

Эффективность общения в воспитательном процессе

Цель семинара: повышение психологической компетентности в вопросах конструктивного общения, для лучшего понимания себя и других людей (участников образовательного процесса).

Теоретический материал

Среди специальных педагогических способностей есть способность особого рода, которую нельзя однозначно отнести ни к деятельности учителя, ни к работе воспитателя, так как она одинаково необходима им обоим. Это способность к педагогическому общению.

Общение является одной из самых сложных сторон педагогического труда, так как через него осуществляется главное в педагогической работе: воздействие личности учителя на личность ученика. Одним из важных качеств педагога является умение организовать длительное и эффективное взаимодействие с учащимися. Данное умение обычно связывают с коммуникативными способностями педагога. Владение профессионально-педагогическим общением – важнейшее требование к личности педагога в том её аспекте, который касается межличностных взаимоотношений.

1. Структура коммуникативных способностей, знаний, умений и навыков, используемых педагогом в общении с учащимися.

Познание человека человеком включает общую оценку человека как личности, которая обычно складывается на основе первого впечатления о нём; оценку отдельных черт его личности, мотивов и намерений; оценку связи внешне наблюдаемого поведения с внутренним миром человека; умение «читать» позы, жесты, мимику, пантомимику.

Познание человеком самого себя предполагает оценку своих знаний; оценку своих способностей; оценку своего характера и других черт личности; оценку того, как человек воспринимается со стороны и выглядит в глазах окружающих его людей.

Умение правильно оценить ситуацию общения – это способность наблюдать за обстановкой, выбирать наиболее информативные её признаки и обращать на них внимание; правильно воспринимать и оценивать социальный и психологический смысл возникшей ситуации.

Так же коммуникативные способности включают: умение вступать в контакт с незнакомыми людьми; умение предупреждать возникновение и своевременно разрешать уже возникшие конфликты и недоразумения; умение вести себя так, чтобы быть правильно понятым и воспринятым другим человеком; умение вести себя так, чтобы дать возможность другому человеку проявить свои интересы и чувства; умение извлекать максимум пользы для себя.

2. Основные каналы общения:

Речевой (вербальный)

Неречевой (невербальный)

«Говорим мы голосом, беседуем всем телом». Публиций.

Упражнение «РОЛИ»

Далее информация для размышления:

7% - информации передаётся словом

38% - интонирование (тембр, интонация голоса и сила звука)

55% - невербальные средства общения (позы, жесты, взгляд, мимика, пространственные позиции).

Речевой канал общения.

Высказывания без ориентации на собеседника носят форму монолога. Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать 50%, а в некоторых случаях и 80% объёма исходной информации.

Пример потери информации

Шутливо проиллюстрировал Моль передача указаний по цепочке капитан – адъютант – сержант – капрал – рядовые.

Капитан – адъютанту: Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, а это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 5 часов утра на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нелегко, в таком случае оставьте людей в казарме.

Адъютант – сержанту: По приказу капитана завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме.

Сержант – капралу: По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения насчёт этого редкого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день.

Капрал – солдатам: Завтра, в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведёт затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день.

Умение слушать.

Байка «Знакомая»

Она говорила очень долго,
За пуговицу нежно теребя,
И о проблемах нравственного долга,
И о попытках выразить себя.

О новых модах и судьбе поэта,
Которого читают все подряд
О том, что при такой зиме и лето
Уже не будет тёплым, говорят.

О вечерах для тех, кому за 30.
О том, что видит жуликов насквозь,
А из того, что ей ночами снится,
Процентов 40 всё-таки сбылось...

Куда ещё влечёт её кривая,
Я угадать, естественно, не мог,
Но изредка сочувственно кивая,
Ни словом не ответил, видит бог.

Потом узнал, что в чьём-то окруженье
Она, болтая вновь о том, о сём,
Меня упомянула с уваженьем:
– О, как он здраво судит обо всём!...

Мораль. Успех в общении, в коммуникации зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника. Причём последнее зачастую ценится даже выше, чем способность аргументировано излагать свою точку зрения.

Невербальный канал общения.

Невербальный язык говорит о том, что люди думают в действительности. Любой из невербальных элементов общения может помочь убедиться в истинности того, что сказано словами, или, как это иногда бывает, поставить сказанное под сомнение.

