

Тема: «Роль коммуникации в деятельности педагога. Типы коммуникативного поведения педагога и уровни коммуникативной культуры. Барьеры и ошибки коммуникации. Приемы и техники преодоления ошибок».

**Роль коммуникации в деятельности педагога
Типы и уровни коммуникативной культуры**

Уважаемые педагоги, сегодня мы с вами поговорим об общении. Ведь общение суть педагогической профессии. Оно происходит ежедневно, ежечасно, с детьми, и их родителями, коллегами, требует отдачи физических сил и огромных душевных затрат. Иногда возникают недопонимания, проблемы в общении. Все мы разные и к каждому нужно найти определенный подход. Современный педагог должен не только иметь предметные и психолого-педагогические знания, но и особые умения – это коммуникативные умения.

Коммуникативные умения педагога:

- умения устанавливать эмоциональный контакт, завоёвывать инициативу в общении;
- умения управлять своими эмоциями;
- наблюдательность и переключаемость внимания;
- социальная перцепция, т.е. понимание психологического состояния по внешним признакам;
- умение «подавать себя» в общении;
- речевые (вербальные) и неречевые (невербальные) умения коммуникации и др.

Главным средством общения является речь, а если мы говорим о педагогической профессии, то конечно, это педагогическая речь, она подразумевает не просто процесс говорения, передачи информации, а организацию речи, влияющую на характер взаимоотношений, создание эмоционально- психологической атмосферы общения педагогов и воспитанников, стиль их работы.

В зависимости от цели речь может быть:

- развлекательной - главное занимательность, интерес, поддержание внимания;
- информационной -- дает новое представление о предмете;
- воодушевляющей - обращенной к чувствам, эмоциям человека,
- убеждающей -- предполагает логическими аргументами доказать или опровергнуть какое-либо положение; призывающей к действию.

В педагогическом общении «присутствует» все разнообразие видов речи, но независимо от того, убеждает, информирует, призывает, к речи педагога предъявляются особые требования:

- правильность (соответствие литературно-языковым нормам);
- точность (употребление слов, выражений в свойственных им значениях);

- ясность, простота, логичность, доступность;
- богатство (разнообразие используемых языковых средств),
- образность, эмоциональность.

В коммуникации важно не только то, что сказано, но и как сказано. В речи важна эмоциональная выразительность речи: интонация, темп, дикция, сила, паузы.

Дополняют речь, эмоционально влияют на воспитанников, передают чувства и переживания педагога невербальные средства. Для собеседников важно, когда при обращении педагог поддерживает их, кивает головой, улыбается.

Таким образом, культура общения достигается за счет как речи, так и невербальных средств.

В современных образовательных организациях выделяют три типа речевой культуры педагогов:

1. Носители элитарной речевой культуры. У педагогов нет нарушения норм литературного языка в произношении, ударении, образовании грамматических форм, словоупотреблении. Они соблюдают все этические нормы, в частности, нормы национального русского этикета, требующий разграничения ты- и вы- общения. Ты-общение используется только в неофициальной обстановке. Никогда не допускается одностороннее ты-общение. Они пользуются языком творчески, их речь обычно индивидуальна, в ней нет привычной заштампованности, а в разговорной речи - стремления к книжности.
2. Представители «среднелитературной» культуры. Речь педагогов отражает гораздо более низкий уровень их общей культуры, незнание литературных норм произношения слов, а нередко и их значений порождает языковую бедность, грубость и неправильность речи. Часто встречается монотонность в голосе, отсутствует эмоциональность в речи, скупость речи.
3. Учителя с литературно-разговорным типом речевого поведения которых разговорная система общения является фактически единственной, во всяком случае, в устной форме речи. Многие педагоги считают, что с воспитанниками необходимо говорить понятным им языком и, поэтому, стараются, подражать простонародной речевой культуре, а частично и некоторым сленговым оборотам, и выражениям. Однако педагог должен помнить, что он является образцом для подражания и в культурном и в речевом плане.

Успешность педагогической деятельности зависит от уровня коммуникативной культуры педагога. Её формирование является одной из важных задач профессионального становления педагога и особенно его саморазвития и самовоспитания.

Выделяют несколько уровней коммуникативной культуры:

- 1) репродуктивный (вторая категория) педагог стремится к контактам с людьми, отстаивает свое мнение, планирует работу, однако потенциал его

недостаточно устойчив. Педагог владеет известными в педагогике приемами убеждающего воздействия, но использует их без анализа ситуации.

2) мастерский (первая категория); педагог постоянно стремится к расширению круга знакомых, проявляет инициативу в общении, оказывает помощь близким и друзьям, участвует в организации общественных мероприятий.

3) исследовательский (высшая категория). Педагог испытывает потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремится к ней, быстро ориентируется в трудных ситуациях, непринужденно ведет себя в новом коллективе, инициативен, самостоятелен, принципиален.

Нередко при общении у педагогов возникают некие **барьеры коммуникации** (барьеры общения) – это ряд факторов, которые являются причинами конфликтов в общении или способствуют их возникновению.

