**Психология педагогического общения.**

**Культура, этика и условия эффективной организации педагогического общения.**

**Выступление на заседании круглого стола при методическом совете**

**педагогов-психологов образовательных организаций г. Тамбова**

**28.02.2019**

Кроль О.В.

педагог-психолог МАОУ СОШ № 35 г. Тамбов

Общение - один из важнейших инструментов социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регуляции основных потребностей, главный канал взаимодействия людей.

«Общение - это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания людьми друг друга» (А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский).

Профессиональная педагогическая деятельность неотъемлемо связана с профессиональным педагогическим общением.

Сущность и особенности педагогического общения раскрываются в трудах педагогов и психологов: А.А. Бодалева, А.А. Леонтьева, Н.В. Кузьмной, В.А. Кан-Калика, Я.Л. Коломинского, И.А. Зимней, А.А. Реан.

Особенности профессионального педагогического общения:

* педагогическое общение всегда обучающее, развивающее, воспитывающее;
* всегда ориентировано на развитие личности общающихся сторон, на развитие их взаимоотношений;
* динамичный процесс, так как, учитывая возраст детей, определяются не только позиция педагога и детей в общении, но и методы и средства общения;
* важное средство решения учебно-воспитательных задач;
* в процессе педагогического общения происходит процесс взаимного познания педагога и учащихся;
* педагогическое общение регулирует совместную деятельность не только педагога и учащихся, но и педагога и родителей, а также совместную деятельность педагогов.

**Условия эффективности педагогического общения в общем виде сформулировал А.А. Бодалев:**

• должно осуществляться в соответствии с единым гуманистическим принципом во всех сферах жизни воспитанника;

• сопровождается воспитанием отношения к высшей ценности;

• обеспечивается усвоение необходимых психолого-педагогических знаний, умений и навыков познания других людей и обращения с ними.

**Эффективность педагогического общения зависит также от степени готовности педагога к профессионально-педагогическому общению, это предполагает:**

1) знание основ педагогического общения;

2) умения организовать общение и управлять им и собственным психическим состоянием;

3) умение педагога устанавливать положительные взаимоотношения с учащимися;

4) сформированность определенных нравственно-личностных качеств педагога;

5) речевое развитие и интуицию педагога;

6) самопознание и самооценку: педагогическую рефлексию.

Учитывая выделенные особенности профессионального педагогического общения М.В. Фалейпредлагает следующую дефиницию данной категории: «Профессионально-педагогическое общение - это система взаимодействия педагога и воспитанников, содержание, методы и средства которого способствуют обмену информацией, взаимному познанию личностей, оказанию воспитательного воздействия»[4].

**Функции и средства общения**

Традиционно в педагогическом общении выделяют три взаи-мосвязанных функции: коммуникативная (обмен информацией), перцептивная (восприятие и познание людьми друг друга), интерактивная (организация и регуляция совместной деятельности) [4].

**Коммуникативная функция.** Педагогическое общение - это, прежде всего, коммуникация (передача информации, обмен информацией между участниками общения). Информирование сопровождает всю деятельность педагога. Обмен информацией - это самый трудный аспект педагогической деятельности, особенно для начинающих педагогов. Эффективность передачи информации зависит от следующих условий:

1. Обеспечение положительной мотивации при передаче информации, ее понимание и принятие воспитанниками. Для этого необходимо привлечь внимание, вызвать интерес к теме общения.
2. Обмен информацией в большей степени осуществляется в процессе обучения, и поэтому на уроках учителя с этой целью часто используют занимательные факты, проблемные ситуации, исторические факты, фрагменты видеофильмов, презентации.
3. Учет возрастных и индивидуальных особенностей воспитанников в процессе обмена информацией. Предлагаемая информация должна быть не только доступна для понимания учащимися, но и учитывать привуалирующие интересы.
4. Создание эмоционально благоприятной обстановки общения. При этом педагогу необходимо учитывать временные рамки общения, окружающую обстановку.
5. Владение педагогом технологией передачи информации: правильность речи, эмоциональность, образность.

**Перцептивная функция.** Эффективность общения в профессиональной педагогической деятельности во многом зависит и от того, как педагог воспринимает и насколько хорошо знает своих воспитанников. Перцептивная функция общения важна и непроста в реализации. Механизмом познания и понимания личностного своеобразия воспитанников является педагогическая эмпатия. Традиционно эмпатия определяется как постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания и сочувствия. Данное определение позволяет утверждать, что педагогическая эмпатия проявляется в умении воспитателя мысленно поставить себя на место воспитанника, проникнуться его психическим состоянием, понять, сопереживать. Это возможно при условии, если педагог хорошо знает и понимает самого себя, способен объективно анализировать свои мысли, переживания, действия, отношения с людьми, то есть если у педагога развита рефлексия.