Упражнение «Альтернативы»

Цель упражнения: показать, как участники воспринимают друг друга.

Каждый педагог составляет для себя 5 альтернатив, остальные выбирают, что по их мнению ему ближе (например, альтернатива: моя любимая музыка классика или фольклор?)

3. Механизмы межличностного восприятия

Эти механизмы могут стать причиной трудностей в общении.

«Эффект ореола»

Причины «ореола» разные, но можно выделить типичные три ошибки – превосходства, привлекательности и отношения к нам.

Ошибка превосходства – схема: при встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его более положительно, чем могли бы, если бы он был нам равен. Если имеем дело с человеком, которого в чём-то превосходим, то мы его недооцениваем. Превосходство по одному фактору, а переоценка (или недооценка) по многим.

Ошибка привлекательности: если человек нам нравится, одновременно мы склонны считать его более хорошим и умным, интересным и т. д. и наоборот.

Фактор отношения к нам: позитивное отношение к нам порождает сильную тенденцию к приписыванию положительных свойств и отбрасыванию отрицательных и наоборот.

Приписывание причин чужим поступкам имеет ещё одну особенность. Обычно мы склонны полагать, что поведение других отражает их истинную сущность. При этом своё собственное поведение чаще всего объясняем с точки зрения каких-то обстоятельств, людей, заставивших нас поступить тем или иным образом, но полагаем, что другие сами несут ответственность за своё поведение.

Чтобы избежать таких ошибок при формировании впечатления о человеке надо задать себе вопрос: «Почему он так поступает? Какие могут быть причины: внешние и внутренние?» При возможности спросить человека о мотивах его поведения.

Установка

Восприятие новой информации, формирование мнения о неизвестном человеке часто зависит от установки. Установка – наше сознательное или бессознательное убеждение в чем-то, восприятие мира под определенным углом зрения. Иногда это собственное мнение человека, выработанное на основе своего опыта, иногда заимствованное из чужого опыта, авторитетов.

Влияние установки на межличностное восприятие доказано психологическими экспериментами.

Эксперимент *Бодалёва*: под влиянием установки оказались 35% опрошенных.

Установка преступник – «Этот зверюга понять что-то хочет. Умно смотрит т без отрыва. Стандартный бандитский подбородок, мешки под глазами, фигура массивная, стареющая, брошена вперёд»

Установка герой – «Молодой человек лет 25-30. лицо волевое, мужественное, с правильными чертами. Взгляд очень выразительный. Волосы всклочены, небрит; ворот рубашки расстёгнут. Видимо, это герой какой-то схватки, хотя у него и не военная форма – одет в клетчатую рубашку».

Барьером в общении могут служить психологические защиты.

Механизмы, стабилизирующие образ «Я», называются психологическими защитными механизмами.

Каждый день на нас устремлён поток разнообразной информации. Пока поступающая извне информация поддерживает сложившееся у человека представление о мире, он живёт в согласии с самим собой. Но стоит наметиться расхождению, как возникает внутреннее напряжение, побуждающее человека либо к изменению идеального представления о себе, либо к попыткам пресечь поток информации, вызывающей дисбаланс представлений. В последнем случае начинает действовать система защитных механизмов.

Защитные механизмы обеспечивают устойчивость психики при слишком сильном воздействии извне. Но часто их действие мешает личному росту – ведь в результате искажается картина мира, человек приспособливает её к своему «Я», вместо того чтобы самому стать более гибким, способным адаптироваться к постоянно меняющимся внешним условиям.

Все защитные механизмы обладают общими характеристиками:

1. Они действуют на неосознанном уровне и поэтому являются средствами самообмана.
2. Они искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать тревогу менее угрожающей для индивидуума.

Люди редко используют какой-либо единственный механизм защиты. Выделяется несколько основных защитных стратегий: вытеснение, перенос, отрицание и др.

Вытеснение (или подавление) – человек как бы не замечает, забывает ту часть информации, которая связана с неприятными для него событиями, возникновением внутренней тревожности. События, вытесненные в бессознательное, сохраняют эмоциональный энергетический заряд и поэтому постоянно ищут выход наружу. В результате возникает особая, аффективная логика, логика крайностей в оценке действительности.

