

МИНОБРАНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ИСКУССТВ

*Учебное пособие*

**Мещанова Любовь Николаевна**

**Формирование профессиональной готовности учителя  
музыки: Современные технологии педагогической  
коммуникации**

Часть 1

Саратов, 2019

Мещанова Л.Н. Формирование профессиональной готовности учителя музыки: Современные технологии педагогической коммуникации. Часть 1: Учебное пособие. – Саратов, 2019. – 58 с.

Данное пособие относится к серии учебных пособий, направленных на формирование готовности студента-практиканта к прохождению учебных и производственных практик в рамках ООП «Педагогическое образование» по направлению подготовки «Музыка» (бакалавриат).

В пособии рассматриваются вопросы педагогического общения: технологии, структура, модели. Отражена специфика речи учителя музыки.

Данное издание будет интересно учителям-предметникам, аспирантам и студентам гуманитарных институтов, воспитателям и музыкальным руководителям дошкольных образовательных учреждений.

Рекомендовано научно-методической комиссией Института искусств  
к размещению на сайте электронной библиотеки  
СГУ им. Н.Г. Чернышевского

Рецензент:  
Директор  
Института искусств СГУ им. Н.Г. Чернышевского,  
доктор педагогических наук, профессор Рахимбаева Инга Эрленовна

© Мещанова Л.Н., 2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
<b>Глава 1. Общение как феномен культуры.....</b>	<b>6</b>
1.1. Поведение – этикет – культура.....	6
1.2. Общение.....	16
1.3. Спор как форма общения .....	24
1.4. Речь в конфликтных ситуациях.....	37
1.5. Педагогическое общение как основа профессиональной деятельности учителя.....	43
Библиографический список.....	55

## Введение

Учебное пособие «Формирование профессиональной готовности учителя музыки: Современные технологии педагогической коммуникации» посвящено анализу актуальной темы педагогики и психологии - общению на уроке учителя с учениками, поскольку на современном этапе перед школой стоит ряд задач по воспитанию у учеников таких личностных качеств, как инициативность, творческая активность, порядочность, что невозможно без определенного уровня речевого мастерства учителя, различных стилей общения, установления контакта, умения вести себя в спорных и конфликтных ситуациях и т.п. Учебное пособие содержит изложение теории вопроса в философской, языковедческой, психологической литературе (I глава). Во второй части раскрывается специфика педагогического общения, педагогической речи учителя. Особое внимание уделяется педагогической речи учителя музыки.

Среди комплекса умений и навыков, которыми должен обладать учитель, всеобщими и важнейшими являются речевые. Деятельность учителя носит в значительной степени речевой характер. Это определяет необходимость целенаправленной и систематической подготовки учительских кадров к их будущей профессии как к виду речевой деятельности. Образовательный и воспитательный эффект урока музыки зависит от умения учителя-музыканта нарисовать словом общественно-историческую эпоху, создать яркие и запоминающиеся биографии и судьбы деятелей музыкальной культуры, словесно проиллюстрировать музыкальное произведение, образно раскрыть средства музыкальной выразительности. Несомненно, что от умения использовать речевые средства зависит качество обучения.

Педагогическая теория и педагогическая практика учат, что никакие универсальные методики, тесты и опросники, наблюдения и эксперименты не могут заменить главное в воспитании - непосредственное общение с детьми. В связи с этим увеличивается потребность в расширении педагогического общения. Для людей, избирающих себе профессию в сфере «человек – человек» и тем более профессию педагога, умение общаться - необходимое условие профессионального успеха.

А.С.Макаренко говорил, обращаясь к учителям: «... Нужно уметь сказать так, чтобы ученики в вашем слове почувствовали вашу волю, вашу культуру, вашу личность. Этому надо учиться». И этот аспект обучения - самый трудный, так как он требует трезвой и критической самооценки.

Во время педагогической практики в школах методисты требуют от студентов четкости, эмоциональности, надлежащей громкости речи, однако, если студент не имеет достаточных теоретических знаний по культуре речи и практических речевых умений, такие требования зачастую остаются невыполнимыми. Автор речи, если он не имеет специальных знаний о свойствах языка и возможностях речи, не может оценить степень ее действенности. Безусловно, речевым мастерством учитель овладевает в течении всей своей практической деятельности, однако будущим учителям необходимо предложить элементарные знания в этой области, воспитать навыки самостоятельной работы в этом направлении. В связи с этим предлагается данное пособие, которое направлено на обучение студента умениям четко и ясно, красиво и артистично, свободно владеть собственными речевыми ресурсами и совершенствовать это владение, способствовать расширению и обогащению активного словаря обучаемого.

Общение, речевая культура, речевое мастерство - названные понятия тесно связаны и взаимообусловлены речевым этикетом, а также культурой поведения индивида. Культура поведения - сложное, многоаспектное понятие, исторически меняющееся. В то же время в зависимости от изменений норм поведения меняются и нормы литературного и бытового языка, речевой этикет, который тесно связан с неречевыми особенностями поведения. Следовательно, рассматривая вопрос о культуре речи, нельзя забывать об этикете неречевого и обособлять речевой этикет из общей системы этикетного поведения человека. В общении часто используют словесные и несловесные средства одновременно, нередко для выражения одного этикетного содержания или поведения человека в целом.

## ГЛАВА 1. ОБЩЕНИЕ КАК ФЕНОМЕН КУЛЬТУРЫ

### 1.1. *Поведение - этикет – культура*

«Проверяйте свои поступки сознанием:  
не причиняете ли вы зла, неприятностей,  
неудобств людям своими поступками.

Делайте так, чтобы людям, которые окружают вас, было хорошо»

*В.А. Сухомлинский*

**Поведение человека** - это образ его жизни и действий. Человек всегда так или иначе «ведет себя» - совершает определенные действия, поступки по отношению к окружающему миру, к людям. В поведении проявляются особенности нашего характера и темперамента, наши потребности, взгляды, вкусы, привычки, желания и т.д. Важную роль в поведении играют эмоции и чувства. Мы всегда находимся в каком-либо эмоциональном состоянии: жизнерадостном, грустном, спокойном и пр. - это наше **настроение**. У каждого из нас есть общий, характерный именно для него, тон обычного настроения: «жизнерадостный человек», хотя и у него бывают неприятности, грусть. Больше того, своим поведением мы не только демонстрируем настроение, но и передаем это настроение другим людям. А это иногда опасно. Психологические исследования показывают, что человек с устойчивым мрачным настроением распространяет его на окружающих. Например, А.П.Чехов («Человек в футляре») о главном своем герое писал так: «Действительность раздражала его, пугала, держала в постоянной тревоге... На педагогических советах он просто угнетал нас своею осторожностью, мнительностью. Своими вздохами, нытьем, своими темными очками на бледном, маленьком лице... он давил нас всех и мы уступали». На Востоке существует традиция, по которой человек не имеет права обнаруживать не только свое плохое настроение, но и горе и печаль. Эта традиция предписывает во всех случаях сохранять приветливое выражение лица, чтобы не обременять других людей своими заботами и переживаниями. В нашей культуре нет такой традиции, но каждому следует помнить, что от него во много зависит настроение окружающих его людей.

Поведение бывает, условно говоря, двух видов: вербальное /словесное/ и

реальное. **Вербальное поведение** - это высказывания, мнения. Мы часто не придаем особого значения словам. Однако народная мудрость, заключенная в народных пословицах, гласит:

- слово пуще стрелы ранит;
- от слова спасенье и от слова погибель;
- не ножа бойся - языка;
- слово - не обух, а от него люди гибнут;
- от одного слова - да навек ссора.

При этом грубость отрицательно влияет не только на других, но и на нас самих. Если не сдержался, чаще всего в ссоре, в споре, унизил, прежде всего, себя.

Как мы разговариваем друг с другом? Давайте задумаемся над этим. Ведь умение говорить включает в себя, прежде всего, умение выслушивать собеседников. Мы не умеем спорить. В народной поговорке сказано: «Говори, но не спорь, а хоть спорь, да не вздорь». Трудность поведения (речевого, реального) очевидна, поэтому психологии спора и конфликта в нашем пособии уделено особое внимание.

**Реальное поведение** - это наши практические действия и поступки. В нашем реальном поведении мы руководствуемся определенными нравственными принципами. Однако не всегда знание нравственных норм, принятых в данном обществе, соответствует поведению человека. Случаи расхождения того и другого встречаются очень часто: знаем, что грубость недопустима, но не всегда соблюдаем эту норму и т.д. Важно помнить, что любой наш поступок имеет **последствие или результат!** Как часто мы раскаиваемся в совершенных поступках, а ведь всего-навсего надо было думать, к чему они могут привести. Соответствие поступков и нравственных норм говорит о нравственных чувствах человека. Важнейшие нравственные понятия - добро, долг, справедливость, совесть, честь, счастье - не являются абсолютными, они историчны, меняются от эпохи к эпохе, хотя основные из них не претерпевают значительных изменений:

Чистоту, простоту мы у древних берем,  
Саги, сказки из прошлого тащим,  
Потому что добро остается добром,  
В прошлом, будущем и настоящем /Вл. Высоцкий

Иногда, оправдывая свое поведение или отдельный поступок, мы склонны винить обстоятельства. Но это не так. В одних и тех же жизненных обстоятельствах люди ведут себя по-разному, всегда у человека есть выбор. Все зависит от нравственной позиции человека. Австрийский психолог Виктор Франкл, прошедший во время Второй мировой войны через ужасы гитлеровского концлагеря, пишет, что в концлагере он был свидетелем того, что некоторые из его товарищей вели себя как свиньи, в то время как другие были святыми. «Человек имеет в себе обе эти возможности, - отмечает он, - и та, которая из них будет актуализирована, зависит от решения человека, а не от условий».

Жизненные обстоятельства, несомненно, накладывают отпечаток на поведение человека, постоянно заставляя человека искать наиболее достойный выбор выхода из сложившихся ситуаций. Поведение же человека аккумулируется в его умении речевого общения в каждой конкретной ситуации. И в данном случае существует ряд правил общения, которые помогут вам выйти из различных жизненных ситуаций с достоинством.

1. Не оправдывайте себя.

Оправдание может быть двух видов:

а) от достоинств («меня не понимают», «не ценят» и т.д.);

б) от недостатков («что делать, я такая забывчивая?»). Общее между ним в том, что мы снимаем с себя ответственность.

2. Не осуждайте себя. Осуждение - это то же оправдание.

3. Не живите вчера.

Мысли должны быть направлены на действие: что надо сделать, чтобы исправить положение.

4. Не общайтесь по образцам.

Наблюдения психологов показали, что даже детям, если они внешне не привлекательны, чаще всего приписывают отрицательные поступки. Внешний вид включает, в основном, внешний облик /физические данные/, манеры, одежду. Беда в том, если образец становится начальным пунктом общения, то и по ходу его мы улавливаем в поведении партнера преимущественно то, что подтверждает



этот образец.

Культура общения людей основана на соблюдении определенных правил поведения, которые вырабатывались человечеством на протяжении тысячелетий. Со времен позднего средневековья эти правила именуются этикетом.

**Этикет** – (фр. *etiquette* - ярлык, этикетка) – «совокупность правил поведения, касающихся отношения к людям /обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда». Действительно, этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения. Попытки раскрыть смысл, который вкладывается в понятие «хорошие манеры», предпринимались не единожды. Петр Первый в предисловии к книге «Юности честное зеркало, или Показания к житейскому обхождению» писал, что воспитанного человека украшают три добродетели: приветливость, смирение и учтивость. По мнению создателя бессмертного Гулливера Джонатана Свифта, «хорошими манерами обладает тот, кто наименьшее количество людей ставит в неловкое положение». Однако этикет, не связанный с высокими моральными принципами, не достигает своей главной цели - уважительного отношения к людям (Л.Н. Толстой «После бала», А.П. Чехов «Смерть чиновника»). Герой рассказа американского писателя Джека Ритчи «Предупреждение хамам» пытается побороть зло, которое стало нормой общественной жизни Америки. Это зло, - считает он, - грубое бездушное отношение людей друг к другу. Герой рассказа узнает, что неизлечимо болен, и жить ему остается не более четырех месяцев. Он решает использовать это время для борьбы с грубостью. Отныне на всякое проявление невежливого отношения со стороны, будь то водителя автобуса или аптекаря, официантки или контролера, он отвечает выстрелом из пистолета. Слух о том, что кто-то убивает людей за проявленное хамство или грубость, быстро распространяется по городу, и страх за свою жизнь заставляет его жителей быть вежливыми. Однако такое поведение нельзя считать правильным, так как страх не может быть основой вежливости. Прав был А.В.Сухомлинский, когда писал: «Вы живете среди людей. Каждый ваш поступок, каждое ваше желание отражается на людях. Знайте, что существует граница между тем, что вам хочется, и тем, что можно... Проверяйте свои поступки

сознанием, не причиняете ли вы зла, неприятностей, неудобства людям своими поступками. Делайте так, чтобы людям, которые окружают вас, было хорошо» (В.А.Сухомлинский «Рождение гражданина»).

