- кто является лидером в данном диалоге, а кто «обороняется»;
- естественно ли ведут себя собеседники;
- назревает ли конфликт;
- кто простится первым и уйдет.

Дайте объяснение своим выводам, опираясь на описание невербальных сигналов в таблице 6 и эмоций на рисунке 7.

*Таблица 6 – Невербальные сигналы теплоты и холодности  
( Д.У. Джонсон)*

<b>Невербальный сигнал</b>	<b>Теплота</b>	<b>Холодность</b>
1. Тон голоса	Мягкий	Жесткий
2. Выражение лица	Улыбающееся, заинтересованное	Бесстрастное, хмурое, незаинтересованное
3. Поза	Склоняется к партнеру, расслабленная	Отклоняется от партнера, напряженная
4. Контакт глаз	Смотрит в глаза партнера	Избегает смотреть в глаза
5. Прикосновение	Мягко прикасается к партнеру	Избегает прикасаться к партнеру
6. Жест	Открытый, приветливый	Закрытый, оборонительный
7. Пространственное расположение	Близко к партнеру	Далеко от партнера

### **Задание 3.** Развитие визуального контакта и коммуникативной наблюдательности.

1. Понаблюдайте и постарайтесь понять, почему некто в данный момент поднял глаза на другого человека или почему один отвел свой взгляд от глаз другого. Объясните, что обозначает тот или иной взгляд, выражение лица, показанный жест.

2. Задание (на развитие коммуникативной наблюдательности и невербальных умений). Включите телевизор и отключите звук. Попробуйте по позам, жестам, мимике героев общения угадать эмоциональный настрой, содержание действий и суть разговора.

Дайте объяснение своим выводам.

### **Задание 4.** Устное выступление.

1. Подготовьте устное выступление по тексту пресс-релиза, написанного на предыдущих занятиях.

2. Выступите устно с текстом. Время выступления – 1,5-3 минуты.

3. В резюме своего выступления докажите, что Вы достигли цели пресс-релиза.

#### *Рекомендуемая литература:*

1. Вечер Л.С. Секреты делового общения / Л.С. Вечер. – Минск: Высшая школа, 1996. – 197 с.

2. Гончаров М.А. Основы менеджмента в образовании: учебное пособие. – 3-е изд., стер. / М.А. Гончаров. – Москва: КНОРУС, 2010. – 480 с.

3. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения: учебное пособие. – 2-е изд. / О.М. Казарцева. – Москва: Флинта, Наука, 1999. – 496 с.

4. Льюис Л. Язык эффективного общения / Л. Льюис. – Москва: ЭКСМО, 2007. – 320 с.

5. Прохоров Ю.Е. Русские: коммуникативное поведение / Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин. – Москва: Флинта, 2006. – 328 с.



## Заключение

Сегодня есть все условия для обработки обильного потока информации, накоплен богатый практический опыт выстраивания коммуникативных связей в полисубъектной образовательной среде для эффективной организации учебно-воспитательного процесса в профессиональном обучении.

Выполнение обучающимися магистратуры практических заданий пособия в ходе освоения дисциплины «Психология общения» с опорой на предлагаемую литературу позволило сформировать коммуникативные умения будущих выпускников для решения педагогического типа задач в профессиональной деятельности, которые основываются на позитивном отношении к себе, своей профессии и обучающимся, реальной оценке современной социально-культурной ситуации, овладении культурой межличностного и межнационального взаимодействия.

Основой дисциплины являются требования федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, современные образовательные технологии компетентностного подхода и модульного обучения, реализация которых способствует формированию:

- способности осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий;
- способности управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла;
- способности управлять коллективами и организовывать процессы производства.

Сформированная у студентов готовность к организации эффективной межличностной и межгрупповой коммуникации, как в личной, так и профессиональной сферах на основе психологических знаний и действенных педагогических практик, безусловно, будет иметь высокие результаты в их последующей профессиональной деятельности, личностном развитии и достижении поставленных целей.