С ними вас познакомит моя коллега Самира

Барьеры и ошибки коммуникации

Коммуникативные барьеры мешают педагогу адекватному восприятию, принятию, пониманию, и поддержке ребенка, и одновременному обучению его способам коммуникативной культуры тем самым отрицательно сказываются на самочувствии педагога и ребенка.

Основные виды барьеров:

По своей природе барьеры общения принято разделять на два основных вида:

1. **Психологические барьеры** – возникают, когда собеседники не могут понять друг друга в силу различных психологических проблем. Например, негативное первое впечатление, стеснение и т.д.

Барьеры педагогического общения имеют психологическую природу.

Рассмотрим наиболее типичные «психологические барьеры»:

- *«барьер боязни детского коллектива»* характерен для начинающих педагогов; они неплохо владеют материалом, хорошо подготовились к занятию, но сама мысль о непосредственном контакте с детьми «пугает» их, сковывает творчество и т. п.;

- *«барьер негативной установки на детский коллектив»*, который может формироваться априорно на основе мнений другого педагога, работавшего в этом детском коллективе или в результате собственных педагогических неудач;

- *«барьер несовпадения установок»* – педагог приходит с замыслом интересного занятия, увлечен им, а дети равнодушны, несобранные, невнимательны;

- *«барьер прошлого негативного опыта общения с данным детским коллективом или ребенком»*;

- *«барьер подражания»*: подражание манерам общения, деятельности другого педагога, на которого он ориентируется, но не осознает, что

механический перенос чужого стиля общения на свою педагогическую индивидуальность невозможен.

- «*барьер предвзятости и беспричинной негативной установки*». Выражается в следующем: вы внешне беспричинно начинаете отрицательно относиться к тому или иному человеку в результате первого впечатления или непонятно по каким причинам.

- «*барьер отрицательной установки*», введённой в ваш опыт кем-либо из людей. Кто-то сообщил вам отрицательную информацию о воспитаннике, и у вас складывается негативная установка по отношению к нему, хотя вы сами о нём мало что знаете, не имеете опыта личного взаимодействия с ним.

Психологические барьеры в общении с детьми возникают незаметно, и первое время могут не осознаваться педагогом. Если «барьер» укрепляется, то и сам наставник начинает чувствовать дискомфорт, тревогу, нервозность. Это состояние становится устойчивым, мешает плодотворному контакту с детьми и, в конечном счете, сказывается на характере педагога, формируется так называемый «неверный педагогический характер».

2. Коммуникативные барьеры общения – это препятствие на пути адекватной передачи или получения информации. Возникают в том случае, когда собеседники не понимают и не воспринимают речь друга, в силу различных причин (фонетическое непонимание из-за быстрого темпа речи, присутствия в ней большого количества слов-паразитов, стилистический барьер).

Следует подчеркнуть, что наше неумение или нежелание правильно общаться с воспитанниками является причиной многих педагогических неудач — отсутствия интереса к деятельности, и грубости детей, и наших собственных неврозов.

А теперь рассмотрим типичные ошибки общения педагога с детьми:

1. Обращение к ребенку не по имени, даже не по фамилии, а в третьем или втором лице.
2. Отсутствие извинений в адрес ребенка, если педагог оговорился.
3. Приказной административный характер распоряжений.
4. Невнимание и безразличие к результату деятельности воспитанника, прерывание его речи беседа или перепалка во время ответа.
5. Игнорирование психических особенностей ребенка (флегматик – медленно думает, холерик – торопится, меланхолик – теряется, сангвиник – отвечает мгновенно, необдуманно).
6. Неумение выслушать, поддержать беседу.
7. Отсутствие контакта глаз.
8. Необъективность придирки.
9. Игнорирование стремления воспитанника занять достойное место среди сверстников.
10. Угрозы, приказы.
11. Критика.

12. Оскорбительные прозвища.
13. Общение – допрос.
14. Похвала с подвохом.
15. Считают себя выше воспитанников, то есть выбирают позицию «на пьедестале»

Таким образом, можно сказать, что педагоги должны постараться преодолеть барьеры и ошибки в общении.

Лена 1 детский сад

Приемы преодоления барьеров общения

Преодолеть барьеры общения помогают разнообразные приемы и средства. К ним относят вербальные (устные, словесные) и невербальные средства. К вербальным относят приемы убеждения, рефлексивное слушание и комплименты – явные и скрытые. К невербальным средствам можно отнести: нереплексивное слушание, визуальный контакт, позы и жесты, взаимное расположение в пространстве, межличностное расстояние, паузы, ведение записей (во время деловой беседы), улыбка.

Умение слушать. Большинство из нас плохие слушатели. Часто мы только делаем вид, что слушаем, дожидаясь лишь момента, чтобы высказаться самому. А плохое слушание – это антикомплимент говорящему, негативная оценка того, что тот говорит.