Само слово «этикет» вошло в международный лексикон со времен правления французского короля Людовика XIV. Однако правила отношений между людьми имеют более длительную историю. И определялись они не только королевскими указами. На формирование этикета влияли многие обстоятельства - обычаи и традиции народа, уровень развития морали, внешнеполитические устремления государств.

Самые древние сведения о международном этикете мы узнаем из исторических данных об официальном общении представителей различных государств. В периоды отсутствия войн правители разных стран в древние времена стремились в письменной форме закрепить нормы мирных взаимоотношений. На основании археологических раскопок, проведенных в конце прошлого века, удалось установить, что первый письменный договор в истории человечества был заключен между хеттским царем Хаттушилем III и египетским фараоном Рамзесом II в 1278 г. до н.э. Причем для подтверждения верности документу, выгравированному на серебряной плитке, на одной ее стороне хеттский царь велел изобразить себя, сидящим рядом с богом Ветров, а на другой - свою супругу рядом с богиней Солнца. Рамзес II также выколол серебряную плитку со своими изображениями. Обычай подготавливать два одинаковых текста договора, затем обмениваться ими, вошел с той поры в повседневную практику международного общения.

Из скандинавских стран пришел принятый ныне во всем мире обычай, в соответствии с которым самое почетное место за столом предоставляют главному гостю.

В Японии, например, хозяева будут долго извиняться за то, что им нечем угостить гостя, хотя стол будет ломиться от кушаний.

Во многих южных странах гостей часто принимают во дворе, который является продолжением дома. Англичане будут потрясены, если вы опоздаете на

встречу даже минут на десять - пятнадцать. Таким образом, правила вежливости каждого народа - это очень сложное слагаемое из национальных традиций и обычаев и международного этикета.

Однако многие грани этикета являются общенациональными. Приведем лишь некоторые, наиболее значимые, на наш взгляд, правила этикета: внешний вид, поведение в общественных местах, выбор подарка.

### **Внешний вид (одежда)**

Презирать моду так же неумно,  
как слишком рьяно следовать ей.

*Ж Лабрюйер*

Одежда выполняет весьма важную функцию, помогая человеку, наряду с изящными манерами, создавать определенный «выразительный» образ. Безусловно, каждый человек сам решает, какое платье, какой костюм наденет. При этом он руководствуется собственным вкусом, сведениями, почерпнутыми из журналов мод, советами художника-модельера.

Что такое мода? В словаре по этике (под ред. И.С. Кона) значится, что **мода** - это «кратковременная форма стандартизированного массового поведения, возникающая преимущественно стихийно, под влиянием доминирующих в данном обществе настроений, вкусов, увлечений. Выступая в роли регулятора человеческого общения, неофициально узаконивается властью массовой привычки, охраняется силой общественного мнения и является своеобразным дополнением к традициям и обычаям». Следовательно, мода - это не только и даже не столько изменения в одежде, но и мода на музыку и танцы, украшения и косметику и т.д. Мода очень изменчива и дает лишь общие установки. Во всем нужна мера. **Умение подчеркнуть достоинства и скрыть недостатки - вот в чем заключается искусство модно одеваться.** Женская мода меняется чаще и более заметно, чем мужская.

В нашу эпоху отношение к одежде претерпело заметное изменение. Оно стало проще, естественнее.

## Некоторые советы

1. В вашем наряде не должно быть более двух цветовых гамм.
  2. В цветовую гамму одежды не входят цвета: серый, белый, черный.
  3. В летнее и весеннее время предпочтение следует отдавать легким тканям светлых тонов, а осенью и зимой - более плотным, темных тонов.
  4. Шляпку с вечерним платьем не надевают. Перчатки к вечернему платью шелковые и кружевные, а сумочка - небольшая по размеру, из парчи, бархата, атласа.
  5. Выбирая свой туалет, следует помнить, что модное платье само по себе не делает женщину элегантной и обаятельной. В первую очередь необходимо обращать внимание на цветовую гамму туалета, на то, чтобы и платье и аксессуары естественно дополняли друг друга, а фасон одежды соответствовал особенностям фигуры. Нужно всегда помнить ироничное высказывание П. Буаста: «Женщина была бы в отчаянии, если бы природа создала ее такой, какую ее делает мода».
  6. Одежда никогда не бывает нейтральной. Психологи и социологи единодушны во мнении, что хорошо и ко времени одетый человек чувствует себя более уверенно.
  7. Одежда играет важную, но не единственную роль в том, что создает внешний облик человека. Существенное значение имеет также аккуратная и красивая прическа, умелое использование косметических средств (они должны быть незаметными) и приятные манеры поведения.
- Одним словом, в том, что касается вашего внешнего облика, мелочей быть не должно.

## Правила поведения в театре

1. Приходите в театр вовремя. Лучше прийти в театр за десять - пятнадцать минут до начала, чтобы не торопясь раздеться, поправить прическу, купить и прочитать программу, найти свое место. Номерок от пальто спрячьте в карман.
2. Пробираясь к своему месту, проходите вдоль ряда **лицом** к сидящим. Женщина проходит впереди и садится первой. Если вы уже сели, а мимо вас кто-нибудь проходит - встаньте, откиньте сиденье кресла и дайте дорогу. Садитесь сразу на то место, которое обозначено на билете. Если ваше место окажется занятым, и его

не захотят освободить - не вступайте в пререкания. Попросите билетера выяснить недоразумение.

3. Во время действия не разговаривайте. Поделиться мнением сможете в антракте. Не постукивайте ногой в такт музыки - это будет мешать слушать соседям.

4. Не аплодируйте во время действия.

5. Не кричите после конца действия «бис»! Это итальянское слово обозначает, что артистов просят еще раз исполнить то, что они только что исполняли. «Бис!» кричат на концертах, где можно повторить арию, танец, но не на спектакле.

6. Не ешьте во время действия.

7. В антракте разговаривайте тихо - так, чтобы вас слышали только ваши собеседники.

8. Не вскакивайте с места, пока не опустят занавес, Часто последние слова пьесы - самые важные.

9. Не торопитесь в гардероб за одеждой. Сколько бы ни было в театре народа, все успеют одеться за пятнадцать минут.

10. Осматривая выставку, не трогайте руками выставленные предметы.

### **Подарок**

К выбору подарков надо относиться очень внимательно. В подарок хорошо вложить выдумку, изобретательность, остроумие, доброту. И дело не в цене подарка - в намерениях, с которыми вы его вручаете, в искренности ваших чувств.

Даже, если средства позволяют, не принято дарить слишком дорогие подарки, чтобы не ставить тех, кому вы дарите, в неловкое положение. Выбор подарка зависит во многом от характера ваших отношений с теми, кому вы его собираетесь преподнести. Так, например, личные вещи - галстуки, рубашки, белье и проч. - можно дарить лишь самым близким людям. Если вас пригласят домой, то в этом случае всегда лучшим подарком будут живые цветы. Нет необходимости опасаться, что тому или иному цветку может быть приписано какое-либо особое скрытое значение, и что подаренные вами цветы могут вызвать осложнения в ваших отношениях с теми, кому они преподносятся. За редким исключением можно

дарить любые цветы и в любом количестве. Вместе с тем следует помнить, что гортензии и хризантемы символизируют скорбь, а ярко красные розы дарят только близким людям (красный цвет свидетельствует о любви).

Составляя букет, бесполезно помнить о таком примечательном явлении, как биологическая несовместимость цветов. Лучше всего выглядят букеты, составленные из цветов одного вида. К ним возможны лишь декоративные добавления типа аспарагуса. Нелепо выглядят букеты, составленные из полевых и садовых цветов (например, розы и ромашки). Совсем необязательно дарить большие букеты. Можно ограничиться маленьким букетиком и даже одним крупным цветком. В отличие от всех остальных подарков цветы вручают без упаковки.

Надо уметь не только дарить, но и принимать подарки. Обязательно поблагодарить, развернуть пакет, посмотреть, что в нем, и поблагодарить еще раз. Все подарки, независимо от их материальной ценности, следует принимать с одинаковым вниманием.

Из вышеизложенного ясно, что этикет и поведение человека взаимосвязаны и взаимообусловлены друг с другом. Поведение человека во многом состоит из этикета. Важную роль в этикетном выражении отношения к людям играет наша речь

Поведение человека, этикет тесно связан с понятием **культура** человека. В обиходе часто бытуют два понятия: культурное поведение человека и поведение культурного человека. Одинаковые ли это понятия или есть в них различия? Культурное поведение - это поведение человека в соответствии с теми нормами, которые выработало и придерживается данное общество. Это определенные манеры, способы общения, этикет и т.п. Эти правила могут меняться, тогда и поведение будет меняться. Например, поцелуй руки у женщины, ношение сумочки и пр. В этом понятии акцент делается на поведении, которое должно быть культурным. Человек знает правила и выполняет их. И все-таки это только часто понятия «поведение культурного человека». В данном определении акцент - на человеке, каков он?

Культурный человек - это человек, имеющий внутренние убеждения. Он не только знает, как надо поступить, но главное - не может поступить иначе. Культурный человек ориентируется не на необходимость соблюдать внешние

правила, а на свою совесть. Рассмотрим несколько примеров.

Мальчик помог перейти дорогу старому человеку. Почему?

- а) знает, что школьник должен помогать старым, больным;
- б) понимает, как трудно тому, сочувствует ему, стремится помочь;
- в) не может пройти мимо человека, нуждающегося в помощи.

Молодой человек уступил место женщине в трамвае. Почему?

- а) знает, что существует такое правило;
- б) видит ее усталость, сочувствует ей, хочет сделать приятное;
- в) не может сидеть, если рядом стоит взрослый человек или маленький ребенок.

Из приведенных примеров ясно видна разница между двумя понятиями: «культурное поведение человека» и «поведение культурного человека».

В связи с данными понятиями очень важно уяснить два принципа культуры поведения: **«быть» и «казаться»**. «Быть» - это значит, что я такой, какой есть на самом деле: с особенностями своего характера и своей внешности, со своими убеждениями, способностями, достоинствами и недостатками. Я могу ошибаться - но все это результат того, как я понимаю, что чувствую, что могу. Мои поступки мотивированы моими внутренними убеждениями.

«Казаться» - стремление проявить качества, которыми не обладаешь, проповедовать одно, а делать другое. Такой человек с разными людьми и в разных ситуациях ведет себя по-разному, то есть у одного человека проявляется «двойное поведение». Культурный человек в любой ситуации ведет себя с позиции «быть». Знаменитый швейцарский хирург Теодор Кохер часто говорил: «Я так думаю, но может быть я и ошибаюсь».

Многие выдающиеся люди размышляли над вечными понятиями: «культура», «поведение», «воспитание». В заключение приведем некоторые высказывания.

Великий Гете писал, что поведение - это зеркало, в котором каждый показывает свой истинный облик.

Человек отражается в своих поступках (Шиллер).

Человек есть не что иное, как ряд его поступков (Гегель).

На словах все люди одинаковы, и только поступки выявляют их различие

(Мольер).

Воспитание - дело совести, образование - дело науки. Позднее, в уже сложившемся человеке, оба эти вида познания дополняют друг друга (Гюго).