## Библиографический список

1. *Абрамова Г.С.* Психология в метафорах и образах / Г.С. Абрамова. – Вологда, 2003. – С. 7-30.
2. *Амонашвили Ш.А.* Педагогическая симфония / Ш.А. Амонашвили. – Москва, 2002. – 236 с.
3. *Архангельская М.Д.* Бизнес-этикет, или Игра по правилам / М.Д. Архангельская. – Москва: Эксмо, 2002. – 236 с.
4. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди / Э. Берн. – Минск: Современный литератор, 2006. – 96 с.
5. *Вацлавик П.* Прагматика человеческих коммуникаций: изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия / пер. с англ. А. Суворовой / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. – Москва: Апрель-Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2000. – 397 с.
6. *Вечер Л.С.* Секреты делового общения / Л.С. Вечер. – Минск: Высшая школа, 1996. – 197 с.
7. *Волков Б.С.* Психология общения в детском возрасте / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 272 с.
8. *Гончаров М.А.* Основы менеджмента в образовании: учебное пособие. – 3-е изд., стер. / М.А. Гончаров. – Москва: КНОРУС, 2010. – 480 с.
9. *Горянина В.А.* Психология общения / В.А. Горянина. – Москва: Академия, 2002.
10. *Григорьева Т.Г.* Основы конструктивного общения: методическое пособие для педагогов-психологов / Т.Г. Григорьева, Л.В. Линская, Т.П. Усольцева. – Новосибирск: Изд-во Новосибирского университета, 1999. – 173 с.
11. *Дерябо С.* Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства / С. Дерябо, В. Ясвин. – Москва: Смысл, Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 192 с.
12. *Ефремов О.Ю.* Профессионально-ориентированное общение как гуманитарная технология подготовки и деятельности преподавателя высшей школы: учебное пособие / О.Ю. Ефремов, Н.М. Федорова. – Санкт-Петербург: Академия исследования культуры, 2008. – 184 с.
13. *Зимняя И.А.* Педагогическая психология: учебник для вузов / И.А. Зимняя. – Москва: Логос, 2002. – 384 с.
14. *Казаков А.Н.* Логика-1. Парадоксология: пособие для учащихся старших классов лицеев, колледжей и гимназий / А.Н. Казаков, А.О. Якушев. – Москва: Аспект-Пресс, 2004. – 256 с.

15. *Казарцева О.М.* Культура речевого общения: теория и практика обучения: учебное пособие. – 2-е изд. / О.М. Казарцева. – Москва: Флинта, Наука, 1999. – 496 с.
16. *Колесникова И.А.* Коммуникативная деятельность педагога: учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений / И.А. Колесникова; под ред. В.А. Сластенина. – Москва: Академия, 2007. – 336 с.
17. *Колина Е.* Личное дело Кати К. / Е. Колина. – Санкт-Петербург: Амфора, 2007. – 300 с.
18. Коммуникация и образование: сборник статей / под ред. С.И. Дудника. – Санкт-Петербург, 2004. – 211 с.
19. *Корчак Я.* Как любить ребенка / Я. Корчак. – Екатеринбург: У-Фактория, 2003. – 352 с.
20. *Лебедева Н.М.* Введение в этническую и кросскультурную психологию: учебное пособие / Н.М. Лебедева. – Москва: Логос, 1999. – 254 с.
21. *Льюис Л.* Язык эффективного общения / Л. Льюис. – Москва: ЭКСМО, 2007. – 320 с.
22. Международная Ассоциация Коммуникации (The International Communication Assosiation): [сайт]. <http://www.icahdq.org/>
23. *Миронов А.Г.* Практикум по педагогическим коммуникациям: учебно-методическое пособие для студентов направления 44.03.04 (051000) «Профессиональное обучение (по отраслям)», бакалавриат / А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2015. – 104 с.
24. *Михальская А.К.* Педагогическая риторика: история и теория: учебное пособие для студентов педагогических университетов и институтов / А.К. Михальская. – Москва: Академия, 1998. – 432 с.
25. *Морозов А.В.* Креативная психология и педагогика: учебное пособие. – 2-е изд., испр. и доп. / А.В. Морозов, Д.В. Чернилевский. – Москва: Академический проект, 2004. — 560 с.
26. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – Москва: Гардарики, 2005. – 615 с.
27. *Панфилова А.П.* Тренинг педагогического общения / А.П. Панфилова. – Москва: Академия, 2006. – 192 с.
28. Педагогическая коммуникация: сборник научных трудов по материалам международной заочной Интернет-конференции / Уральский государственный педагогический университет. – Екатеринбург, 2009. – 224 с.

29. *Пиз А.* Принцип несовместимости. Психологические тесты / А. Пиз, Б. Пиз. – Москва: ЭКСМО, 2006. – 160 с.
30. *Пост Э.* Этикет. Классическое руководство / пер. с англ. Л.И. Игоревского и др. / Э. Пост. – Москва: Центрполиграф, 2005. – 317 с.
31. *Прохоров Ю.Е.* Русские: коммуникативное поведение / Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин. – Москва: Флинта, 2006. – 328 с.
32. *Реан А.А.* Психология и педагогика / А.А. Реан, И.В. Бордовская. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 432 с.
33. *Стернин И.А.* Практическая риторика: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / И.А. Стернин. – Москва: Академия, 2003. – 272 с.
34. Тест оценки коммуникативных умений // Психологические тесты / под ред. А.А. Карелина: в 2 т. – Т. 2. – Москва, 2001. – С. 50-53.
35. *Троянская С.Л.* Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика / С.Л. Троянская; Удмуртский государственный университет. – Ижевск, 2011. – 148 с.
36. *Ушинский К.Д.* Человек как предмет воспитания: опыт педагогической антропологии / К.Д. Ушинский. – Москва: ФАМР-ПРЕСС, 2004. – 576 с.
37. *Хохряков П.* Язык и психология / П. Хохряков. – Казань, 1889.
38. *Царапкина Ю.М.* Цифровые технологии в подготовке студентов аграрного вуза / Ю.М. Царапкина, Т.Б. Лемешко, А.Г. Миرون // Проблемы современного педагогического образования. – 2018. – № 61-3. – С. 331-334.
39. *Царапкина Ю.М.* Организация профориентационной деятельности аграрного вуза с применением информационных технологий / Ю.М. Царапкина, А.Г. Миرون // Роль аграрной науки в устойчивом развитии сельских территорий: сборник II Всероссийской (национальной) научной конференции / Новосибирский государственный аграрный университет. – Новосибирск, 2017. – С. 543-545.
40. *Царапкина Ю.М.* Применение инновационных технологий в профессиональном обучении как средство формирования коммуникативно-адаптивной компетенции обучающихся / Ю.М. Царапкина, А.Г. Миرون // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2017. – Т. 8. – № 1-1. – С. 119-133.