Проекция (или перенос) – бессознательное отвержение собственных негативных чувств, желаний и стремлений и перенос их на другое лицо. Это своего рода перекалывание ответственности за то, что происходит внутри «Я», на окружающий мир. Классический пример проекции: учитель, не обладающий способностью к систематизации, организованности, будут раздражать в учениках именно неорганизованность и хаотичность. Мать – не очень аккуратная хозяйка – будет упрекать дочь в том, что та вечно разбрасывает вещи и не убирает в доме.

Замещение – осуществляет перенос действия, изначально направленного на недоступный объект, на объект доступный. Тем самым разряжает напряжение, созданное неудовлетворённой потребностью. Замещение может вылиться в раздражение и гнев. Например, чересчур требовательный учитель критикует ученика, и на перемене ученик реагирует вспышкой ярости на незначительные провокации одноклассников. Одноклассники просто замещают учителя.

Отрицание – стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями. Оно проявляется в игнорировании потенциально тревожных сигналов, уклонении от них. При отрицании человек старается о чём-то не думать, не хочет принять очевидные факты и поверить им («Так не может быть»).

Рационализация – удобная аргументация (удобное объяснение причин своих поступков). Главная особенность рационализации состоит в попытке создать гармонию между желаемым и реальным положением и тем самым предотвратить потерю самоуважения. Один из вариантов рационализации имеет название «зелен виноград». Горечь неудачи смягчается «не очень то и хотелось» (обесценивание недоступных благ). Другой вариант рационализации – «сладкий лимон» – направлен на преувеличение значимости достигнутого.

Психологические защиты – это несовершенные формы управления «плохими чувствами». Чтобы эти чувства не копились в вас и не создавали опасности «взрыва», понижения самооценки, ухудшения здоровья их нужно отреагировать – то есть

«выпустить пар». Однако отреагирование негативных эмоций не должно приносить вреда окружающим и нам самим.

Упражнение «Я и психологические защиты».

Участники анализируют какие виды психологических защит используются ими.

Эффекты «ореола» вместе с действием некоторых психологических защит, являются барьерами в общении.

Конструктивное общение

Наиболее эффективным является диалоговое общение в основе которого умение задавать вопросы.

Наиболее эффективны *открытые вопросы* типа: Каково ваше мнение? Каким образом, Почему? и др.

Закрытые вопросы ответы на них «да», или «нет», рекомендуются для получения согласия или несогласия с высказанной позицией.

Зеркальный вопрос – технически он состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения только что произнесённой для того, чтобы заставить его увидеть своё утверждение со стороны.

-Я никогда не буду с ним дружить!

- Никогда?

- Он меня обидел!

- Обидел?

Этот метод даёт лучшие результаты, чем круговорот вопросов «Почему?».

Переход с роли на личность часто встречается как в формальном, так и неформальном общении:

Исполнение роли ученика

Оценка личности

- Ты сегодня не выучил урок.

– Ты ленивый и безответственный.

- В этом задании ты допустил ошибку.

– У тебя никогда ничего не получается.

Конструктивное общение предполагает умение управлять своими эмоциями и чувствами, умение конструктивно выразить свои негативные чувства.

Желательно сформировать навык анализа своих негативных эмоций, который может проводиться по следующей схеме.

Анализ негативных эмоций.

1. Почему я так рассержен (обижен, напуган)?

2. Что я хочу изменить?

3. Что мне нужно сделать, чтобы расстаться с этим чувством?

4. В конечном счёте, чья это проблема? Насколько она моя? Насколько их?

5. В чём внутренний смысл данной ситуации для меня?

4. Приёмы эффективного, конструктивного взаимодействия с детьми.

Эффективное общение с детьми возможно, если взрослый обладает следующими навыками:

- говорит с ребёнком о своих чувствах и переживаниях на языке внутреннего «Я», языке «Я-сообщений»;

- «активно слушает» внутренний мир ребёнка, мир его чувства;

- не оценивает личность ребёнка, а говорит о нежелательных действиях ребёнка;

- видит в словах и действиях ребёнка позитивный настрой и благие намерения;

- обладает навыками саморегуляции эмоционального состояния.