Самый счастливый человек тот, кто дарит счастье наибольшему числу людей (Дидро).

Хоть плохо мне, но это не причина,

Чтоб доставлять страдания другим (Эсхил).

Чтоб оценить чье-нибудь качество, надо иметь некоторую долю этого качества и в самом себе (Шекспир).

Три качества - обширные знания, привычка мыслить и благородство чувств - необходимы для того, чтобы человек был образованным в полном смысле слова (Чернышевский).

## 1.2. Общение

Слово - дело великое.

Великое потому, что словом можно соединить людей,

словом можно и разъединить их,

словом можно служить любви,

словом же можно служить вражде и ненависти.

Берегись такого слова, которое разъединяет людей.

*Л.Н. Толстой*

**Общение** - основная форма человеческого бытия, извечное и неперемное свойство человека, а культура общения составляет неотъемлемую часть его духовной культуры. Мы не делаем шагу без того, чтобы не вступить с кем-нибудь в контакт. По существу, все виды нашей деятельности представляют собой различные проявления общения.

Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств. К людям, легко вступающим в контакты и умеющим располагать к себе, мы относимся с симпатией, с замкнутыми, нелюдимыми стараемся общаться как можно реже.



Общение служит жизненно важной цели установления взаимосвязей и сотрудничества людей, без коих немислимы процесс труда, профессиональная деятельность, процесс развития личности. Эксперименты показывают, что, если человека поставить в условия длительного одиночества (например, поместить в сурдокамеру), то отсутствие внешнего общения побуждает его «выделять» партнера из собственного сознания, то есть вести диалог с самим собой. При этом психически неустойчивая личность может утратить чувство собственного «Я». Вместе с тем общение - есть способ самопознания и самообучения управлению своим поведением. Контакты с другими людьми помогают человеку понять их и окружающую действительность, а через них - и самого себя. Чтобы оценить и понять самого себя, человек, как в зеркало, сначала смотрится в другого человека. Понятно, что всякий разумный человек мало что ценит так высоко, как возможности искреннего общения, являющегося внутренней потребностью личности и продиктованного лучшими побуждениями.

Человек начинает овладевать таинствами общения с первых шагов жизни, и, тем не менее, далеко не все, повзрослев, оказываются способными применять накопленные ими в этой области навыки. Иные хотя и стараются придерживаться общепринятых норм общения, почему-то делают это избирательно.

Чувства обиды, раздражения, неудовлетворенности, возникшие в результате неумелого общения, зачастую продолжают довлеть над человеком долгое время, не проходят бесследно, порождают цепную реакцию, сказываясь, так или иначе, на контактах с сослуживцами и близкими людьми. Несомненно, что общение влияет на взаимоотношения людей.

В научной литературе в 1969 году американский исследователь Ф.Джонс насчитал 96 определений общения (изучал только издания на английском языке).

В.Леви, психотерапевт и писатель, писал: «**Общение** - одно из тех разъезженных слов, вроде «свободы», «любви» и т.п., по которым можно ехать куда угодно. Слово-пакет, в который можно завернуть радиопередачу, воспитание, лекцию, постель, театр, музыку, матершину. Я не знаю, что такое Не-общение». А существует ли «Не-общение»? Общение может осуществляться с одушевленными (человек, собака,

кошка и пр.) и неодушевленными предметами (книга, картина и т.д.). Так как же определить - состоялось ли общение? Ведь иногда бывает, мы говорим: «Не получилось у меня с ним» или «Хорошо пообщались», хотя в речи звучали одни междометия: «А он? А ты? Иди ты! Ну и ну!» - Эти междометия бессмысленны лишь на сторонний взгляд, так как всем сторонам общения понятна суть разговора. В психологии для такого вида общения существует специальное название - **фатическое** - от латинского слова *fatuus* - глупый. При «общении» и «не-общении» необходимо иметь в виду, прежде всего, факт общения. Какова сущность факта общения, легко можно определить, прочитав рассказ А.Чехова «Тоска».

### **Задание для самостоятельной работы**

Внимательно прочитайте рассказ А.П. Чехова «Тоска» и объясните: когда, с кем и как произошел факт общения.

Несомненно, что при общении не должна нарушаться цепочка: говорить-слушать-слышать.

Может ли быть наказание «общением» и «не общением»?

Ответ однозначный - может:

- наказание общением (чрезмерное общение - болтливость, неумение слушать и т.п.);

- наказание лишением возможности общения: в Древней Греции самым тяжелым наказанием считалось вынесение приговора «остракизм» - это лишение гражданских прав с одновременным запретом разговаривать с окружающими. В результате, за полгода человек мог сойти с ума.

Именно в общении происходит взаимопонимание людей в результате обмена информацией (мыслями, идеями, даже эмоциями).

В литературе приводится немало различных определений общения. Одни видят сущность общения в целенаправленном обмене информацией, другие характеризуют его как процесс коммуникации, третьи оценивают как деятельность, основанную на разумном понимании и намеренной передаче мыслей и переживаний. Это сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей

друг к другу, и как процесс их взаимодействия друг с другом, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга.

**Общение** (определение Кагана) - свободное взаимодействие уникальных партнеров, каждый из которых выбирает самостоятельно другого и соотносит себя с другим именно в своей и в его единственности и неповторимости. Следовательно, мы свободно и самостоятельно выбираем партнера для общения, предварительно сравнив его с собой (в основном, бессознательно, на уровне автоматизма). Бывают ли ошибки в выборе? Да, безусловно, бывают. Тогда человек стоит перед дилеммой:

- а) признать, что сам не мог дать определенного уровня общения;
- б) оправдать себя путем принижения собеседника: «Он меня не понимает»;
- в) принизить себя, признав, что контакт с собеседником не получился, вследствие непонимания друг друга («Он говорит заумно»).

В любом случае, истинная **цель общения** исходит из **наших личных интересов**, т.е. является **собственнической**. И когда личные интересы обеих сторон в общении совпадают, процесс общения можно считать состоявшимся. Но нередко личные интересы сторон бывают прямо противоположными, ожидания результатов общения разные, и процесс общения проходит в атмосфере полного «непонимания». Результаты ожидания сторон общения не совпадают. (Сделайте анализ рассказа А.П.Чехова «Предложение»).

Для понимания процессов общения людей необходимо различать два уровня сознания – обыденное и научное (систематизированное). Обыденное сознание, которым люди руководствуются в повседневной жизни и деятельности, свойственно каждому человеку, а научное сознание - поддерживается и обогащается профессионально подготовленными группами людей, осуществляющими научные исследования в различных областях теоретического сознания. В единстве своем эти два уровня сознания образуют психологический механизм мыслительной деятельности человека, восприятия и обработки им внешней информации. Обыденное сознание подвержено заметному воздействию недостаточно контролируемых факторов, поскольку оно непосредственно выражает чувства, настроение и представление, вытекающие из личного, индивидуально-неповторимого жизненного

опыта человека и опирается на так называемый «здравый смысл» - позиции, сложившейся у него по различным вопросам под влиянием окружающей среды и социальных норм, материальных условий жизни и труда, социально-психологического общения с другими людьми. При этом человек, уже занявший определенную позицию по тому или иному вопросу, меньше всего беспокоится об ее истинности: будучи убежден в справедливости собственной точки зрения, он не видит нужды в ее критическом переосмыслении или возможной переоценке. В отличие от этого научное сознание опосредовано человеческим опытом, знанием и практической деятельностью, отражается в системных формах - в виде теории или системы взглядов, ориентированных на познание внутренней сути процессов и явлений. Таким образом, эти виды сознания различаются между собой по объему быденного и научного, психологического и идеологического. У большинства людей преобладает быденное сознание.

Преобладание определенного уровня сознания в нашей психике влияет на уровни общения. Психология различает три основных уровня общения.

1. Манипулирование - общение, где права управляемых не идут дальше просьб о разъяснении команд, а не прав управляемых. В педагогической практике на этом уровне общения построена авторитарная педагогика: «Учитель всегда прав!»

2. Конкуренция - соревнование. Как часть педагогического процесса она зачастую имеет положительный эффект. При использовании приема соревнования следует учитывать возрастные особенности детей. Чтобы уяснить положительные и отрицательные стороны этого уровня общения самостоятельно осмыслите следующие вопросы:

а) возрастает или убывает дух соревнования с взрослением ученика?

б) какие варианты вы можете предложить? (продолжите список):

- ученик – ученик;

- ученик – родитель.

3. Сотрудничество, в основе которого лежит доброжелательное отношение двусторонней помощи и внимания. На этом уровне общения построена педагогика

сотрудничества и школьного самоуправления.

Общение имеет **классификацию**.

**По целям:** биологическое и социальное.

**По средствам:**

1. Опосредованное (косвенное) - через посредников.
2. Непосредственное (контактное).
3. Вербальное (речевое).
4. Невербальное (жесты, мимика, и т.п.).
5. Письменное сообщение (форма общения, воспринимаемая только зрительно, менее эффективна, чем личная беседа, когда «работают» и зрение, и слух).

**По видам:** деловое, личностное.

В общении раскрываются **характеры** собеседников. В психологии различают два вида характеров (понятия введены швейцарцем К.Юнгом):

**1. Интровертность** (intro – внутрь). Интроверты думают много, говорят мало. Для таких людей опасен порочный круг: «Что сказать?», «Как сказать?», «Поймут ли?» Для них характерен взгляд «в себя», полемика чаще всего с самим собой.

**2. Экстравертность** (extra – вне). В общении экстраверты разговорчивы, часто бывают, поверхностны в суждениях.

В каждом человеке «уживаются» оба вида характера, и хорошо, если они находятся в равновесии. Но чаще бывает, что один из них преобладает, а в различных жизненных ситуациях зачастую проявляется лишь один из них. Приведите примеры различных жизненных ситуаций, ситуаций из школьной практики и разберите данные ситуации с точки зрения характеров их участников.

Американский психолог Э.Берн выдвинул идею «**трех начал**» в каждом человеке. По его мнению, в человеческом поведении реализуются три позиции, которые он определил как позиции Взрослого, Родителя и Ребенка.

**1. Взрослый** - это наше чувство реальности, это видение мира таким, каков он есть.

**2. Ребенок** - это эмоциональность, непосредственность, немалая доля безответственности.

**3. Родитель** - не интересуется, каков мир, поскольку точно знает, каким он должен быть; это тот, кто воспитывает и указывает, наставляет и наказывает. Рассмотрим несколько ситуаций.

Ситуация: «Где мой галстук?»

Вопрос:

Ответ:

*Взрослый:* Не видела ли ты его? - Я не знаю, кажется, в шкафу.

*Родитель:* Вечно у тебя беспорядок! - Почему я должна следить за твоими вещами?

*Ребенок:* Я не могу найти, помоги. - Я не знаю, не помню.

Интересно, что степень присутствия этих начал в человеке не связана напрямую с его возрастом.

Из приведенного примера ясно, что общение «Ребенок – Ребенок» не имеет практических действий; «Родитель – Родитель» содержит ряд указаний, обвинений; позиция «Родитель» включает чаще всего диктат; и, несомненно, лишь позиция «Взрослый» может избавить многих от неприятного общения.

А теперь эту идею «трех начал» приложим к уровням общения.

Первый вид: манипуляция.

«Родитель – Ребенок» - возможна манипуляция? - Да.

«Взрослый – Ребенок» - возможна манипуляция? - Да.

«Взрослый – Взрослый» - возможна манипуляция? - Нет и т.д.

Второй вид: соревнование.

«Родитель – Ребенок» - Да.

«Взрослый – Взрослый» - Да.

«Ребенок – Ребенок» - Да и т.д.

Третий вид: сотрудничество: можно предложить любые варианты.

Мы хотим общаться, чаще всего, когда нам интересно. А что такое «интерес»? - *inter esse* - фр. – «быть спереди». Общение должно быть заинтересованным, стороны общения должны стремиться к пониманию друг друга. Станиславский говорил, что **понять** - это значит «почувствовать».