41. *Царапкина Ю.М.* Подготовка педагогических кадров к профессиональной деятельности в условиях цифрового обучения / Ю.М. Царапкина, Т.Б. Лемешко, А.Г. Миронов // Информатика и образование. – 2020. – № 2 (311). – С. 48-52.

42. *Шабунина В.А.* Теория и практика профессиональной подготовки студентов в аграрном вузе: коллективная монография / В.А. Шабунина, Л.П. Илларионова, С.В. Тимофеева [и др.]. – Москва, 2018. – С. 171-181.

43. *Шадриков В.Д.* Психологическая характеристика нормального человека, или Познай самого себя / В.Д. Шадриков. – Москва: Университетская книга; Логос, 2009. – 208 с.

44. *Щепаньский Я.* Элементарные понятия в социологии / Я. Щепаньский. – Москва: Прогресс, 1969. – 240 с.

45. Юридическая психология в схемах и таблицах [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный ун-т. – Красноярск, 2018. –140 с. – URL: <http://www.kgau.ru/new/student/43/content/03.pdf>

46. Язык. Культура. Познание / под ред. А. Вежбицкой. – Москва: Русские словари, 1996. – 416 с.

## Приложения

### ПРИЛОЖЕНИЕ А

#### Тестовые задания Модуль 1

1. Педагогическая коммуникация – это:

- а) управление воспитанием, обучением и развитием ребенка;
- б) организация приема, переработки и передачи информации;
- в) организация педагогического процесса как общения, взаимосвязи на основе приема и передачи информации и личных смыслов.

2. Объектом педагогической коммуникации является:

- а) процесс воспитания;
- б) процесс общения;
- в) процесс обучения.

3. Предметом педагогической коммуникации является:

- а) выявление закономерностей, вербальных и невербальных средств и эффективных технологий взаимодействия участников педагогического общения;
- б) выявление особенностей процесса продуктивного формирования личности;
- в) определение закономерностей процесса обучения.

4. При приеме и передаче информации в процессе общения возникают помехи, ведущие к недопониманию:

- а) пропуск информации;
- б) обобщение;
- в) обоснование причин искажений;
- г) сенсорные предпочтения;
- д) неверное ударение;
- е) быстрый темп речи.

5. Функция педагогической коммуникации:

- а) информационная;
- б) познавательная;
- в) социальной детерминации;
- г) экспрессивная;

- д) управляющая;
- е) все ответы верны.

6. Коммуникативная компетентность – это:

- а) интегративная способность, направленная на реализацию результативности общения, обусловленная уровнем обученности, воспитанности и развития личности;
- б) интегративная способность, направленная на реализацию гуманистических качеств личности;
- в) интегративная способность, направленная на формирование эмоциональных отношений.

7. Экспрессивность выражается:

- а) в невербальной коммуникации;
- б) речи;
- в) внешнем облике;
- г) одежде, обуви;
- д) почерке, форме головы;
- е) все ответы верны.

8. Кинесика – это:

- а) наука о телодвижениях;
- б) наука о выражении лица и тела;
- в) наука о телодвижениях, применяемых в процессе человеческого общения.

9. Физиогномика – это:

- а) наука о телодвижениях;
- б) наука о выражении лица и тела;
- в) наука о телодвижениях, применяемых в процессе человеческого общения.

10. Требования, предъявляемые к педагогическому общению:

- а) управляемость воздействием;
- б) творческое выстраивание взаимоотношений;
- в) доверительность;
- г) монологичность;
- д) взаимопонимание.

11. Структура педагогического общения:

- а) социально-психологический блок;
- б) нравственно-этический;
- в) эстетический;
- г) технологический;
- д) развивающий;
- е) системный блок.

12. Компоненты социально-психологического блока:

- а) перцептивный;
- б) онтологический;
- в) аффективный;
- г) гуманистический;
- д) практический;
- е) ментальный.

13. В педагогическом общении принципиальное значение имеют:

- а) психолого-педагогическая установка;
- б) эмпатия;
- в) знания, умения, навыки;
- г) технологии обучения.

14. Педагогически целесообразные отношения – это:

- а) субъект-объектные ролевые;
- б) функциональные;
- в) субъект-субъектные равнопартнерские.

15. Не является невербальным сигналом:

- а) жест;
- б) прикосновение;
- в) выражение лица;
- г) скорость произнесения слов.

16. Невербальным сигналом теплоты является:

- а) жесткий тон голоса;
- б) открытый, приветливый жест;
- в) бесстрастное выражение лица;
- г) закрытый жест.