Овладение языком «Я – сообщения»

Это способ, с помощью которого взрослый сообщает ребёнку о своих чувствах и отрицательных переживаниях, а не о нём и не о его поведении, которое это переживание вызвало (в отличие от «Ты высказывания»). «Я- высказывание» всегда начинается с личных местоимений: «я», «мне», «меня».

Пример:

Ребёнок разговаривает на уроке во время объяснения нового материала.

Учитель:

- (**«Ты – высказывание»**): «Ты можешь закрыть рот, в конце концов? Ты мне мешаешь. Прекрати разговаривать».

- (**«Я – высказывание»**): «Когда разговаривают во время объяснения, мне трудно говорить, я начинаю раздражаться, и от этого мне ещё сложнее. Пожалуйста, перестань разговаривать».

В классическом варианте «Я – сообщении» вообще не содержит местоимения «ты», лишь ссылку на определённые ситуации или отвлечённых людей.

1. **«Ты – высказывание»** содержит в себе негативную оценку другого человека, часто обвинения. После «Ты – сообщения» взрослый (учитель) часто использует угрозу или приказ («Прекрати разговоры»). Это может вызвать сопротивление и протест.

2. **«Я – высказывание»** - это сообщение о наших чувствах, оно редко вызывает протест, потому что не содержит обвинения. После «Я – сообщения» учитель часто использует просьбу: «Пожалуйста, перестань разговаривать».

Помимо того, что «Я – сообщении» говорит о чувствах взрослого т его переживаниях, оно имеет ещё некоторое назначение:

- «Я – сообщение» - это способ регуляции собственного эмоционального состояния, так как энергия эмоционально-аффективного плана переводится на рациональный, вербально-коммуникативный план;

- «Я – сообщение» - это послание вашего внутреннего «Я», и оно адресовано внутреннему «Я» ребёнка и устанавливает с ним контакт;

- «Я – сообщение» - сигналит о границах дозволенного в необидной для ребёнка форме;

- «Я – сообщение» - это способ передать ответственность за свои действия самому ребёнку. Ребёнок сам решает, что ему делать «в свете новой информации»;

- «Я – сообщение» предполагает уверенное поведение (мы раскрываем своё внутреннее «Я») вместо агрессивного поведения.

Что делает ребёнок (ситуация) → Какие чувства возникают в связи с этим → конкретное пожелание

Пример:

Ситуация 1

Учитель объясняет материал на доске, ученик при этом разглядывает журнал

«Ты – высказывание»: « Ты закроешь свой журнал или нет? Когда ты начнёшь слушать? Я для тебя специально объяснять не буду».

«Я – высказывание»: «Меня беспокоит, что ты разглядываешь журнал во время объяснения. Я боюсь, что новый материал останется неувоенным».

Ситуация 2

Дети громко разговаривают во время обеда

1. «Когда ем, я глух и нем».

2. «Что вы так разорались, подавитесь. Вот тогда узнаете, как разговаривать во время еды».

3. «Мне не нравится, когда во время обеда громко разговаривают за столом».

После выраженных чувств необходимо высказать пожелание о тех действиях ребёнка, которые вас устраивают.

Ваши действия:	Действия ребёнка:
1.»Я – сообщение»	Игнорирование
2. Усиленное «я – сообщение»	Дальнейшее игнорирование
3. Конкретное пожелание	Невыполнение желаемого действия (отказ)
4. Предупреждение о возможных санкциях («Я собираюсь сделать...»)	Дальнейшее игнорирование
5. Реализация санкций	

Если санкция назначена, она должна быть обязательно реализована. Санкции должны быть реальными и выполнимыми и не носить характер мнимых угроз.

Факторы влияющие на мотивационный потенциал

На формирование мотивов учения оказывает **стиль педагогической деятельности** учителя, различные стили формируют различные мотивы. Авторитарный стиль формирует «внешнюю» мотивацию учения, мотив «избегания неудачи», задерживает формирование «внутренней» мотивации. Демократический стиль педагога, наоборот, способствует развитию внутренней мотивации; а попустительский (либеральный стиль) снижает мотивацию учения и формирует мотив «надежды на успех».

На силу мотива могут влиять похвала или порицание, соревнование с другими, задетое самолюбие, проблемность, загадочность стоящей перед человеком задачи, привлекательность объекта и т. д.