«**Эмпатия**» - психологи употребляют этот термин, когда определяют возможность человека жить чувствами другого, а не только «понимать» его радость, боль и т.д. Часто бытует фраза: «Им не надо слов, чтобы понять друг друга». Не надо слов, а что надо? В подтексте этой фразы - изменение тона голоса, движения, выражения лица. Леви в книге «Искусство быть другим» пишет: «Если вы хотите узнать Точную Нижнюю Границу человека, послушайте, что он говорит о своем злейшем враге... Точная Верхняя Граница совпадает с описанием друга».

Эффективный контакт определяют восемь пунктов общения со знаком «плюс» и «минус»:

- + интерес;
- + обратная связь;
- + артистизм;
- + оптимизм;
- + предвидение;
- предвзятость;
- + - эгоизм (любовь к себе);
- + - агрессивность (добро должно быть с кулаками?).

Несомненно, что эффективность общения повышается с ликвидацией «минусов» и приобретением большего количества «плюсов». **Гений общения** (по Леви) - это тактика общения на Другого, на Добро. Поэтому родительская (или взрослая) позиция в общении - это, прежде всего, интерес к ожиданиям партнера. Существуют **психологические феномены**, которые влияют на ход общения.

**1. Эффект бумеранга** - информация, которая человеку неприятна или передается тем, кто ему неприятен, может не только не переубедить его, а, напротив, еще более укрепить в его позиции.

**2. Эффект края** - установлен психологом немцем Эббингаузом (XIX век). В ряду информации ее крайние звенья (первые и последние) запоминаются лучше и оказываются значимее, по отношению к хорошо знакомому вам человеку наиболее существенными станут последние новости о нем, по отношению же к незнакомому особенно весомы первые впечатления.

**3. Эффект ореола.** Именно первые впечатления создают ореол - положительный или отрицательный. В дальнейшем же происходит «подстраивание» новой информации к первоначальной. И не всегда это «подстраивание» справедливо и правдиво: то, что противоречит первому впечатлению, может отсеиваться как малозначительное или вовсе не замечаться, а то, что с ним согласуется - приобретает безусловную достоверность и тем самым еще подкрепляет первое впечатление. Поэтому с первыми впечатлениям о человеке следует быть предельно осторожными.

Приведем некоторые высказывания.

Люди существуют друг для друга (Марк Аврелий)

Чтобы судить о человеке, по крайней мере, надо войти в тайну его мыслей, его несчастий, его волнений (О.Бальзак).

### **1.3. Спор как форма общения**

Как относиться к спору? Общеизвестна аксиома: в споре рождается истина. Но нет другой человеческой деятельности, к которой бы относились столь диаметрально противоположные оценки. Одни называли его судьбой, своей стихией, другие избегали его. Кант, Галилей, Ленин испытывали удовольствие от борьбы мнений. Ньютон, Дарвин уклонялись от споров и полемики, считая, что кроме траты времени и плохого настроения они ни к чему не приводят. Но и те, и другие стремились к истине.

Выходит, истина может родиться и вне спора, но он представляет собой благоприятную питательную среду для борьбы мнений. Значит, надо знать, что собой представляет его механизм, и уметь отстаивать свои взгляды.

В словесном противоборстве стороны, как правило, стремятся к победе, к несовпадающим целям, поэтому **спор** всегда находится на грани полемики.

**Полемика** же означает взаимоисключающие позиции: вы стремитесь к тому, чтобы противник признал истинным ваше мнение, стало быть, ложным - свое; но и он добивается признания его мысли истинной и уклоняется от поддержки вашей. И если по отношению к одному предмету один что-то утверждает, а другой это отрицает,



но оба считают себя правыми, то с позиции закона исключенного третьего спорщики выглядят просто ненормальными. Ведь истинным может быть либо утверждение, либо отрицание, т.е. одно из двух, а не оба вместе. Значит, кто-то ошибается, но кто?

Для выяснения истины необходимо исследование обеих позиций, нужна дискуссия (беседа), в которой общаются не противники, а собеседники, и все стремятся не к победе, а к согласию, к взаимопониманию через анализ и синтез мнений к единству взглядов на проблему.

Выходит, что беседа скорее приведет к истине (или к единой цели), чем спор, насыщенный эмоциональными помехами, темпераментными выпадами, желанием уязвить противника, любым путем отстаивать свое мнение. И чем яростнее накал страстей, чем упрямее противники навязывают свой взгляд, отрицают другой, тем дальше они отходят от истины.

Спор как форма общения имеет много положительных качеств. В словесном противоборстве участники спора могут отстаивать свою позицию, высказывать критические замечания. Только столкновение мнений позволяет путем отрицания выявить новое, сравнить его со старым, найти выход из сложившейся ситуации, разрушить устоявшиеся догмы и расчистить путь для дальнейшего развития мысли. Во время дискуссии вырабатываются нетрадиционные подходы в решении сложных проблем, выносятся конкретные практические решения, делаются обобщения.

Когда возникает дискуссия, у ее участников пробуждается интерес к проблеме, вырабатываются навыки практического анализа рассуждений оппонента, т.е. возникают заинтересованность, мыслительная активность, критическое отношение к проблеме спора.

Научных определений понятия «дискуссия» достаточно много. Приведем некоторые из них.

«Дискуссия - спор, обсуждение какого-либо вопроса».

«Дискуссия (лат.) - рассмотрение, исследование, обсуждение какого-либо спорного вопроса».

«Дискуссия» - термин, являющийся синонимом логики как искусства

обдумывать, рассуждать, излагать мысли соответственно законам разума.

**Дискуссия** - это форма общения и получения нового знания. Таким образом, дискуссия - это коллективное исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонировав (опровергая) мнение собеседника, аргументирует (отстаивает) свою позицию и претендует на достижение истины.

По форме дискуссия может быть беседой, диалогом, диспутом, дебатами, спором. Их отличие в целях, средствах и правилах поведения сторон. Если цель спора заключается в достижении истины, его называют **аподиктическим**. Если цель спора - склонить к своему мнению – его называют **эвристическим**. **Софический** спор ставит своей целью победить любым путем.

Существуют определенные **принципы ведения спора**, его культуры.

**1. Принцип возникновения альтернативы**, так как если нет альтернативы вашему решению проблемы, стало быть, не будет и анализа. Первый принцип предопределяет людей к противоборству, к восприятию других подходов, новых идей, к терпимому отношению к инакомыслящим. Каждая сторона имеет равное право претендовать на истину. Игнорировать это право нельзя, т.к. вырабатывается неприятие чужого мнения, требование единодушного одобрения.

## **2. Принцип опасения «бездумного» единодушия.**

Единодушие может исходить из равнодушия, корыстных интересов или отсутствия интереса. В то же время единодушием может быть:

- полное согласие;
- безоговорочное одобрение;
- следование навязываемому образу мышления и действия;
- результат поклонения чему-либо или слепой вере.

Этот принцип обязывает всех участников спора проявлять бдительность по отношению к монизму (единое начало), т.к. не должно быть монополии на истину. Любое господствующее мнение как бы предполагает, что противоречия отсутствуют, создает иллюзию благополучия, в результате чего может наступить крах.

**3. Принцип конструктивной критики.** Критика - это метод раскрытия механизма спора: не только «нет», но и почему нет, необходимо раскрыть

необоснованность тезисов, несостоятельность аргументации и предложить разумное решение вопроса.

**4. Принцип защищенности личности.** В споре никогда не следует переходить на личностные качества участников. Нужно решать проблему, а не анализировать действия сторон.

Любой спор проходит **несколько фаз**. Основные из них:

- информирование;
- аргументация - выслушивание сторон;
- замечания - фаза возражений, сомнений, вопросов;
- опровержение - защита своей концепции;
- критика;
- выработка решения - трудность этой фазы в том, чтобы не допустить повторных выступлений;
- заключение - приход к единому мнению.

В споре необходимо, прежде всего, обосновать разговор: решить, о чем вы будете говорить, то есть:

- определить главную мысль;
- сделать анализ темы разговора;
- выделить спорные понятия.

В вашем изложении мысль должна пониматься однозначно: «с одной стороны», «с другой стороны» - такое в споре не допустимо. Должна быть намечена конкретная цель, и при достижении ее вы будете стремиться к нужной реакции собеседники, к привлечению вашего оппонента к активному сотрудничеству. Вам следует четко объяснить сложившуюся ситуацию (как вы ее видите) и, самое главное, пути выхода из нее.

В своей аргументации придерживайтесь чувства меры времени выступления. Не забывайте, что необходимо использовать новую информацию.

**Самое главное в споре - это аргумент и стиль общения.**

Подбор аргументов требует кропотливой работы. В качестве аргумента должны приниматься только истинные высказывания, а не сомнительные, предположительные,

надуманные. Аргументы, приводимые в поддержку одного тезиса, не должны противоречить друг другу, должны быть объективными и содержать силу убеждающего воздействия. Несостоятельный аргумент - подтасовка фактов, непроверенные источники, обещания авансом, ложные заявления, подлог - отрицательно влияют на решение спорных вопросов. Аргументация бывает односторонняя (одно решение вопроса) и двусторонняя (два решения). Односторонняя эффективна для укрепления сознания людей, уже имеющих взгляды и установки на предмет, позволяет реально воздействовать на сознание людей с низким уровнем образования. Двусторонняя аргументация действует на сознание людей с негативным отношением к сообщаемому, способствует выработке иммунитета к манипулированию сознанием, учит анализировать факты.

Когда мы говорим об общении, мы отмечаем, что нужно не просто слушать, но самое главное слышать. Плутарх советовал: «Или как можно короче, или как можно приятнее». В речи должна присутствовать уверенность, сдержанность и искренность, факты и аргументы должны вызывать доверие. Необходимо тщательно продумать первую фразу (отход от штампов), от нее зачастую зависит успех речи. На аудиторию положительно влияет какая-нибудь приятная неожиданность, юмористическое замечание, комплимент, приглашение к сотрудничеству в решении проблемы спора. Часто во время дискуссии возникает вопрос: нужно ли (и можно ли) в речи делать повторения? В определенных ситуациях повтор позволяет заострить внимание на мысли, облегчает запоминание существенного. Как слушатели мы не внимательны к фразам, большинство из них пролетают мимо нашего сознания. Мозг не все фиксирует в долговременной памяти: надо не менее двух раз повторить мысль, чтобы она отразилась в сознании. Таким образом:

1) в споре излагайте позицию открыто (умолчание не допустимо). Побольше искренности, не скупитесь на чувства;

2) показывайте пользу ваших предложений не вообще, а конкретно, вплоть до деталей; говорите ясно;

3) чем дольше вы говорите, тем менее остается терпения у слушателей, рассеивается их внимание. Поэтому будьте предельно краткими и лаконичными;

4) рассуждайте в разговорном стиле. Подавайте аргументы, из которых напрашивался бы вывод;

5) никогда не начинайте с заявлений типа: «готов вам доказать» или «готов опровергнуть». Это равносильно, как если бы вы сказали: «я умнее вас». В этих словах вызов. Он настроит собеседников против вас еще до начала аргументации;

6) старайтесь использовать наглядные средства: сплошная речь утомляет, а зримый образ (схема и т.п.) приковывает внимание;

7) обязательно включайте в свои рассуждения доводы противника в выгодном для вас свете. Для этого определите заранее сильные и слабые стороны аргументации противника;

8) дайте фундаментальное обоснование своей позиции;

9) избегайте давать собственные оценки (Я), использовать превосходные сравнения, частые ссылки на авторитеты. Это обижает собеседников;

10) ведите мысль по трем ступенькам: в начале дайте определение понятию (дефиниция), далее сравните предмет с чем-нибудь известным (идентификация), а после приводите аргументы. Этим вы обеспечите доступность вашей аргументации и логичность изложения;

11) помните мудрый совет М.Ломоносова: «Из доводов сильные и важные должно положить наперед, те, которые слабее других - в середине, а самые сильные - на конце утверждения – ибо слушатели больше началу и концу внимают и оных больше помнят».

Таким образом, чтобы доказать свою правоту, необходимо:

- тщательно обдумать вопросы: о чем говорить? зачем говорить? сколько и кому говорить? где, как и что говорить?