17. На вербальном уровне коммуникации в качестве средства передачи информации используется:

- а) эмоция;
- б) человеческая речь;
- в) система сигналов;
- г) нет верного ответа.

18. Структуру речевого общения составляют следующие компоненты:

- а) значение и смысл слов, фраз;
- б) выразительные качества голоса;
- в) мимика;
- г) пантомимика.

19. Фонетические, семантические, стилистические, логические барьеры в психологии общения называются барьерами:

- а) социальными;
- б) культурными;
- в) отношения;
- г) непонимания.

20. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- а) эмоциональные барьеры;
- б) смысловые;
- в) физические;
- г) культурные барьеры.

21. Наука, изучающая внешние проявления человека (мимика, пантомимика, жесты, взгляд):

- а) проксемика;
- б) паралингвистика;
- в) кинесика;
- г) экстралингвистика.

22. Наука, изучающая прикосновения в ситуации общения:

- а) кинесика;

- б) такесика;
- в) проксемика;
- г) лингвистика.

23. Наука, изучающая расположение людей в пространстве при общении:

- а) семиотика;
- б) такесика;
- в) проксемика;
- г) лингвистика.

24. Количество невербальных сигналов, используемых человеком в процессе общения, зависит:

- а) от возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) нет правильного ответа.

25. Автором «Трансактного анализа» общения является:

- а) Я.А. Коменский;
- б) Э. Берн;
- в) Л. Льюис;
- г) Ш.А. Амонашвили;
- д) А.А. Леонтьев.

26. Автором «Карты коммуникативной деятельности» педагога является:

- а) Я.А. Коменский;
- б) Э. Берн;
- в) Л. Льюис;
- г) Ш.А. Амонашвили;
- д) А.А. Леонтьев.

27. Впишите правильный ответ. Краткая характеристика печатного издания, включающая сведения о содержании, его назначении – это \_\_\_\_\_.

28. Впишите правильный ответ. Вид моральной санкции и метод воспитания, стимулирующий деятельность обучающегося – это \_\_\_\_\_.

29. Впишите правильный ответ. \_\_\_\_\_ – это вопросно-ответный метод обучения, применяется педагогом с целью активизации умственной деятельности обучающихся в процессе приобретения новых знаний или повторения и закрепления полученных ранее.

30. Впишите словосочетание. Многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися, порождаемый целями и содержанием их совместной деятельности – это \_\_\_\_\_.

## Модуль 2

1. Обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации, называется:

- а) общением;
- б) контактом;
- в) коммуникацией;
- г) взаимодействием.

2. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с общением:

- а) личностным;
- б) деловым;
- в) ролевым;
- г) светским.

3. Общение, при котором собеседник оценивает другого человека как нужный или отталкивающий объект: если нужен, то активно взаимодействует, если мешает – то порой собеседник использует агрессивную тактику взаимодействия, называется:

- а) манипулятивным;

- б) деловым;
- в) ролевым;
- г) примитивным.

4. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это общение:

- а) деловое;
- б) манипулятивное;
- в) формально-ролевое;
- г) светское.

5. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это общение:

- а) примитивное;
- б) закрытое;
- в) ролевое;
- г) открытое.

6. Общение, участники которого выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение конкретных целей и задач, называется:

- а) деловое;
- б) примитивное;
- в) ролевое;
- г) светское.

7. К формам делового общения относятся:

- а) обед;
- б) переговоры;
- в) брифинг;
- г) совещание;
- д) беседа;
- е) видеоконференция.

8. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данный социальный статус:

- а) социализация;
- б) ролевые ожидания;

- в) социальная роль;
- г) психологический контакт.

9. Перцептивная сторона общения включает в себя:

- а) проявление тревожности;
- б) демонстрацию креативного поведения;
- в) процесс восприятия, оценки и понимания другого человека;
- г) проявление завышенных требований к собеседнику.

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект:

- а) незавершенного действия;
- б) проекции;
- в) новизны;
- г) ореола.

11. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект:

- а) проекции;
- б) первичности и новизны;
- в) ореола;
- г) бумеранга.

12. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:

- а) аттракция;
- б) рефлексия;
- в) гипноз;
- г) идентификация.

13. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это:

- а) самоактуализация;
- б) стереотипизация;

- в) идентификация;
- г) проецирование.

14. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс:

- а) идентификации;
- б) эмпатии;
- в) рефлексии;
- г) атрибуции.

15. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это:

- а) экспрессия;
- б) рефлексия;
- в) эмпатия;
- г) аттракция.

16. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера;
- б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения;
- в) знание индивидуальных особенностей партнера;
- г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения.

17. Взгляд партнера в процессе делового общения, направленный сверху вниз, указывает:

- а) на неуверенность в себе;
- б) превосходство и гордость;
- в) симпатию;
- г) скрытое наблюдение.

18. Поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот – это мимическое проявление:

- а) радости;
- б) печали;
- в) удивления;
- г) гнева.

19. Брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза при-

щурены, губы сомкнуты, зубы сжаты – это мимическое проявление:

- а) радости;
- б) печали;
- в) удивления;
- г) гнева.