Роль похвалы и порицания, исходя из психологических исследований, оказывают стимулирующее воздействие только в том случае, если повторяются подряд не более 4 раз. Длительно используемое порицание (впрочем как и похвала) приводят к негативным последствиям как для эффективности труда, так и для развития личности. Недаром Горький как-то сказал, что если говорить человеку всё время «свинья», так он и хрюкать начнёт.

Воспитание – это в первую очередь самовоспитание.

Очень важна для педагога такая способность как способность к самовоспитанию, направленная на устранение вредных привычек и склонностей, препятствующих общению, на формирование и развитие полезных для общения умений и навыков.

Коммуникативные способности педагога поддаются развитию. Особой сферой проявления способности к педагогическому общению является применение педагогом поощрений и наказаний. Они стимулируют успехи ученика, особенно тогда, когда поощрения и наказания заслужены и справедливы. От педагогической оправданности поощрений и наказаний зависит их стимулирующая роль. Приведём в этой связи развёрнутые характеристики эффективных и неэффективных с педагогической точки зрения поощрений.

Эффективное поощрение	Неэффективное поощрение
1. Осуществляется систематически.	1. Осуществляется время от времени.
2. Сопровождается объяснениями учителя того, что именно в действиях ученика заслужило поощрения.	2. Делается в общем, без специальных разъяснений.
3. Связано с личной заинтересованностью учителя в успехах ученика.	3. Связано с формальным отношением к поощрению, при котором учитель не интересуется успехами ученика.
4. Соотносится с достижением учеников определённых результатов.	4. Отмечается лишь общее участие ученика в работе.
5. Предполагает информирование учащегося о значимости достигнутых им результатов.	5. Информирование ученика о его результатах, не подчёркивая их значимости.
6. Развивает у учащихся умение организовывать свою работу с расчётом на достижение хороших результатов.	6. Ориентирует учащегося на сравнение своих результатов с итогами работы других учеников, на конкуренцию с ними.
7. Сравнивает прошлые и настоящие достижения учащегося.	7. Сравнивает достижения данного ученика с достижениями других учащихся.
8. Соразмерно затраченным учеником	8. Не соответствует затраченным

усилиям.	учащимся усилиям.
9.Сопоставляет достигнутое учащимися с приложенными с его стороны усилиями, показывая, что при желании ученик может достигать успехов и в будущем.	9.Сравнивает достигнутый учащимся результат только с наличием у него способностей или показывает, что результат достигнут благодаря удачному стечению обстоятельств.
10.Воздействует на мотивационную сферу учащегося, опираясь на внутренние стимулы: интерес, цели саморазвития, удовлетворённость от учения и др.	10.Опирается на внешние стимулы: похвалу, расчёт на победу в соревновании, получение награды и пр.
11.Концентрирует внимание учащегося на том, что его успех зависит от него самого, от собственных способностей и возможностей.	11.Обращает внимание учащегося на то, что его прогресс в учёбе зависит от усилий, прилагаемых учителем или кем-либо ещё из посторонних людей.
12.Способствует проявлению интереса учащегося к новым заданиям, когда прежние задания уже выполнены.	12.Мешает работе учащегося, отвлекая его, вводит новые задания ещё до того, как будут завершены предыдущие.

Литература

- 1.Барлатас Т.В. «Популярная психология от конфликтов к обретению Я», М., - «Академия», 1997, 158с.
- 2.Брэдвей Лорен, Албертс Хил Барабара «Ребёнок от 7 до 14 лет», М., - «Юнвес», 1997, 250 с.
- 3.Гиппенрейтер Ю.Б. «Общаться с ребёнком. Как?», М., - «ЧеРо», 2004, 239 с.
- 4.Григорьева Т.Г. «Основы конструктивного общения», Новосибирск, - «Издательство Новосибирского университета», 1999, 120 с.
- 5.Немов Р.С. «Психология», книга 2, М., - «Просвещение» «Владос», 1995, 490 с.
- 6.Немов Р.С. «Практическая психология», М., - «Владос», 2001, 318 с.
- 7.Панфилова М.А. «Игротерапия общения», м., - «Гном», 2000, 154 с.
- 8.«Психология и этика делового общения», под ред. Лавриненко В.Н., М., - «Юнити», 2002, 326 с.
- 9.Рогов Е.И. «Психология общения», М., - «Владос», 2001, 334 с