- знать, что слушать речь - не значит слышать оратора.

Для большей эффективности восприятия мысли придерживайтесь рекомендаций:

- говорите четко, размеренно;

-используйте ораторские фигуры выразительности, типа: подумаем, рассмотрим и т.д.;

- насыщайте речь примерами;
- предпочитайте диалог другим стилям речи;
- избегайте книжного языка;
- излагайте позицию открыто;
- показывайте пользу предложений конкретно;
- рассуждайте в разговорном стиле.

Чтобы эффективно провести спор, необходимо на него психологически настроиться. Собеседниками могут оказаться совершенно разные люди. Трудным собеседником следует считать человека, о котором мы ничего не знаем. Самым же сильным может оказаться тот, о котором мы ничего не желаем знать. С другой стороны, неподготовленный к разговору человек может быстро вызвать у доброжелательного и позитивно настроенного собеседника активную неприязнь, немедленную конфронтацию. Некоторым людям свойственно "врожденная испорченность": они считают себя правыми, а собеседника - заблуждающимся. Отсюда неуважительное отношение к чужим принципам, мнениям, суждениям, предвзятость и недоброжелательность в общении. Такой человек не скрывает нежелания слушать вас. Сверните разговор, так как он приведет лишь к ссоре, обидным упрекам, психологическому барьеру.

Что создает **психологический барьер в общении**? Эгоизм («своя рубашка ближе к телу»), эгоцентризм (все внимание концентрируется на себе, возвышении себя), недисциплинированность, лень, нежелание думать, нечестность, грубость, болезненное самолюбие, тщеславие, неуравновешенность, властолюбие, беспринципность, вспыльчивость. Следовательно, необходимо до разговора смоделировать свое видение собеседника и спрогнозировать ситуации общения.

Почему необходимо готовиться к спору?

- из-за того, что к спору подключаются некомпетентные, недальновидные люди. Иногда можно столкнуться и с упрямством оппонентов;
- из-за непримиримости позиций спорящих, их «престижных побуждений», расхождения целей;
- из-за неприятия участниками спора взглядов и гипотез до тех пор, пока их

очевидность не станет неотвратимой необходимостью («гром не грянет, мужик не перекрестится»);

- из-за привлечения к дискуссии общественности, мнение которой может быть случайным, умышленно неправильно сформулированным;

- из-за неумения слушать и понимать собеседника. Почему мы не желаем слушать других? Потому что чаще не идеи дороги нам, а наше самолюбие, которое задевают; потому, что сомнения и замечания разрушают наше понимание вопроса и мы сопротивляемся, чтобы остаться при своем мнении; потому, что у нас достаточно собственных проблем; потому, что говорящий, на наш взгляд, не заслуживает внимания. Так что нелегкое это дело - заставить слушать и думать «как я» другого человека.

### **Реальное поведение в споре:**

1) если перед вами вздорный человек - сохраняйте спокойствие, не давайте вывести себя из равновесия;

2) вашего сторонника не надо подталкивать к одобрению («ну, что же вы молчите?»), форсировать его активность. Болтунов следует очень тактично останавливать контрвопросами, уточнениями, здесь уместна ирония.

3) в робких надо укрепить уверенность, перетащить на свою сторону;

4) признанному авторитету лучше сделать комплимент в его адрес.

Если вы проявите внимание к его мнению, выдержите его апломб, попросите совета, то ваш собеседник ощутит значимость своей персоны и охотно поддержит вас;

5) незаинтересованные скептики отличаются обостренным чувством собственного достоинства. Их не стоит лишний раз задевать. Возражения лучше оставлять без внимания;

6) давать любому человеку высказываться и не перебивать его. Старайтесь понять его точку зрения и найти соприкосновения позиций, запомните взаимодополняющие доводы:

- стремитесь уловить мысль оппонента, сосредоточьтесь на ее развитии, не придирайтесь к неточным словам;

- не пытайтесь одновременно хвалить собеседника и после этого сразу же критиковать;
- не показывайте своего торжества, побеждая в споре, не задевайте его самолюбия;
- если вы оказались неправы, признайтесь в этом без колебаний, сразу же;
- проявляйте терпение, не подгоняйте собеседника, если вам понятна его мысль. Чем образованнее человек, тем быстрее он делает вывод.

В психологии делового спора и общения выработаны рекомендации того, как реагировать на различное поведение оппонента.

Некорректные действия собеседника. Нейтрализующая защита.

1. Раздувание проблемы, вывод ее за принятые в споре границы и тем самым размазывание и умертвление в зародыше нового:

а) напомнить о рамках спора, о его цели. Попросить еще раз уточнить антитезис и вернуть разговор в прежнее русло, в границы спора.

б) выхватывание мелочи (факта), не затрагивая основного тезиса.

в) спросить оратора о цели спора, цели его выступления. Спросить, какую мысль развивал и доказывал собеседник.

2. Попытка со стороны оппонента перехватить инициативу в выборе направления разговора:

а) подмена принципиального положения ссылками на мелочи;

б) выдвигание вопроса не по существу проблемы;

в) игнорирование высказанного мнения.

3. Предусмотреть заранее возражения, изучить их мотивы, позиции:

а) указать собеседнику на его уход от спорного вопроса;

б) спросить его, какую мысль он доказывал;

в) попросить высказать отношение к изложенному мнению.

4. Высказывание намеков, компрометирующих собеседника, ставящих тем самым под сомнение его мысль, предложения:

а) перенесение критики на выступающего, на личность;

б) приписывание выступающему явно нелепых высказываний.



5. Не исключать комплементов в адрес соперника, выигрывать доброжелательностью, демонстрировать свою объективность:

а) заметить, что умная мысль может засветиться и в темной комнате;

б) не пытаться оправдываться, не проявлять резких эмоций, не поддаваться на провокацию.

6. Намеренный увод к ложным выводам, подтасовка фактов для того, чтобы впоследствии уличить оппонента в безграмотности и дилетантстве.

а) прекратить обмен мнениями, похвалить собеседника за глубину анализа и попросить его сделать обобщающий вывод.

б) скрывание резко отрицательного отношения к позиции или автору идеи под маской доброжелательности.

в) остроумно сорвать маску оратора, напомнить факт подобной «доброжелательности» и раскрыть его замысел присутствующим.

г) демонстрация некомпетентности соперника в проблеме, введения демагогических рассуждений.

д) не проявлять излишнюю деликатность, спросить, о чем конкретно шла речь, ради чего.

7. Игра на ошибках оппонентов, недоработках, несовершенствах их, игнорирование фактов «за» и «против», тенденциозное преподнесение материала.

а) попросить высказать соображения, как выйти из затруднения.

8. Постоянное изменение позиции, кружение вокруг да около, попытки найти что-то третье, свое.

а) не настаивать на признании, согласии и поддержке вашей идеи. Ваш соперник - марионетка. Сверните разговор, который все равно ни к чему не приведет.

9. Грубое одергивание собеседника.

а) не давать волю своим чувствам. Это попытки собеседника вывести вас из равновесия и на этом сыграть. По возможности использовать сатиру, иронию, сарказм, пародию.

### **Советы по ведению спора**

1. Не рассчитывайте на поддержку со стороны друзей. Делайте ставку на

массы. Обычно люди только в крайнем случае отдают должное достоинствам других. И часто даже те, кого мы считаем друзьями, медлят с признанием чужих достоинств. Тот, кто видел наши робкие первые шаги, запомнил нас неумелыми, ему не по душе нарушение былого равенства. Посторонние люди оказываются справедливой друзей.

2. Не падайте духом от обнаруженных ошибок. В споре искренне благодарите за замечания. Решительно извиняйтесь и, сохраняя самообладание, обещайте серьезно доработать свое предложение. Неудача должна приносить выгоду.

3. Будьте общительны. Не избегайте разговоров с умными людьми.

4. Уклоняйтесь от спора с самовлюбленным и надменным человеком.

5. Опасайтесь робких - даже если в споре вы сумеете вырвать у них одобрение, они, расставшись с вами, вернуться к своей ограниченности и лишь станут еще более враждебны к вам.

Очень часто в споре используют различные виды вопросов:

а) вопрос - капкан - его цель – «посадить в калашу» оппонента («довести собеседника до кипения»). Лучший прием парирования таких вопросов - ирония. Не теряйте бдительности, не давайте втянуть себя в разговор, от которого выигрывает противник. Юмор, ирония, возвратный удар - вот средство парирования вопросов – капканов;

б) контрвопрос - применяется для нейтрализации суждения;

в) блокирующий вопрос - цель - закрыть горизонт оппоненту, добиваться таких ответов, которые соответствуют концепции собеседника только в одном направлении;

г) каверзный вопрос - когда в выступлении чувствуют дилетантство, вздор и т.д.;

д) принудительный вопрос - им стремятся уговорить вас согласиться с ним. («Вы ведь не будете этого отрицать?») и т.д.);

е) риторический вопрос - обеспечивает молчаливое согласие («Можем ли мы надеяться, что кто-то добровольно откажется от льгот?»);

ж) уточняющий вопрос;

з) ускоряющий вопрос - когда мы хотим повлиять на собеседника, подтолкнуть его к согласию или подтверждению ранее достигнутой договоренности.

**Спор - самая неподходящая форма общения.** Как правило, это экспрессивное столкновение двух сторон, когда обе стремятся во что бы то ни стало добиться торжества своего мнения. В девяти случаях из десяти спор кончается тем, что каждый из собеседников еще более утверждает в своей правоте. Если даже удалось взять верх поначалу, то, в конечном счете, оказывается, что победа не приблизилась. Почему? Здесь оказалось задетое самолюбие, и уже не идеи вышли на первый план, а амбиции. Желание у собеседников поиска взаимодополняющих позиций исчезает. Вся энергия направляется на отпор противнику. Поиск истины превращается в единоборство против соперника, разгорается спор. В данном случае отстаивать свою позицию и защищаться необходимо с помощью приемов полемики. Условно они подразделяются на логические, парирующие, спекулятивные и некорректные. Все они сводятся к опровержению, нейтрализации и защите. Дискредитирующие высказывания опровергают, заблуждения и некорректные выводы нейтрализуют, от нападков защищаются. Функции приемов взаимодополняют друг друга. Один и тот же прием в различных ситуациях выполняет неодинаковую роль.

### **Некоторые приемы**

**Эффективное сравнение** - очень легкая логическая операция. Сам прием срабатывает на силе доверия. Если на основании какого-либо факта человек поверил в истинность или ложность чего-либо и после этого столкнулся с фактом, противоречащим первому, то его доверие уменьшится.

**Убийственный аргумент** - это суждение, которое наносит непоправимый удар по тезису противника. Этот прием требует особой осмотрительности.

**Авторский комментарий** - раскручивание подтасовок, фальсификаций, ложных аналогий и злоупотреблений оппонента. Механизм приема: цитата, анализ хода аргументации, устанавливает фальшивость суждения, нелогичность вывода, раскрывает причины спекулятивных подтасовок, затем атака самого источника.

**Ловить на слове** - указать собеседнику, что он не принимает мысли, которую сам же предлагает.

**Гневная отповедь** - прием, направленный на нейтрализацию тезиса

собеседника, но достается при этом и личности.

**Ирония** - тонкая, скрытая насмешка.

Быть уверенным в своей правоте, хорошо знать предмет, ориентироваться в нем, только тогда можно применять приемы спора.

Таким образом, **при подготовке к спору:**

- оцените собеседника по характеру, мотивам, интересам;
- имейте наготове средства нейтрализации некорректных действий собеседника;
- не рассчитывайте на спешную поддержку со стороны друзей;
- не падайте духом от обнаружившихся ошибок;
- будьте общительны. Не избегайте разговора с умными людьми;
- уклоняйтесь от спора с самовлюбленным и надменным человеком;
- опасайтесь робких, их согласие ненадежно;
- умейте защищать свою позицию, выберите тактику и подходящий прием нейтрализации или опровержения;
- реагируйте на вопросы и замечания со знанием дела. Собеседник без замечаний - это оппонент без собственного мнения, пользы от него мало.