20. Правила делового общения рекомендуют во время беседы:

- а) направлять взгляд в точку, расположенную примерно на уровне линии бровей собеседника;
- б) смотреть прямо в глаза собеседнику;
- в) смотреть поверх головы собеседника;
- г) не смотреть на собеседника вообще.

21. Во время беседы вы замечаете, что ваш партнер сидит со скрещенными на груди руками, а корпус тела отклонен назад. Это поза:

- а) открытая;
- б) защитная;
- в) готовности;
- г) доминирующая.

22. Собеседник сидит, подавшись корпусом тела по направлению к говорящему, выдвинув одну ногу чуть вперед и опираясь руками на колени, демонстрирует тем самым:

- а) желание активных действий;
- б) несогласие с партнером;
- в) желание защититься;
- г) желание обмануть партнера.

23. Установите последовательность этапов делового общения:

- а) взаимодействие;
- б) установление контакта;
- в) завершение общения;
- г) выявление мотивов общения.

24. Получатель информационного сообщения в коммуникационном канале называется:

- а) коммуникант;
- б) реципиент;
- в) вития;
- г) коммуникатор.

25. К роду социальной коммуникации относится:

- а) устная коммуникация;
- б) документная коммуникация;
- в) электронная коммуникация;
- г) все ответы верны.

26. Социальной психологической дистанцией (зоной) общения является:

- а) до 0,5 м;
- б) 0,5-1,2 м;
- в) 1,2-5 м;
- г) свыше 5 м.

27. Личной психологической дистанцией (зоной) общения является:

- а) до 0,5 м;
- б) 0,5-1,2 м;
- в) 1,2-5 м;
- г) свыше 5 м.

28. Внимательное выслушивание проблем клиента – это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель»;
- г) «имя собственное».

29. Свод правил поведения в деловых, служебных отношениях – это:

- а) деловой этикет;
- б) деловая этика;
- в) профессиональный долг;
- г) манеры.

30. Каноничные правила представления:

- а) старшие по возрасту представляются младшим;
- б) мужчина первым представляется женщине;
- в) люди с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- г) женщина первой представляется мужчине.



**Вопросы для самостоятельного изучения и подготовки  
к промежуточной аттестации**

1. Межличностные и межгрупповые конфликты: динамика и структура.
2. Принципы и способы управления конфликтными ситуациями.
3. Деловая корреспонденция как основа делового этикета.
4. Культура общения по телефону.
5. Основные элементы, категории и динамика развития конфликта.
6. Основные подходы и правила убеждения собеседника.
7. Деловая дискуссия: как технология делового общения.
8. Деловая беседа: как основа делового общения.
9. Деловые совещания: как технология делового общения.
10. Деловые переговоры: структура и технология делового общения.
11. Деловые переговоры и совещания: сравнительный анализ.
12. Виды, функции, и средства общения.
13. Социальное влияние-подчинение.
14. Коммуникативный процесс и его основные функции.
15. Основные этапы обмена информацией в современном обществе.
16. Коммуникации в современном обществе.
17. Вербальные и невербальные средства общения.
18. Виды и техника слушания.
19. Роль этики в деловом общении
20. Особенности этики делового общения в традиционном обществе.
21. Основные принципы этики делового общения «руководителя и подчиненных».
22. Манипуляции в общении: виды, функции, и средства.
23. Теории лидерства: сравнительный анализ.
24. Правила и техника общения.
25. Сущность и содержание трансактного анализа Э. Берна.
26. Межличностные конфликты и способы их разрешения.
27. Манипуляция в общении и способы их нейтрализации.
28. Межличностное взаимодействие (интерактивная сторона общения).
29. Межличностное восприятие и взаимопонимание.
30. Межличностные отношения и общение.

31. Общение и его место в психологии.
32. Эмоциональные барьеры в межличностном общении.
33. Перцептивная сторона общения.
34. Сравнительный анализ различных видов манипуляции.
35. Роль деловой корреспонденции в деловых переговорах.
36. Педагогическая коммуникация и педагогическое общение: понятия, сущность.
37. Теории коммуникации. Коммуникации в обучении. Искажения коммуникации (применительно к обучению). Противоречия коммуникации.
38. Теоретические модели коммуникации.
39. Информационный подход к исследованию коммуникации.
40. Компетентностный подход к исследованию коммуникации.
41. Функции педагогической коммуникации.
42. Монолог и диалог как полярные формы коммуникации.
43. Преимущества и недостатки монологического обучения. Преимущества и недостатки диалогической коммуникации. Точность воспринимаемого сообщения. Типы слушания. Оценочное и безоценочное слушание. Роль педагога в современных моделях обучения. Обратная связь (тип контроля) при современных типах образовательной коммуникации.
44. Педагог как лидер и как контролер. Стили педагогического общения.
45. Педагог как организатор коммуникации с источником информации.
46. Избыток информации как «вызов» традиционному типу образования. Потеря педагогом лидирующей роли.
47. Элементы актерского и режиссерского мастерства в педагогической деятельности.
48. Что представляет собой педагогическая техника и каково ее предназначение?
49. Приемы педагогического взаимодействия.
50. Педагогический такт и его специфика.
51. Цели образования в информационном обществе.
52. Самостоятельность обучающегося в информационном обществе.
53. Основы невербального поведения. Ролевое поведение, символы статуса, особенности невербальной межкультурной коммуникации.
54. Речевое поведение и речевая деятельность педагога.