Педагог, владеющий рефлексией и эмпатийно воспринимающий, понимающий и правильно оценивающий воспитанника, может успешно прогнозировать общение, корректировать учебно-воспитательные взаимоотношения, управлять ими.

**Интерактивная функция.** Важной функцией общения является интерактивная функция, то есть управление деятельностью воспитанников. Спланированное и моделированное педагогическое общение определяет эффективное использование разнообразных видов деятельности на уроке.

Взаимодействие - это совместные действия педагогов и воспитанников по осуществлению общих целей деятельности, в процессе которой происходит взаимное влияние сторон друг на друга. В процессе взаимодействия проявляются внимание, интерес, согласие, сопереживание, сотрудничество учителей и учащихся, но это возможно, если общение сопровождает каждый компонент совместной деятельности.

В.А. Кан-Калик выделяет факторы, которые влияют на эффективность реализации данной функции:

* общение должно выступать как предпосылка, настрой к любому виду деятельности, формирует положительную установку. При этом педагог совместно с учащимися должен определять цель совместной деятельности;
* формы, методы, средства совместной деятельности должны определяться педагогом и учащимися в процессе творческого поиска, общими усилиями;
* взаимодействие педагогов и учащихся и при завершении деятельности, при подведении итогов. При этом важно сочетание оценки и самооценки совместных действий;
* учет индивидуальных особенностей общающихся сторон, уровня их развития и меры актуализации личностных потенциалов педагогов.

Выделенные информационная, перцептивная, интерактивная функции профессионально-педагогического общения в реальной педагогической деятельности взаимосвязаны. Педагог познает воспитанников и в процессе обмена информацией, и в совместной деятельности. Взаимодействие невозможно без коммуникации и понимания общающихся.

Реализация обозначенных функций общения во многом определяется нравственно-этическими установками педагога.

**Стили педагогического общения и управления**

Эффективность профессионально-педагогического общения во многом зависит от стиля общения и стиля педагогического руководства.

В толковом словаре стиль определяется как совокупность приемов, способов работы, это характерная манера поведения человека. По определению А.А. Бодалева: «Стиль - это индивидуально-своеобразная манера действования. Стиль педагогического общения - это категория социально, нравственно и эмоционально насыщенная». В.А. Кан-Калик дает следующее определение: «Индивидуально-типологические особенности социально-психологического взаимодействия педагога и воспитанников».

Стилевые особенности педагогического общения и педагогического руководства зависят:

1) от индивидуальности педагога: от его компетентности, коммуникативной культуры, эмоционально-нравственного отношения к воспитанникам, творческого подхода к профессиональной деятельности;

2) от индивидуальных особенностей воспитанников: от их возрастных особенностей, половой принадлежности, уровня обученности и воспитанности, от особенностей ученического коллектива.

Традиционно обозначенные в психолого-педагогической литературе стили общения представим в следующей классификации (В.А. Кан-Калик):

* перспективные - общение на основе увлеченности совместной деятельностью, общение на основе дружеского расположения;
* нейтральные - общение-дистанция;
* неперспективные - общение-устрашение, общение-заигрывание, общение-превосходство.

**Общение на основе увлеченности совместной деятельностью.** Данный стиль общения предполагает содружество, совместную деятельность, сотворчество. Главное для этого стиля - единство высокого уровня компетентности педагога и его нравственных установок.

**Общение на основе дружеского расположения** проявляется в искреннем интересе к личности воспитанника, к коллективу в целом, в стремлении понять мотивы деятельности и поведения ребенка, в открытости контактов. Данный стиль общения взаимосвязан с предыдущим стилем общения, так как он стимулирует увлеченность совместной деятельностью, плодотворные взаимоотношения педагога с воспитанниками. С другой стороны, увлеченность совместной деятельностью способствует созданию дружеского расположения. Но при данном стиле общения важна мера, «целесообразность дружественности».

В выделенных стилях общения взаимодействие «учитель - ученик» рассматривается как двусторонне субъект-объектное взаимодействие, предполагающее активность обеих сторон. В учебно-воспитательном процессе эти гуманистически направленные стили создают ситуацию комфорта, способствуют развитию и проявлению индивидуальности.