### **Психологические принципы спора**

**1. Принцип равной безопасности гласит:** не причиняйте психологического или иного ущерба ни одному из участников спора; в споре не делайте того, чему сами не порадуетесь. Главное - чувство собственного достоинства, которое запрещает оскорбительные, унижающие выпады против личности собеседника.

**2. Принцип децентрической направленности** - умейте анализировать проблему с точки зрения другого человека, смотрите на себя, исходя из интересов дела, а не из личных целей.

**3. Принцип адекватности** того, что воспринято, тому, что сказано, он гласит: не причиняйте ущерба мысли намеренным или ненамеренным искажением сказанного. Учитесь слышать других.

Спор - это часть нашего повседневного общения. Ведение спора - это

искусство, которым надо владеть каждому.

#### **1.4. Речь в конфликтных ситуациях**

Конфликты часто возникают в нашей жизни. Имеют ли они какое-либо положительное значение или их надо всячески избегать. К сожалению, широко распространенное в обыденной психологии отрицательное отношение ко всяким конфликтам (ведь конфликт - это всегда отрицательные эмоции, нарушение взаимоотношений, потеря психического равновесия) бытует среди людей. Оно выражается в том, что большинство людей стремятся либо подавлять все без разбора конфликты, возникающие в жизни, либо не вмешиваться в них. Обе позиции глубоко ошибочные, так как в первом случае человек избавляется и от нужных, полезных для жизни конфликтов, а во втором - дает возможность свободно развиваться тем конфликтам, которые наносят вред и людям, и организации, где они работают.

Многие социологи оценивают конфликт как дефект общения, тогда как другие усматривают в его отсутствии опасность для функционирования и развития коллектива. Обе формулировки не исключают друг друга, если различать конфликты, обуславливаемые сугубо межличностными отношениями и проистекающие из самого движения функциональной деятельности, нуждающиеся в постоянном совершенствовании. Конструктивное отношение к конфликтам предполагает не избегание или подавление всех и всяческих конфликтов, а дифференцированный (избирательный) подход к ним.

Чаще всего основа конфликта существует еще до его возникновения, стороны (или одна из сторон) даже готовятся к нему, предполагают или предвидят его. Следовательно, объект конфликта существует, существуют и участники будущего конфликта, самого конфликта еще нет, нет открытых столкновений, осознаваемых участниками как конфликт. Это и есть база конфликта или конфликтная ситуация. Элементами конфликтной ситуации являются участники и объект конфликта. Но термин «участники» не очень удачен, так как он не различает сторонников и противников в конфликте. Стороны, сталкивающиеся в конфликте, неправомерно было бы назвать противниками, так как этот термин несет большую эмоциональную

нагрузку - в реальных конфликтах сталкивающиеся между собой стороны далеко не всегда ощущают себя противниками, не всегда находятся во враждебных отношениях. Поэтому для обозначения участников конфликта выбрали **термин «оппонент»**, что в переводе с латыни означает «противополагающий, возражающий, противник в споре». Оппонентами могут быть индивидуумы (отдельно взятый человек), организации, подразделения и т.д., часто отдельно взятый индивид представляет определенную часть коллектива.

Очевидно, что оппоненты в конфликте обладают некоей «силой» и эта «сила» определяет возможность победы. Величину такой «силы» естественно было бы связать с тем, кого представляет индивид, вступающий в конфликт. «Сила» должна быть минимальна, если индивид защищает исключительно собственные, чисто индивидуальные интересы (использование служебного положения недопустимо), и максимальна, когда речь идет об интересах коллектива в целом, определенных законом. Измерять эту «силу» мы не умеем. Однако часто можно определить, какой из оппонентов сильнее. Определяется «сила» оппонентов через сравнительную сложность их структуры - ранг оппонента. **Оппонент первого ранга** - индивид, выступающий от собственного имени и преследующий в конфликте собственные интересы. **Оппонент второго ранга** - группа, состоящая из отдельных индивидов и преследующая некую групповую цель. **Оппонент третьего ранга** - структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп. Установить ранг оппонентов сложной структуры трудно. Очевидно лишь, что общественные институты, выступающие на основе закона и от имени государства, представляют собой оппонентов высшего ранга и в любом конфликте обладают наибольшей «силой». Логично также определить и **оппонента нулевого ранга**. Под ним можно понимать индивида в то время, когда он в споре с самим собой только вырабатывает свое решение.

Вторым неперенным элементом конфликта является **объект**, вызвавший к жизни данную конфликтную ситуацию. Определить его в каждом конкретном случае далеко не просто. Очевидно, что объект и оппоненты в одной и той же конфликтной ситуации связаны определенными отношениями - каждый из

оппонентов претендует на единоличное манипулирование объектом.

Чтобы конфликт произошел, нужны действия со стороны оппонентов, направленные на овладение объектом - такие действия называются **инцидентом**. Следовательно, конфликт - это **конфликтная ситуация плюс инцидент**.

Инцидент может возникнуть по инициативе оппонентов (или одного из них) и независимо от их воли и желания, вследствие объективных обстоятельств, либо случайности. Аналогично и конфликтные ситуации могут возникать либо по инициативе оппонентов, либо объективно (независимо от их воли и желания). Кроме того, конфликтная ситуация может передаваться «по наследству», переходить к новым оппонентам даже в случае, когда начало ее положено не объективными обстоятельствами, а случайностью или когда причины конфликта давно исчезли.

Таким образом, конфликтная ситуация и инцидент ведут себя в определенном смысле независимо. Конфликтная ситуация может определяться объективными обстоятельствами, а инцидент - возникнуть случайно. Кроме того, конфликтная ситуация может создаваться оппонентом намеренно, ради определенных целей в будущем, но может быть порождена хотя и намеренно, но без определенной цели, а иногда и во вред себе по причинам психологического свойства. То же относится и к инциденту. При этом любая конфликтная ситуация может сочетаться с любым типом инцидента.

Мы выделяем **четыре типа конфликтных ситуаций и четыре типа инцидентов** по характеру их возникновения.

I. Объективные целенаправленные.

II. Объективные нецеленаправленные.

III. Субъективные (это ситуации, порожденные субъектом конфликта: человеком, группой и т.д., а не объективными обстоятельствами) целенаправленные.

IV. Субъективные нецеленаправленные.

Конфликт всегда находится в развитии: в нем можно фиксировать возникновение конфликтной ситуации, ее исчезновение, возникновение и прекращение инцидента. Любое изменение конфликтной ситуации приводит к прекращению данного конфликта, а, возможно, и к началу нового.

Разрешение конфликта логично связать с изменением конфликтной ситуации. Действительно, конфликтная ситуация может существовать, не переходя в стадию инцидента, но инцидент без конфликтной ситуации начаться не может, как не может быть продолжения данного инцидента с изменением конфликтной ситуации. Следовательно, конфликт может прекращаться вместе с изменением данной конфликтной ситуации, и, меняя конфликтную ситуацию, мы можем заменить один конфликт на другой, управляя в целом течением конфликта.

Конфликты бывают двух видов: эмоциональные и деловые.

Источник эмоциональных конфликтов кроется либо в личностных качествах оппонентов, либо в их психологической несовместимости. В эмоциональном конфликте возможны только два выхода: либо разъединение оппонентов (при котором взаимодействие между ними невозможно), либо их полное психологическая перестройка (что зачастую невозможно).

Эмоциональные конфликты мы противопоставляем деловым, происходящим из-за вполне конкретных объектов, например, должностные права и обязанности и т.д. Есть очень важная закономерность динамики развития деловых конфликтов: любой деловой конфликт или непрерывная цепь деловых конфликтов имеют тенденцию переходить в эмоциональный конфликт. То есть, затянувшийся деловой конфликт в следствие действующих в нем психологических закономерностей может привести к тому, что, во-первых, произойдет «потеря» объекта (то есть сам объект потеряет свою значимость для оппонентов), и, во-вторых, сформируется негативное отношение оппонентов друг к другу - в этом заключается самая большая опасность, которая существует в конфликтах.

Из вышесказанного ясно, что **типы личностей** можно условно разделить на **две разновидности:**

- **ситуативно-конфликтная личность** (конфликт - не свойство характера, а следствие конфликтной ситуации. Их готовность в отдельных ситуациях идти на конфликт вызывается отсутствием иного выхода в самой ситуации);

- **перманентно-конфликтная личность** (конфликт - постоянное свойство поведения, вытекающее из особенностей характера).



### **Способы поведения в конфликте:**

- **рациональный** (целенаправленный) - предполагает логический анализ позиций каждого из участников конфликта, определение целей и средств конкретного воздействия, построения стратегии поведения;

- **эмоциональный** (импульсивный) – направляемый сиюминутными требованиями ситуации и неосознанными побуждениями.

Если первый позволяет человеку с наименьшими затратами времени, нервной энергии и сил выйти из конфликтной ситуации, или, если это необходимо, довести ее до некоторого разрешения, то эмоциональная стратегия поведения лишь углубляет разногласия, изматывает противников и затягивает конфликт, так как ни один из оппонентов не имеет четко осознанной цели в конфликте, т.е. представления о том, что же он добивается. В этом случае конфликт как бы становится самоцелью, в нем участвуют уже не оппоненты, а противники, у которых друг о друге складывается не лестное представление о личностных качествах, их действия зачастую направлены на то, что бы унижить противника, показать всем его «настоящее лицо». В рациональном же конфликте возможно не только положительное, уважительное отношение оппонентов друг к другу, но и взаимная положительная оценка.

Чем больше выражен демонстративный компонент в поведении личности, тем выше уровень ее конфликтности. Конфликты, как и само общение, отличаются чрезвычайным многообразием в зависимости от среды и причин, особенностей сторон, скорости протекания.

### **Выход из конфликта**

1. Анализ и оценка ситуации (здесь исключительное значение имеет право выбора источников информации и ее беспристрастной обработки); изучение мотивов конфликтующих сторон и обстоятельств сложившейся ситуации, выявление причин конфликта.

2. Разработка и осуществление мероприятий по блокировке, локализации и устранению конфликта.

3. Незамедлительное овладение ситуацией, пока она не осложнилась.

4. Совместная с конфликтующими сторонами разработка альтернативных

вариантов и выбор наиболее целесообразного из них, в котором бы интегрировались представления этих сторон о преследуемых ими целях и средствах их достижения.

Меры по преодолению конфликта подготавливаются с неременным учетом интересов сторон, находящихся в конфронтации. Для этого полезно свести их за круглым столом при участии третьего лица - арбитра. Согласованное решение должно быть интегрированным или компромиссным, но главное - удовлетворяющим по возможности обе стороны.

Конфликт - неременная часть нашей жизни. Все люди в разной степени конфликтны. Необходимо выработать в себе конструктивное отношение к конфликтам, т.е. дифференцированный подход. Необходимо не переводить деловые конфликты в эмоциональные, четко представлять пути выхода из конфликта. Именно в этом случае конфликт будет приносить истину, а не вражду.

## **1.5. Педагогическое общение**

### **как основа профессиональной деятельности учителя**

**Общение** - одна из форм человеческого взаимодействия. Общение определяет не только успех любой деятельности, но и самочувствие, настроение каждого человека, оказывает огромное влияние на интеллектуальное, эмоциональное и даже физическое развитие человека.

Особое значение имеет общение в педагогической деятельности. Личность учителя, его человеческие, моральные, профессиональные качества играют доминирующую роль в процессе воспитания, развития и обучения детей.

Между потенциальными участниками общения всегда существуют определенные взаимоотношения, которые являются предметом общения. Именно предмет определяет характер деятельности, то есть взаимоотношения определяют характер общения. Продуктом общения является интерпретация информации.

Общение в школе несет в себе более глубокую функцию, нежели просто контакт между людьми. Профессиональная задача педагога может быть успешно решена только в том случае, если ему удастся продуктивно включить учащихся в совместную с ним деятельность, наладить взаимодействие и взаимопонимание, отвечающее целям и задачам воспитания, то есть осуществлять полноценное педагогическое общение. Педагогическое общение происходит в коллективе (в школьном классе), в связи с чем необходимо подчеркнуть стиль коллективного общения, в процессе которого достигается учебно-воспитательный результат.