55. Особенности аудиторной передачи лекционного сообщения.
56. Общая схема лекционного сообщения.
57. Управление аудиторией.
58. Основы педагогической конфликтологии.
59. Конфликты как психолого-педагогическая проблема в деятельности учителя.
60. Методы управления педагогическим конфликтом.
61. Коммуникационные каналы.
62. Коммуникационные революции.
63. Развитие современного коммуникативного образования.
64. Культура педагогического общения.
65. «Искусство творить отношения» между людьми. Путь к эффективной межкультурной коммуникации.
66. Социальная перцепция в общении. Механизмы перцепции и ее закономерности.
67. Понятие презентации. Ситуации использования этой формы общения. Закономерности построения презентации фирмы, товара, услуги. Речевой аспект презентации.
68. Понятие переговоров. Функции переговоров, их структура.
69. Стратегии поведения участников переговоров. Психологические условия успешных переговоров.
70. Требования к речи субъектов общения.
71. Дискуссия и ее функции в общении. Структура дискуссии и психологические особенности взаимодействия ее участников.
72. Национально-психологические особенности различных народов и их влияние на требования этики.
73. Понятие служебного документа. Виды служебных документов. Общие правила оформления служебных документов.
74. Слушание в общении. Причины неэффективного слушания. Виды слушания.
75. Техника нерефлексивного и рефлексивного слушания. Особенности эмпатического слушания.

**Темы для эссе**

1. Монолог и диалог в педагогической коммуникации.
2. Ассертивное поведение в педагогическом процессе как оптимальный вариант взаимодействия его субъектов.
3. Педагогические коммуникации с позиций дискурса. Традиционный, профессиональный, педагогический дискурс.
4. Невербальная коммуникация, ее структура и основные элементы.
5. Специфика невербальной коммуникации, ее физиологические и культурно-специфические основы и основные элементы.
6. Общие понятия о формировании первого впечатления о человеке. Факторы, которые влияют на формирование первого впечатления.
7. Роль внешности и поведения человека в педагогической коммуникации.
8. Понятие терапевтической коммуникации.
9. Нейролингвистическое программирование (НЛП) в педагогической коммуникации.
10. «Электронный дискурс» или «сетевой дискурс» как отражение культуры в текстах электронных писем.
11. Наиболее распространенные Интернет-технологии по типу коммуникации «многие ко многим»: электронные дискуссии или форумы с использованием программного обеспечения для их поддержки (телеконференции, списки рассылки, веб-форумы, чаты и пр.).
12. Педагогическая фасцинация. Фасцинационные приемы в педагогической коммуникации.
13. Речевая толерантность и ассертивное поведение педагога.
14. Речевая толерантность и ассертивное поведение ученика.
15. Коммуникативная компетентность обучающегося. Речевые техники управления мотивацией.

**Карта коммуникативной деятельности**

<b>1</b>	Доброжелательность	7 6 5 4 3 2 1	Недоброжелательность
<b>2</b>	Заинтересованность	7 6 5 4 3 2 1	Безразличие
<b>3</b>	Поощрение инициативы	7 6 5 4 3 2 1	Подавление инициативы
<b>4</b>	Открытость (свободное выражение чувств, отсутствие «маски»)	7 6 5 4 3 2 1	Закрытость (стремление держаться за социальную роль, боязнь своих недостатков, тревога за престиж)
<b>5</b>	Активность (все время в общении, держит обучаемых в «тонусе»)	7 6 5 4 3 2 1	Пассивность (не управляет процессом общения, пускает его на само-тек)
<b>6</b>	Гибкость (легко схватывает и решает возникшие проблемы, конфликты)	7 6 5 4 3 2 1	Жесткость (не замечает изменений в настроении аудитории, направлен как бы на себя)
<b>7</b>	Дифференцированность (индивидуальный подход) в общении	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие дифференцированности в общении (нет индивидуального подхода к обучающимся)

## Техника активного слушания

*Основные особенности и этапы активного слушания:*

- 1) Искренний интерес к человеку, желание ему помочь.
- 2) Внимание к эмоциональному состоянию собеседника.
- 3) Умение временно отбросить критическое суждение, постараться встать на место говорящего.
- 4) Создать благоприятную обстановку для собеседника, стимулируя его на самостоятельный поиск решения ситуации.