Слушать гораздо труднее, чем говорить. Скорость говорения в четыре раза меньше скорости мышления. Поэтому $\frac{3}{4}$ возможностей мозга не задействованы в слушании и ищут себе применение. И обычно находят его в посторонних мыслях.

В психологической литературе приводится следующий занимательный случай. Молодая женщина решила проверить, действительно ли люди крайне плохо слушают друг друга. Во время коктейля она сказала собеседнице бодрим светским тоном: «Между прочим, уходя из дома, я пристрелила своего мужа» – «О, как тебе повезло, дорогая!» – последовал ответ. Комментарии, как говорится, излишни.

Чтобы слушать нужны волевые усилия. Однако куда проще утешить себя словами «ничего интересного я не услышу». Такой вывод мы стремимся сделать побыстрее, ибо он избавляет нас от волевых усилий, необходимых для слушания. Говорящему нужно помнить это и, во-первых, стараться заинтересовать собеседника самыми первыми своими словами, а во-вторых – быть кратким.

К эффективным приемам слушания можно отнести следующие.

Активное слушание – оно состоит в том, что вы пытаетесь предугадать, что скажет собеседник и подсказываете ему подходящие слова. Задавание уточняющих вопросов. Это оживляет слушание. Активная поза слушающего: корпус слегка наклонен в сторону говорящего.

Существуют следующие основные приемы активного слушания:

- Прием «ПАРАФРАЗ». Воспроизведение сути высказываний клиента своими словами. При этом можно использовать такие вводные фразы, как: «Итак, вас интересует...», «Самыми важными критериями выбора являются...».

- Прием «ЭХО». Дословное повторение основных положений, высказанных клиентом. Этому должны предшествовать вводные фразы типа: «Насколько я вас понял...», «Вы считаете, что...».

- Прием «ЛОГИЧЕСКОЕ СЛЕДСТВИЕ». Необходимо сделать вывод из высказываний клиента. Например, «Если исходить из того, что Вы сказали, Вас интересуют...».

- Прием «УТОЧНЕНИЕ». Попросить уточнить отдельные положения высказываний клиента. Например, «Это очень интересно; не могли бы Вы уточнить...».

Всякое проявление интереса к собеседнику является скрытым комплиментом: каждому приятно сознавать, что он интересен. Чтобы интерес был действительно искренним, найдите в человеке то, что Вам на самом деле по-человечески интересно. Каждый из нас с удовольствием говорит о себе, о своих делах. Используйте это, заведите разговор о том, что интересно собеседнику, о нем, о его проблемах.

Улыбнитесь человеку. Хорошая улыбка творит чудеса. Секрет улыбки состоит в следующем: действия более выразительны, чем слова, и верят больше именно действиям. Улыбка – это действие, означающее «я к Вам хорошо отношусь, Вы мне нравитесь»..

Известно, что человеку приятно слышать **свое имя, отчество**. Когда мы хотим убедить кого-то, мы непроизвольно и довольно часто произносим его имя. Произносить имя – означает проявить уважение к человеку.

Невербальные средства

Визуальный контакт – он является исключительно важной частью общения. Глядя на говорящего, слушатель, во-первых, проявляет заинтересованность, а во-вторых, сосредоточивает внимание на говорящем, что способствует слушанию. Исключение составляют обсуждения неприятных вопросов: здесь следует воздерживаться от визуального контакта. Оптимальная продолжительность взгляда не превышает 10 секунд. Встреча взглядами обычно длится несколько секунд – этого вполне достаточно для взаимопонимания.

Позы и жесты играют важную роль в создании атмосферы беседы. Слегка наклонившийся к нам собеседник воспринимается как более внимательный слушатель. Наоборот, мы чувствуем определенное неудобство, когда собеседник откидывается назад, а тем более разваливается на сиденьи. Поза непринужденная предпочтительнее скованной, ибо соответствующее состояние передается и партнеру..

Отзеркаливание. Установлено, что когда беседующие симпатизируют друг другу или пришли к общему мнению, то они невольно повторяют позы и жесты друг друга. Позы и жесты эти обычно дружественные. Установлено, что принятие собеседником отличающихся поз является дополнительным

препятствием в достижении взаимопонимания. Поэтому желающему добиться расположения рекомендуется зеркально отображать позы (жесты) собеседника, если они дружелюбные или нейтральные.

Искусство комплимента. Наиболее универсальный прием, при мастерском исполнении которого практически всегда удастся расположить к себе собеседника, – это сказать ему хороший комплимент. Разобраться в том, что такое хороший комплимент, поможет, прежде всего, точное определение этого понятия. **Комплиментом называется небольшое преувеличение достоинства, которое собеседник желает видеть в себе.** Комплимент отличается от лести именно тем, что дает небольшое преувеличение. Лстец сильно преувеличивает достоинства собеседника. Сравните: «Тебе очень идет этот цвет» (комплимент) и «Ты самая красивая» (лесть).

Самый эффективный комплимент – это комплимент на фоне антикомплимента себе (например: «Как тебе удалось так быстро выполнить эту работу? Я с ней три дня бился!»)