Вопрос о профессионально значимых качествах личности учителя является одним из наиболее существенных в педагогике. Исследователь Н.В. Кузьмина выделяет несколько параметров, отражающих структуру деятельности учителя.

1. Конструктивные: способность проектировать личность ученика, отбирать и композиционно строить учебный материал в соответствии с возможностями учеников.

2. Организаторские: умение включать учеников в различные виды занятий, делать коллектив инструментом воздействия, личность - активной.

3. Коммуникативные: способность правильно устанавливать взаимоотношения с учениками и перестраивать их в случае необходимости.

4. Гностические: способность исследовать процесс и результаты собственной деятельности.

По каким бы функциональным блокам ни распределяли исследователи структуру педагогической деятельности учителя, как бы ни группировали качества личности учителя в той или иной классификации, абсолютно все они имеют единый основополагающий критерий, единый психологический ключ - это умение учителя выстраивать особое педагогическое общение с классом, сотворчество педагога и учеников. Проблема общения как проблема воспитания культуры чувств, умения откликаться на переживания другого человека является предметом пристального внимания педагогической науки и практики.

В педагогической науке под профессионально-педагогическим общением понимается система социально-психологического взаимодействия педагога и воспитуемых, содержанием которого является обмен информацией, познание личности, оказание воспитательного воздействия.

**Педагогическое общение** - общение учителя со школьниками в процессе обучения, которое создает наилучшие условия для развития мотивации учащихся и творческого характера учебной деятельности, для формирования личности школьника, обеспечивает благоприятный климат обучения, управляет социально-психологическими процессами в детском коллективе и позволяет максимально использовать в учебном процессе особенности учащихся.

Педагогическое общение - это психологический, коммуникативный, профессионально-этический феномен. Для практической реализации нравственных и педагогических установок необходимо владеть технологией взаимодействия с детьми.

Педагогическое общение предполагает умение педагога быстро и правильно ориентироваться в меняющихся условиях общения; правильно планировать и осуществлять систему коммуникации, в частности, ее важнейшее звено - речевое воздействие; быстро и точно находить адекватные содержанию акта общения коммуникативные средства, соответствующие одновременно и творческой

индивидуальности педагога, и ситуации общения, а также индивидуальным особенностям воспитанника; постоянно ощущать и поддерживать обратную связь в общении. Условно можно выделить **два вида обратной связи** - содержательную и эмоциональную.

**Содержательная обратная связь** дает информацию об усвоении материала учащимися. Это вид обратной связи через вопрос, беглое замечание, фронтальный, оперативный опрос в процессе изложения нового материала.

**Эмоциональная обратная связь** устанавливается педагогом через общий эмоциональный настрой класса на данном уроке, уловить который можно через поведение учащихся, их глаза, выражение лиц. Эта эмоциональная сторона важна для поддержания и развития нужного уровня общения, порой недооценивается начинающими педагогами.

Содержательная обратная связь в единстве с эмоциональной дает педагогу информацию об уровне восприятия материала и познавательно-нравственной атмосфере урока.

Как и любой вид человеческой деятельности, общение целенаправлено, мотивировано, предметно и имеет свою структуру. Между потенциальными участниками общения всегда существуют определенные взаимоотношения, которые являются **предметом** общения. Именно предмет определяет характер деятельности, то есть взаимоотношения определяют характер общения, так как в предмете реализуется потребность, которая становится мотивом деятельности. Это означает, что мотив к общению не может возникнуть, если нет взаимоотношений или они не осознаются.

**Цель общения** - решение задач, связанных с взаимоотношениями, то есть изменение их. Изменение взаимоотношений становится **результатом общения**.

Единицей общения является акт общения, в котором всегда участвуют как минимум два человека. Каждый из общающихся в результате взаимодействия приобретает новые знания, новые мысли и т. п., он интерпретирует получаемую информацию. Поэтому можно сказать, что **продуктом общения** является **интерпретация информации**. «Оптимальное педагогическое общение, - пишет А.А.Леонтьев, - такое общение учителя со школьниками в процессе обучения,

которое создает наилучшие условия для развития мотивации учащихся и творческого характера учебной деятельности, для правильного формирования личности школьника, обеспечивает благоприятный эмоциональный климат обучения, обеспечивает управление социально-психологическими процессами в детском коллективе и позволяет максимально использовать в учебном процессе личностные особенности учителя». Педагогическое общение осуществляется при помощи системы методов обучения и воспитания, применяемых в школе, а его педагогическая эффективность во многом зависит от совершенствования этих методов и от умения педагога общаться со своими воспитанниками, руководствуясь критериями педагогического такта как основы педагогического общения.

**Педагогический такт** в широком понимании - это профессиональное качество учителя, с помощью которого он в каждом конкретном случае применяет к учащемуся наиболее эффективный в данных обстоятельствах способ воспитательного влияния.

Опыт педагогической деятельности показывает, что недостаточно только знание учителем основ наук и методики учебно-воспитательной работы. Ведь все его знания и умения могут передаваться учащемуся только через систему живого и непосредственного общения с ними. В педагогическом общении слово для учителя не просто звук, но «возбудитель образов», как подчеркивал К.С.Станиславский. Насыщенность речевого воздействия видением обогащает палитру педагогического воздействия в целом. В процессе педагогического общения «говорить нужно не столько уху, сколько глазу». Следует помнить педагогическое правило: если мы хотим чего-либо добиться на уроке, мы должны серьезно позаботиться об организации целостного, непрерывного педагогического общения.

### **Функции процесса педагогического общения**

Общение полифункционально, что отражается во множестве существующих классификаций функций общения. Чаще всего в них описываются коммуникативные аспекты общения, при этом допускается ошибочное отождествление понятий «коммуникация» и «общение».

Подробная классификация предлагается в работах Б.Ф.Ломова:

- информационно-коммуникативная, охватывающая процессы приема-передачи информации;
- регуляционно-коммуникативная, связанная со взаимной корректировкой действий при осуществлении совместной деятельности;
- аффективно-коммуникативная, относящаяся к эмоциональной сфере человека и отвечающая потребностям в изменении своего эмоционального состояния.

Наиболее плодотворной, на наш взгляд, является классификация Г.М. Андреева, где в обобщенном виде выделяются три стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Коммуникативная сторона общения связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами, то есть с учетом отношений между партнерами, их установок, целей, намерений, что приводит не просто к «движению» информации, но уточнению и обогащению тех знаний, сведений, мнений, которыми обмениваются люди. Средствами **коммуникативного** процесса являются различные знаковые системы, прежде всего речь, а также оптико-кинетические системы знаков (жесты, мимика, пантомимика), пара- и экстралингвистическая система (интонация, неречевые вкрапления в речь), система организации пространства и времени коммуникации, наконец, система «контакта глазами».

**Интерактивная** сторона общения представляет собой построение общей стратегии взаимодействия. Различают ряд типов взаимодействия между людьми, прежде всего кооперацию и конкуренцию.

**Перцептивная** сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» физических характеристик человека, психологических свойств и особенностей его поведения.

Основными механизмами познания другого человека являются идентификация (уподобление) и рефлексия (осознание того, каким воспринимают субъекта познания другие люди). Рефлексию психологи определяют как осознание человеком своих психических актов и состояний, а также того, как он в действительности воспринимается и оценивается другими людьми. Низкий уровень рефлексии - одна

из главных причин непродуктивной стандартизации поведения учителей, лежащая внутри самой личности. Рассмотрение трех сторон общения в единстве - важное условие оптимизации совместной деятельности учителя и учеников. Значимость общения в педагогической работе многогранна. Общение выступает, во-первых, как средство решения учебных задач, во-вторых, как социально-психологическое обеспечение воспитательного процесса, в-третьих, как способ организации взаимоотношений воспитателей и детей, обеспечивающих успешность обучения и воспитания.

### **Этапы педагогического общения**

Педагогическое общение реализуется через ряд этапов.

**1. Моделирование** педагогом предстоящего общения с классом, аудиторией в процессе подготовки к непосредственной деятельности с детьми (прогностический этап).

**2. Организация** непосредственного общения с классом, аудиторией в момент изначального взаимодействия с детьми (начальный этап общения).

**3. Управление** общением в развивающемся педагогическом общении.

**4. Анализ** осуществленной системы общения и моделирование системы общения на предстоящую деятельность.

На этапе моделирования следует представить планирование коммуникативной структуры урока, соответствующей его дидактическим и воспитательным задачам и целям; педагогической и нравственной ситуациям в классе; творческой индивидуальности педагога; индивидуальным особенностям отдельных учащихся и класса в целом; предполагаемой системе методов обучения и воспитания.

На втором этапе - при организации непосредственного общения с классом - учитель завоевывает инициативу в общении и коммуникативное преимущество, дающее ему возможность в дальнейшем управлять общением. Активное управление общением помогает руководить и учебно-воспитательным процессом. Инициатива в общении дает возможность педагогу решать ряд стратегических и тактических учебно-воспитательных задач: обеспечивается руководящая роль учителя в учебно-воспитательном процессе; педагогически целесообразное общение формирует



соответствующие настроения и чувства детей, создает нужный социально-психологический климат, обеспечивающий эффективность учебно-воспитательной деятельности.

Можно отметить наиболее проверенные способы управления инициативой в общении: оперативность в организации изначального контакта с классом, интенсивность перехода от организационных процедур (приветствие, усаживание и т.д.) к деловому, личностному общению; оперативность в достижении психологического единства с классом, формирование чувства «мы»; преодоление стереотипных и ситуативных негативных установок на отдельных учащихся; организация контакта со всем классом; постановка задач и вопросов, которые в начальный момент взаимодействия способны мобилизовать коллектив; сокращение числа запрещающих и расширение позитивно-ориентировочных педагогических требований; обеспечение внешнего коммуникативного вида: опрятность, подтянутость, собранность, активность, доброжелательность, обаяние и т.п.; реализация речевых и невербальных средств взаимодействия, активное включение мимики, микроимики; умение транслировать в класс собственную расположенность к детям, доброжелательность; постановка ярких, притягательных целей деятельности и показ путей к их достижению; проявление понимания ситуативной внутренней настроенности учащихся, передача учащимся этого понимания, достижение общего и ситуативного взаимопонимания.

### **Стиль педагогического общения.**

#### **Коммуникативные навыки**

Важной характеристикой профессионального педагогического общения является его стиль, то есть индивидуально-типологические особенности взаимодействия педагога и обучающихся - особенности всех коммуникативных возможностей учителя, достигнутый уровень взаимоотношений педагога и воспитанников. Стиль общения педагога с детьми - категория социальная и нравственная.

Наиболее плодотворно **общение на основе увлеченности совместной творческой деятельностью.** Этот тип общения складывается на основе высоких

профессионально-этических установок педагога, на основе его отношения к педагогической деятельности в целом.

Предпосылкой успешной учебно-воспитательной деятельности является и **стиль педагогического общения на основе дружеского расположения**. Дружественность и увлеченность совместным делом - аспекты общения, тесно связанные между собой. Подобную модель общения называют «Друг». Но дружественность, как и любое эмоциональное настроение в процессе общения, должна иметь меру. Некоторые педагоги превращают дружественность в панибратские отношения с учащимися, что отрицательно сказывается на всем ходе учебно-воспитательного процесса. Дружественность должна существовать в педагогически целесообразной системе взаимоотношений педагога с детьми.

Довольно распространенным стилем общения является **общение - дистанция**. Этот стиль можно было бы назвать «Китайская стена». Суть его в том, что во взаимоотношениях педагога и учащихся постоянно ощущается дистанция во всех сферах общения – «вы (ученики) не знаете - я (учитель) знаю»; в воспитании – «слушайте меня - я старше, имею опыт». Такая дистанционность во взаимоотношениях педагога и учащихся не способствует созданию истинно творческой атмосферы. Дистанция должна существовать, но диктуется она логикой совместного творческого процесса, а не просто волей учителя. Дистанция определяется степенью авторитета педагога среди учащихся, то есть в конечном счете именно учащимися и создается. Превращение дистанции в доминанту педагогического общения ведет к созданию **авторитарного стиля** взаимоотношений педагога с детьми, который, в конечном счете, отрицательно сказывается на результатах деятельности (модель общения «Монблан»). Начинающие учителя пользуются общением - дистанцией для самоутверждения в ученической и педагогической среде. Авторитет должен завоевываться не через установление дистанции между учителем и учеником, а через взаимопонимание в процессе совместной творческой деятельности. И здесь очень важно найти свой стиль общения. Стиль общения с учителем дает о себе знать в отношении учащегося к предмету, общем настроении детей, эмоциональной атмосфере в классе.