*Приемы активного слушания:*

Основные приемы активного слушания заключаются в желании уловить суть речи собеседника, по возможности помочь ему. Овладение этими методами достигается при условии постоянной тренировки. К приемам активного слушания относятся:

1) поощрение. Оно заключается в заинтересованности, выраженном желании выслушать собеседника. На этом этапе важна доброжелательность, отсутствие оценочных мнений;

2) повторение. Оно заключается в уточняющих вопросах, повторении фраз говорящего. Словесная концентрация на основных моментах беседы. Повторение лучше формулировать в виде вопроса. Тогда собеседнику будет проще указать на ошибку и озвучить свой вариант фразы. Это вопросы «я вас правильно понимаю?», «вы это хотели сказать?», «другими словами...»;

3) отражение. Отражение – это умение понять то, что сложно передать словами. Подтекст можно прочесть в мимике, модуляции голоса, повышенной или пониженной интонации. Это слова «вы встревожены», «вы чувствуете, что...», «вам кажется, что...». Здесь могут быть использованы невербальные методы (улыбка, кивание, доброжелательный взгляд). В дополнение к ним – вербальные. Это слова «угу», «продолжайте, пожалуйста», «я вас внимательно слушаю», «как интересно». На этом этапе можно копировать в умеренных дозах мимику или жесты собеседника, таким образом выражая интерес и полное взаимопонимание;

4) обобщение. Оно заключается в подведении итогов речи собеседника. Это концентрация на главной мысли всего сказанного и подбор компромисса. Обобщение или разрешение проблемы во время беседы проскальзывает несколько раз. Опытный собеседник обязательно подведет итог, тем самым давая понять, что внимательно слу-

шал рассказчика и понял его основную идею. Это слова «кажется, я понимаю, что вы хотели сказать...», «похоже, что самое главное здесь...», «если я правильно понимаю, вы испытывали...», «в общем вы решили, что...»;

5) поощрительные и уточняющие вопросы, сочувствующее подкивание и кивание головой.

*Вопросы для активного слушания:*

Во время беседы не стоит отвлекаться, а надо постараться вникнуть в суть речи собеседника. Выяснить, что он хочет сказать и для чего. Необходимо своевременно задавать уточняющие вопросы. Они помогут быстрее понять собеседника. Открытые вопросы требуют развернутого ответа. Чем больше их будет, тем объемнее станет полученная информация. Это вопросы «как», «каким образом», «сколько», «почему», «зачем». Закрытые вопросы требуют короткого однозначного ответа «да» или «нет». Не следует злоупотреблять ими – они создают атмосферу допроса. Их лучше использовать в конце беседы, чтобы выяснить состояние собеседника. Удалось ли договориться с ним, прийти к одному решению. Альтернативные вопросы состоят из двух частей. Первая часть – открытый вопрос. Вторая часть – два и более варианта ответа. Собеседнику предоставляется возможность выбрать нужный вариант.

*Ошибки в применении технологии:*

Приемы активного слушания в психологии способствуют полноценному выстраиванию отношений в социуме. Поэтому следует избегать явных ошибок при общении. Отвлечение от разговора, реакция на внешние раздражители, собственные мысли. Придумывание ответов или аргументов способствует потере сути беседы. Наставления, критика и морализация («я же говорил...») только подтолкнут собеседника прекратить разговор. «Попугайские» фразы или копирование слов говорящего создают иллюзию понимания. Проницательный человек догадается, что его не слушают. Нельзя перебивать, заканчивать фразу за собеседника. Лучше дать ему самостоятельно оформить мысль. Сводить разговор к бессмысленной полемике. Концентрировать внимание на себе, переводя все слова собеседника на свои ситуации («а у меня было так...»).

## Конфликтные педагогические ситуации

### *Ситуация 1*

Преподаватель подошел к кафедре и не успел положить книги и журнал, как с последней парты вскочил маленький бойкий студент и отрапортовал: «Давайте познакомимся. Я – Шаповалов». Преподаватель был психологически готов к «приему», но не к такому, разумеется...

### *Ситуация 2*

На уроке производственного обучения (фармацевтическое производство) в перерыве студент слил спирт из спиртовки и выпил его. Преподаватель обнаружил пустую спиртовку...

### *Ситуация 3*

Студент 1-го курса колледжа к моменту наступления дежурства заявил: «Мне это не надо. «Вкалывать» мне надоело, надоела вся эта самодеятельность. Я – человек тонкой кости, и к работе моя душа не лежит...»

### *Ситуация 4*

Преподаватель входит в лабораторию, в которой летает воробей, студенты стараются его поймать...

### *Ситуация 5*

Преподаватель биологии пришла на занятие. Подготовленный по теме «Фотосинтез» плакат повесили вверх ногами. Все ждали реакции преподавателя...

### *Ситуация 6*

Мастер производственного обучения отобрала у студентов теннисную ракетку, потому что они ушли с занятия без спроса, не закончив работу, и стали играть в теннис. В аудитории студент попросил вернуть ракетку, потому что она даже не его, а взята у товарища, но мастер не возвратил. Тогда обозленный студент при всех крикнул: «Ну тогда, чтоб завтра 500 рублей были!»

### *Ситуация 7*

Студент играет в планшет, игнорируя замечания педагога. Педагог забирает планшет до конца занятия...

### *Ситуация 8*

Студент систематически не выполнял домашние задания по предмету, учился плохо. Каждый раз, получая неудовлетворительную оценку, заявлял: «Ну и ставьте!». Как-то при очередном опросе студент опять ответил на двойку...