**Общение-дистанция.** Данный стиль в системе взаимоотношений педагогов и учащихся распространен. Дистанция в общении должна существовать, она необходима, так как педагог и воспитанники занимают различные социальные позиции. Чем естественнее для учащихся ведущая роль учителя, тем органичнее и естественнее для него дистанция в отношениях с педагогом. Для педагога очень важно владеть искусством установить дистанцию.

К неперспективным стилям общения относится общение - устрашение, которое строится на жесткой регламентации деятельности, на беспрекословном подчинении, страхе, диктате, ориентации детей на то, что делать нельзя; при этом стиле не может быть совместной увлеченности деятельностью, дружеского расположения и сотворчества.

Общение-заигрывание, основанное на желании нравиться воспитанникам, завоевать авторитет, который будет ложным, дешевым. Молодые педагоги избирают данный стиль в силу отсутствия опыта профессиональной деятельности, опыта коммуникативной культуры и желания как можно быстрее наладить контакт с детьми.

Общение-превосходство характеризуется желанием педагога возвыситься над детьми, он поглощен собой или своими знаниями, не чувствует учащихся, мало интересуется своими отношениями с ними, отстранен от детей.

Неперспективные стили общения ориентированы на субъект-объектные отношения, то есть в них преобладает позиция педагога, рассматривающего воспитанников как объект воздействия.

Стили педагогического общения находят свое выражение в стилях педагогического руководства.

**Стили педагогического руководства**

Стиль педагогического руководства проявляется в позициях педагога и воспитанников, в преобладающих способах взаимодействия с личностью и коллективом, в соотношении дисциплинарных и организационных воздействий, прямых и обратных связей, в оценках, тоне, форме обращения. На основании этого при рассмотрении стилей руководства в профессиональном педагогическом общении целесообразнее опираться на классификацию стилей руководства, разработанную А.А. Бодалевым, которая включает автократический, авторитарный, демократический, игнорирующий, попустительский, непоследовательный стили.

Автократический стиль руководства (самовластный) проявляется в том, что преподаватель осуществляет единоличное управление коллективом учащихся, не позволяет им высказывать свои взгляды и критические замечания. Педагог последовательно предъявляет к учащимся требования и осуществляет жесткий контроль за их исполнением, при этом свои действия он не объясняет, не комментирует, проявляет чрезмерную требовательность, категоричен в суждениях, не принимает возражений, с пренебрежением относится к мнению, инициативе учащихся, у него отсутствуют сопереживание, сочувствие.

При авторитарном стиле руководства педагог также берет все на себя. Цели деятельности, способы ее выполнения единолично задаются педагогом. Педагог постоянно проявляет свое превосходство, но в отличие от автократического стиля допускает возможность участвовать учащимся в обсуждении вопросов, проблем, но решение в конечном счете принимает преподаватель в соответствии со своими установками.

При данных стилях управления воспитанники оказываются в позиции ведомых, в позиции объектов педагогического воздействия.

В общении преобладает официальный, приказной, начальственный тон. Основная форма обращения - указание, поучение, приказ, инструкция, окрик. Общение строится на дисциплинарных воздействиях и подчинении. Эти два стиля можно выразить словами: «Делайте, как я говорю, и не рассуждайте».

Как следствие: такие стили управления тормозят развитие личности учащихся, подавляют активность, сковывают инициативу, порождают неадекватную самооценку.

При демократическом стиле руководства общение и деятельность строятся на творческом сотрудничестве. Совместная деятельность мотивируется педагогом, он прислушивается к мнению учащихся, поддерживает право воспитанников на свою позицию, поощряет активность, инициативу, обсуждает замысел, способы и ход деятельности. Преобладают организующие воздействия. Этот стиль характеризуется положительно-эмоциональной атмосферой взаимодействия, доброжелательностью, доверием, требовательностью и одновременно уважением, учетом индивидуальности личности. Основная форма обращения - совет, рекомендация, просьба.

Игнорирующий стиль характеризуется тем, что преподаватель стремится как можно меньше вмешиваться в жизнедеятельность учащихся, практически устраняется от руководства ими, ограничиваясь формальным выполнением обязанностей.

Попустительский (конформный) стиль проявляется в случае, когда педагог устраняется от руководства коллективом учащихся и идет на поводу их желаний, не вмешивается в жизнь коллектива, вопросы просматривает формально. Этот стиль ведет к формированию панибратских отношений или к отчуждению.