Существует и негативная форма общения. Это - **общение-устрашение**. Чаще к нему прибегают начинающие учителя, что объясняется неумением организовать продуктивную совместную деятельность с учениками. В творческом отношении общение-устрашение вообще бесперспективно. Оно разрушает процесс творческой деятельности, лишает педагогическое общение дружественности.

Не менее отрицательную роль в работе с детьми играет и **общение-заигрывание**, характерное в основном для молодых учителей. Этот тип общения отвечает стремлению завоевать ложный, дешевый авторитет, что противоречит требованиям педагогической этики; «..меньше всего нужно быть любимым воспитателем... Пусть любовь придет незаметно, без наших усилий. Но если человек видит цель в любви, то это только вред...» (А.С.Макаренко).

Правильный стиль общения создает атмосферу благополучия в коллективе, которая во много определяет результативность учебно-воспитательной деятельности. Обретение педагогом собственного стиля общения с детьми - процесс сложный, связанный с формированием творческой, педагогической индивидуальности в целом. Выработка индивидуального стиля общения - результат единства личности воспитателя и приема воздействия. Этого соответствия стиля общения и личности педагога часто не достает многим начинающим учителям. Приоритет в выборе стиля общения, как правило, учитель оставляет за собой. Одной из задач педагогического общения является разработка средств коррективы средств общения, развития способностей и навыков общения. Среди различных форм обучения искусству общения значительное место занимает социально-психологический тренинг, т.е. овладение разными формами общения с помощью специальных систем заданий (программ).

Процесс педагогического общения имеет определенную структуру. Ведущей ее составляющей является позиционное взаимодействие. Общаясь с учащимися и их родителями, коллегами по работе, руководством школы и т.д., а также в зависимости от условий складывающейся ситуации учитель занимает определенные коммуникационные позиции: позицию «над» (тип А), позицию «наравне» (тип Б), позицию «под» (тип В).

Взаимодействие типа А (над партнером) характеризуется тем, что активным, доминирующим субъектом общения выступает учитель. Он проявляет инициативу, осуществляет управление, контроль и планирование, реализует свои цели. Партнер по коммуникации является зависимым от учителя как ведущего объекта общения. Чаще всего описанный тип взаимодействия реализуется в общении «учитель – ученик».

Взаимодействие типа Б (наравне с партнером по коммуникации) реализуется в общении двух равных партнеров, при котором они оба проявляют инициативность и активность, стараются учитывать цели и интересы друг друга, вступают в отношения взаимозависимости. Этот тип коммуникации характерен для взаимодействий «учитель – учитель», «учитель – родитель».

Взаимодействие типа В, в котором учитель занимает подчиненное положение относительно партнера по общению, характерно в коммуникативных контактах с руководством школы.

Все ранее изложенное достаточно емко освещает проблему общения с точки зрения конкретной науки (философии, психологии, педагогики). Однако нам необходимо выявить специфику педагогического общения на уроках музыки, то есть связать в определении процесс педагогического общения с конкретным видом искусства (музыкой). Учитывая все определения, понятия общения, мы предлагаем рабочее определение педагогического общения на уроках музыки. **Педагогическим общением на уроке музыки** можно считать способ взаимодействия учителя и ученика на основе обмена информацией, регулирования отношений, передачи знаний, совместной музыкально-творческой деятельности, в результате которого происходит самовыражение личности и развитие творческих способностей и ученика, и учителя через осмысление, вчувствование, проникновение в художественный образ музыкального сочинения. Таким образом, общение - форма творчества, позволяющая выявить и раскрыть лучшие стороны личности.

Особое значение приобретают взгляды Г. Нейгауза, К. Игумнова и других педагогов-музыкантов, которые строили стратегию и тактику художественного общения в классе с учетом специфических законов самого музыкального искусства.

М.И. Тукмачева в результате своих исследований по вопросу готовности учителя к художественному общению через музыку с коллективом выделила четыре взаимосвязанные между собой компонента - ценностно-ориентационный, коммуникативно-волевой, преобразующий и познавательный. Многие музыканты-педагоги строили свою стратегию и тактику художественного общения в классе с учетом специфических законов самого музыкального искусства. Огромное значение для организации художественного общения на уроке будет иметь артистическое начало учителя.

Готовность учителя к художественному общению через музыку со школьниками включает следующие взгляды и положения из области музыкальной психологии: общение как художественная категория; общение с музыкой на основе предшествующего жизненного, музыкального и коммуникативного опыта; рассмотрение речи и музыки в органической взаимосвязи.

Обобщая психолого-педагогическую литературу (И.В. Страхов, А.А. Леонтьев, Н.В. Кузьмина, Ф.Н. Гоноболин и др.), мы выделяем наиболее характерные для ведения уроков музыки **виды общения:**

- 1) общение, различное по познавательному уровню: творческое, репродуктивное;
- 2) диалогическое общение: непринужденное, продуманное;
- 3) эмоциональное общение.

Общение нельзя сводить только к речевой деятельности. Бывает в классе тишина, которая больше всяких слов «скажет» о том, что общение состоялось. Дети не просто молчат, они остаются «жить» в прозвучавшей музыке. Они захвачены «в плен», у них идет продолжение работы чувств и мыслей. Такая пауза чрезвычайно важна в уроке. Эта захватывающая тишина после звучания музыки - показатель слушательской культуры школьников. Ее нельзя нарушать. И более того, надо чутко, с верной интонацией, настроением, соответствующим прозвучавшей и продолжающей еще звучать в сознании детей музыке, выйти на размышление о ней. Здесь важно все: и темп речи, и динамика, и интонация, и умение педагога «держать паузу».

Еще одним видом общения на уроках музыки, как и на уроках по другим предметам является общение с целью установления порядка, дисциплины,

решения вопросов организации. Однако, если на уроках, носящих более деловой и «суховатый» характер, эти элементы общения не вступают в диссонанс со всем ходом урока, то на уроке музыки они могут разрушить его художественную ткань. Таким образом, педагогическое общение имеет свою структуру, специфику, стиль и тон. Овладение учителем всем комплексом, составляющим педагогическое общение, является одним из важнейших компонентов успешной педагогической деятельности.

## Библиографический список

1. *Аникеева Н.П.* Учителю о психологическом климате в коллективе. М., 1983.
2. *Апраксина О.А.* Методика музыкального воспитания в школе. М., 1983.
3. *Артемов В.А.* Культура речи. М., 1966.
4. *Арчажникова Л.Г.* Профессия - учитель музыки. М., 1984.
5. *Асафьев Б.В.* Избр. статьи о музыкальном просвещении и образовании. М., 1985.
6. *Бельчиков Ю.А.* Лектору о слове. М., 1973.
7. *Бодалев А.А.* Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.
8. *Бородич А.М.* Методика развития речи детей. М., 1981.
9. *Бородкин Ф.М., Коряк Н.М.* Внимание: конфликт. Наука, Сиб.отд., 1984.
10. *Вендрова Т.Е.* Пусть музыка звучит! М., 1990.
11. *Гинзбург С.А.* Объяснительные беседы на уроках слушания музыки. // Хрестоматия по методике музыкального воспитания. М., 1987.
12. *Головин Б.Н.* Актуальные проблемы культуры речи. М., 1970.
13. *Головин Б.Н.* Основы культуры речи. М., 1988.
14. *Гольдин В.Е.* Речь и этикет. М., 1983.
15. *Грехнев В.С.* Культура педагогического общения // Мастерство учителя: идеи, советы, предложения. М, 1990.
16. *Гришин Э.А.* Чтобы стать учителем. Владимир, 1974.
17. *Гоноболин Ф.Н.* Книга об учителе. М., 1965.
18. *Горюнова Л.В.* На пути к педагогике искусства // Музыка в школе. 1988. N2. С. 69-72.
19. *Добрович А.Б.* Воспитателю о психологии и психогигиене общения. М., 1987.
20. *Ерастов Н.П.* Сочетание требований логики и психологии в лекции. М., 1980.
21. *Ершов А.А.* Личность и коллектив. Л., 1976.
22. *Ефимов А.И.* О культуре публичной речи. М., 1978.
23. *Жинкин Н.И.* Механизмы речи. М., 1988.
24. *Загвязинский В.И.* Педагогическое творчество учителя. М., 1987.
25. *Ильин Е.Н.* Искусство педагогического общения. М., 1982.

26. *Кабалевский Д.Б.* Как рассказывать детям о музыке? М., 1983.
27. *Кан-Калик В.А., Никандров Н.Д.* Педагогическое творчество. М., 1990.
28. *Кан-Калик В.А.* Учителю о педагогическом общении. М., 1987.
29. *Кичанова И.М.* Конфликт: за и против. М., 1978.
30. *Козаржевский А.И.* Искусство полемики. М., 1972.
31. *Кузьмина Н.В.* Педагог как организатор педагогического воздействия // Основы вузовской педагогики. Л., 1972.
32. *Кузьмина Н.В.* Очерки психологии труда учителя. Л., 1967.
33. *Ладыженская Т.А.* Система работы по развитию связной речи учащихся. М., 1974.
34. *Леонтьев А.А.* Педагогика общения. М., 1979.
35. *Макаренко А.С.* Соч: В 5т. М., 1958. - Т.5.
36. *Механизмы речи.* М., 1958.
37. *Мудрик А.В.* Учитель: мастерство и вдохновение. М., 1986.
38. *Назаров А.Ф.* Формирование основ педагогической импровизации в процессе профессиональной подготовки учителя музыки: Дис... канд.пед.наук. М., МГПИ, 1984.
39. *Общение и формирование личности школьника /Под ред. Бодалева А.А., Кричевского Р.Л.* М., 1987.
40. *Ожегов С.Н.* Словарь русского языка. М., 1972.
41. *Павлова К.Г.* Искусство спора: логико-психологические аспекты. М., 1988.
42. *Павлова К.Г.* Психология спора. Владивосток, 1988.
43. *Пасов Е.И.* Коммуникативный метод общения иноязычному говорению. М., 1985.
44. *Психология. Словарь / Под общ. ред. А.В.Перовского и М.Г.Петрашевского.* М., 1990.
45. *Речь как проводник информации.* М., 1982.
46. *Рогинский В.М.* Азбука педагогического труда. М., 1990.
47. *Розенталь Д.Э.* Культура речи. М., 1964.
48. *Сахаров В.Р.* Навыки и умения лектора. М., 1978.
49. *Синица И.Е.* Педагогический такт и мастерство учителя /Пер. с укр. М., 1983.



50. Словарь иностранных слов. М., 1979.
51. Словарь по этике. М., 1981.
52. *Стешов А.В.* О культуре полемики. Л., 1991.
53. *Страхов И.В.* Психология внутренней речи. Саратов, 1969.
54. *Страхов И.В.* Психология педагогического общения. Саратов, 1980.
55. *Тельчарова Р.А.* Уроки музыкальной культуры. М., 1991.
56. Учителю о педагогической технике /Под ред. *Л.И.Рувимского*. М., 1987.
57. *Халабузарь П., Попов В., Добровольская Н.* Методика музыкального воспитания. М., 1990.
58. *Храмов В.О.* Методы познания и преодоления конфликтных ситуаций. М., 1977.
59. Эстетика: Словарь /Под общ. ред. *Беляева А.А. и др.* М., 1983.

Учебное издание

МЕЩАНОВА ЛЮБОВЬ НИКОЛАЕВНА

**Формирование профессиональной готовности учителя музыки:**

**Современные технологии педагогической коммуникации**

Часть 1

*Учебное пособие*