### *Ситуация 9*

В начале учебного года с двери учебной аудитории несколько раз была сорвана этикетка с названием аудитории. Выяснение в группе не дало результатов. Подозрение пало на одного «трудного» обучающегося, но прямых улик не было, и студент отмалчивался. Посоветовавшись с классным руководителем, решили...

### *Ситуация 10*

Преподаватель заходит в аудиторию и, садясь на стул, падает на пол из-за подпиленной ножки. Студенты смеются...

### *Ситуация 11*

Преподаватель дает задание, включающее большой объем расчетов. Студенты бойкотируют задание из-за подготовки к масштабному городскому празднику. Преподаватель настаивает на выполнении, напоминая о приближающемся зачете...

### *Ситуация 12*

Студент заявляет преподавателю, чтобы его больше не спрашивали на занятиях, так как он учится в этом учебном заведении по требованию родителей, интереса к учебе и данной профессиональной сфере не испытывает и ничего учить не собирается...

### *Ситуация 13*

Студент техникума систематически пропускал занятия и, наконец, появился на занятии одного из преподавателей. При этом внешний вид и поведение студента вызвало предположение у преподавателя о том, что студент находится под действием сильнодействующих веществ. При этом действия студента не привели к срыву занятия, лишь к небольшому нарушению дисциплины в виде смешков и отвлечения внимания одноклассников...

### *Ситуация 14*

Преподаватель техникума в начале занятия объявил тему для предстоящего изучения, на что получил решительный отпор со стороны обучающихся, которые заявили, что данную тему они уже проходили с преподавателем, замещающим Вас на период больничного отпуска...

### *Ситуация 15*

Студент колледжа на протяжении всего занятия болтает с соседом по парте, непродолжительно реагирует на замечания педагога, вновь демонстрируя предпочтение занятию личные разговоры с одноклассниками. На реплики преподавателя заявляет, что ведет обсуждение с соседом по теме занятия...

**Суждения для выявления коммуникативной толерантности**

№ п/п	Показатели и суждения	Балы			
		0	1	2	3
1	<p><b>Неприятие или непонимание индивидуальности личности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Медлительные люди обычно действуют мне на нервы</li> <li>• Меня раздражают суетливые, непоседливые люди</li> <li>• Шумные детские игры переношу с трудом</li> <li>• Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно</li> <li>• Безупречный во всех отношениях человек настоярожил бы меня</li> </ul>				
2	<p><b>Использование себя в качестве эталона или оценке других:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Меня обычно выводит из себя несообразительный собеседник</li> <li>• Меня раздражают любители поговорить</li> <li>• Я бы тяготился разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу</li> <li>• Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры</li> <li>• Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня</li> </ul>				
3	<p><b>Категоричность или консерватизм в оценках людей:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды)</li> <li>• Так называемые «новые русские» обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством</li> <li>• Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне</li> <li>• Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу</li> <li>• Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем</li> </ul>				

№ п/п	Показатели и суждения	Балы			
4	<p><b>Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнера:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Считаю, что на грубость надо отвечать тем же</li> <li>• Мне трудно скрыть, что человек мне чем-нибудь неприятен</li> <li>• Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем</li> <li>• Мне неприятны самоуверенные люди</li> <li>• Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте</li> </ul>				
5	<p><b>Стремление переделать, перевоспитать партнеров:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Я имею привычку поучать окружающих</li> <li>• Невоспитанные люди возмущают меня</li> <li>• Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо</li> <li>• Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания</li> <li>• Я люблю командовать близкими</li> </ul>				
6	<p><b>Стремление подогнать партнера под себя, сделать его удобным:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или магазинах</li> <li>• Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка</li> <li>• Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражат меня</li> <li>• Я проявляю нетерпение, когда мне возражают</li> <li>• Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется</li> </ul>				
7	<p><b>Неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренное причинение вам неприятностей:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам</li> <li>• Меня часто упрекают в ворчливости</li> <li>• Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю</li> <li>• Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки</li> <li>• Если деловой партнер непреднамеренно задел мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь</li> </ul>				

№ п/п	Показатели и суждения	Балы			
8	<p><b>Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту партнера:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку</li> <li>• Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях</li> <li>• Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь</li> <li>• Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди моих друзей (подруг)</li> <li>• Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей</li> </ul>				
9	<p><b>Неумение приспособливаться к партнерам:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам</li> <li>• Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер</li> <li>• Обычно я с трудом приспособливаюсь к новым партнерам по совместной работе</li> <li>• Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколькими странными людьми</li> <li>• Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав</li> </ul>				
<b>Всего в сумме</b>					

## **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ КОММУНИКАЦИИ**

*Учебное пособие*

*Алексей Геннадьевич Миронов*

*Сергей Сергеевич Юферев*

*Редактор И.Н. Крицына*

Санитарно-эпидемиологическое заключение № 24.49.04.953.П. 000381.09.03 от 25.09.2003 г.

Подписано в печать 1.12.2020. Формат 60×84/16. Бумага тип. № 1.

Печать – ризограф. Усл. печ. л. 10,25. Тираж 55 экз. Заказ № 184

Издательство Красноярского государственного аграрного университета  
660017, Красноярск, ул. Ленина, 117