Непоследовательный стиль управления характеризуется тем, что преподаватель в зависимости от внешних обстоятельств и собственного эмоционального состояния осуществляет любой из названных стилей руководства, что приводит к дезорганизации и ситуативности системы взаимоотношений преподавателя с учащимися, к появлению конфликтных ситуаций.

При игнорирующем, попустительском и непоследовательном стилях руководства отсутствует система в организации деятельности и контроля. Педагог занимает позицию стороннего наблюдателя, не вникает в жизнь коллектива, в проблемы отдельной личности, довольствуется минимальными достижениями. Тон обращения диктуется желанием избежать сложных ситуаций, во многом зависит от настроения педагога, форма обращения - увещевания, уговоры. Данные стили не способствуют развитию активности, не побуждают к инициативе, самостоятельности воспитанников, следовательно, отсутствует целенаправленное взаимодействие «учитель - ученик».

Наиболее предпочтителен для организации эффективного профессионально-педагогического общения - демократический стиль. Однако в деятельности учителя могут присутствовать и элементы авторитарного стиля руководства, например, для организации сложного вида деятельности, при установлении порядка, дисциплины. Элементы либерального стиля руководства допустимы при организации творческой деятельности, когда допустима и необходима позиция невмешательства, представляющая воспитаннику проявление большей самостоятельности.

Таким образом, стиль руководства педагога характеризуется гибкостью, вариативностью, зависит от конкретных условий, от того, с кем он имеет дело - с младшими школьниками или со старшеклассниками, а может, со студентами, каковы их индивидуальные особенности, каков характер деятельности.

**Средства педагогического общения**

Общение - это прежде всего коммуникация, которая должна быть эффективной, способствовать достижению целей участников общения, что предполагает наличие следующих знаний:

* знать средства коммуникации, как правильно ими пользоваться в процессе общения;
* как преодолевать коммуникативные барьеры непонимания;
* с помощью каких средств сделать коммуникацию успешной.

Все средства общения делятся на вербальные и невербальные.

Вербальное общение - использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков.

Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл общения.

К речи педагога предъявляются особые требования:

1) грамотность построения фраз;

2) простота и ясность изложения;

3) выразительность;

4) интонация и тональность;

5) темп речи, паузы;

6) динамика звучания голоса;

7) словарное богатство;

8) образность речи;

9) дикция;

10) грамотное произношение слов;

11) правильное использование специальной терминологии.

**Понятие культуры педагогического общения.   
Компоненты педагогического общения**

В настоящее время понятие «культура» означает исторически определенный уровень развития общества, творческих сил и способностей человека, выраженных в типах и формах организации жизни и деятельности людей, а также создаваемых ими материальных и духовных ценностях.

Личностная готовность педагога к профессиональной деятельности зависит от его уровня общей и педагогической культуры.

В.С. Грехнев, придавая большое значение педагогической культуре общения, обуславливает культуру общения учителя с его общей культурой: «Чем выше культура человека, тем более она сказывается на самом содержании и характере общения». Педагог, чья деятельность по своей сути является «человекообразующей», должен сам воплощать тот образ человека культуры, который будет вдохновлять и побуждать воспитанников к совершенствованию. Поэтому культура педагогического общения является одной из составляющих эффективной организации не только педагогического общения, но и целостного педагогического процесса.

Культура педагогического общения рассматривается как часть педагогической культуры, которая выражается в речи, манерах поведения, жестах, в духовно-нравственных ценностях. Весь этикет, все правила общения должны быть пронизаны глубоким гуманистическим содержанием. Культура общения помимо таких черт характера, как уважение к людям, доброжелательность и терпимость, предполагает развитие вежливости и тактичности. Вежливость воспринимается как настоящий талант общения, это черта характера, основное содержание которой составляет соблюдение определенных правил поведения в различных ситуациях человеческого общения. Тактичность стоит рассматривать не только как соблюдение приличий, но и чувство меры в отношениях между людьми. Скромность - это нравственная черта личности, показатель подлинной воспитанности. Скромности сопутствуют уважение и чуткость к людям и высокая требовательность к самому себе. Существенная сторона культурного общения - это умение непредвзято вступать в общение с другими людьми, не навязывать своих вкусов, точек зрения. Большое значение в культуре педагогического общения имеет наличие таких качеств педагога, как деликатность и предусмотрительность.

Этика педагогического общения, педагогический такт являются составными компонентами педагогической культуры общения.

**Этика педагогического общения**

Этика (от греч. «ethos» - обычай, нрав) - учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

Мораль - это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль - важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни: семье, быту, политике, науке, в учебно-воспитательном процессе.

Этику профессионально-делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение между педагогом и учащимися в учебно-воспитательном процессе.

Умение педагога соблюдать этические нормы в общении и формирует его этику. К соблюдению этикетных норм относится проявление таких качеств, как вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, выдержанность. Выражаются эти качества через конкретные вербальные и невербальные средства. Опираясь на исследования Д. Ягер по деловому этикету, сформулируем основные принципы этики педагогического общения [5]:

1. Общение должно быть своевременным, это способствует достижению основной цели. Также очень важным аспектом является пунктуальность педагога, несоблюдение которой может повлиять на эмоциональный настрой учащегося.
2. Соблюдение этических норм в одежде педагога, которые предполагают аккуратность, строгость в выборе стиля рабочего костюма.
3. В общении будьте внимательны, любезны, доброжелательны и приветливы. Данный принцип позволит создать благоприятную эмоциональную атмосферу.
4. Соблюдение этических норм в поведении, жестах, позах, пространственное положение.
5. Внимательное отношение к собеседнику, учет его индивидуальных особенностей.
6. Умение «не замечать» недостатки собеседника, его оплошности в поведении, дефекты речи, физические пороки.
7. Общение должно быть основано на использовании грамотной, образной речи.
8. Использование в педагогическом общении этикетных форм обращения, к которым относятся речевые формулы извинения: несогласия, одобрения, благодарности.
9. Контроль собственной интонации.

В профессионально-педагогическом общении основу этики педагогического общения составляет педагогический такт.

**Педагогический такт** - профессиональное качество учителя, часть его мастерства. Это умение учителя устанавливать педагогически целесообразный тон и стиль в общении с учащимися. Педагогический такт, как и такт вообще, предполагает наличие у учителя чувства меры, а значит, умения дозировать свои средства воздействия, не допускать крайностей в общении со школьниками.

**Педагогический такт** - это соблюдение педагогом принципа меры в общении с детьми в самых разнообразных сферах деятельности, умение выбрать правильный подход к учащимся.

Чрезмерность может привести к обратной реакции: чрезмерная требовательность - к непослушанию, чрезмерная снисходительность - к грубости.

Педагогический такт включает в себя уважение к личности ребенка, чуткое отношение к учащимся, внимательное наблюдение за их психическим состоянием. Уважение, душевная теплота, ласка не исключают требовательности, а предполагают ее. Связь уважения и требовательности диалектична. В зависимости от уровня воспитанности личности учащегося учитель варьирует оттенки своих отношений с ним: от скрытой симпатии до подчеркнутой холодности, от раздумья до сухости, от мягкости до строгости.

Педагогический такт предполагает:

* уважение к школьнику и требовательность к нему;
* развитие самостоятельности учащихся во всех видах деятельности и твердое педагогическое руководство их работой;
* внимательность к психическому состоянию школьника и разумность, и последовательность требований к нему;
* доверие к учащимся и систематическая проверка их учебной работы;
* педагогически оправданное сочетание делового и эмоционального характера отношений с учениками и др.

Специфика педагогического такта заключается в том, что это:

* мера профессионального поведения учителя, мера его действий, поступков;
* важное условие построения правильного общения педагог - воспитанник, педагог - коллектив;
* мера в выборе и использовании тех или иных методов, форм, средств воздействия и взаимодействия.

**Условия эффективной организации педагогического общения**

Л.Д. Столяренко выделяет негативные и позитивные установки педагога:

* наличие негативной установки преподавателя на того или иного ученика определяется по признакам: учитель не создает благоприятную атмосферу для «плохого» ученика (мало времени для подготовки ответа, нетактичное перебивание монолога ученика, отсутствие наводящих вопросов), частое порицание, чем поощрение. Учащиеся чувствуют неприязнь в отношении педагога, его необъективность и рефлексивно дистанцируются;
* наличие позитивной установки преподавателя характеризуется в стремлении педагога дать возможность учащемуся высказать свою мысль, при этом задает наводящие вопросы, поощряет взглядом, улыбкой, проявляет сочувствие [3].

**Список используемых источников:**

1. Ефимова Н.С. Психология общения. М.: Форум-ИНФРА, 2006.
2. Краткий психологический словарь. Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
3. Столяренко Л.Д. Педагогическое общение. Ростов-на-Дону: Феникс, 2004.
4. Фалей М.В. Педагогическое общение. Южно-Сахалинск: изд-во СахГУ, 2014.
5. Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М.: АОЗТ, 1994.