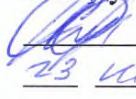


УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Институт психологии
Кафедра психологического обеспечения
профессиональной деятельности

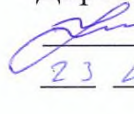
СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

 М.Ф.Бакунович
23 ноября 2021г.

СОГЛАСОВАНО

Директор Института

 В.С.Волченков
23 ноября 2021г.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО ФАКУЛЬТАТИВНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО
ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

для специальностей профиля А Педагогика

Составители:

Бакунович М.Ф., кандидат психологических наук, доцент;

Месникович С.А., кандидат психологических наук, доцент;

Журавлёва И.В., старший преподаватель.

Рассмотрено и утверждено

на заседании Совета БГПУ 25 ноября 2021г. протокол № 4

ОГЛАВЛЕНИЕ

Пояснительная записка

1. Теоретико-практический раздел

- 1.1 Психодиагностика коммуникативной деятельности педагога.
- 1.2 Коммуникативные задачи в общении. Психотехники эффективной реализации коммуникативных задач в педагогическом общении.
- 1.3 Вербальные и невербальные средства общения в работе педагога. Психологически эффективные и безопасные техники виртуального общения педагога.
- 1.4 Активное слушание в процессе педагогического общения. Психотехники активизации речевых высказываний у учащихся.
- 1.5 Эмоции и саморегуляция в процессе общения. Психологические приемы профилактики эмоционального выгорания в деятельности педагога.
- 1.6 Профайлинг в работе педагога: построение коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения.
- 1.7 Психологические особенности реализации ролевых позиций в педагогическом общении.
- 1.8 Конфликты в образовательном пространстве школы.
- 1.9 Психологическая рефлексия в процессе групповой работы педагога: техники, приемы, условия эффективности.

2. Вспомогательный раздел

- 2.1 Содержание учебного материала
- 2.2 Тематический план факультативной дисциплины «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия»
- 2.3 Перечень презентаций и обучающих фильмов.
- 2.4 Перечень используемых средств диагностики результатов учебной деятельности.

3. Информационно-методическая часть

Литература

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Актуальность изучения факультативной дисциплины «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия»

Факультативная дисциплина «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия» опирается на теоретические положения, рассматриваемые в учебной дисциплине «Психология» (разделы «Общая психология», «Социальная психология», «Возрастная и педагогическая психология») и позволяет расширить знания и умения студентов по психологическим вопросам, связанным со спецификой общения.

Факультативная дисциплина «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия» является практико-ориентированной дисциплиной. Ее содержание направлено на расширение у студентов представлений о психологических особенностях эффективного педагогического общения и на их практическую подготовку в сфере профессионального общения.

Содержание факультативной дисциплины «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия» связано с дисциплиной учебного плана высшего учебного заведения «Психология».

Цель и задачи изучения факультативной дисциплины «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия»

Цель факультативной дисциплины – развитие у студентов коммуникативных умений и навыков, необходимых для профессионального общения.

Основными **задачами** являются:

- углубить теоретические и практические знания студентов в области психологии общения;
- развитие умений применять вербальные и невербальные средства общения;
- формирование навыков активного слушания и решения коммуникативных задач;
- развитие профессионального самосознания студентов-будущих педагогов.

В результате изучения факультативной дисциплины студент должен **знать:**

- психологические закономерности общения;
- правила общения;
- вербальные и невербальные средства общения;
- ролевые позиции в общении.

В результате изучения факультативной дисциплины студент должен **уметь**:

- анализировать конфликтную ситуацию в профессиональной деятельности;
- адекватно использовать средства вербального и невербального общения;
- вести групповую дискуссию;
- устанавливать, поддерживать психологический контакт и обратную связь в общении.

В результате изучения факультативной дисциплины студент должен **владеть**:

- приемами выражения эмоциональных состояний в ситуации общения;
- техниками активного слушания;
- приемом «Я-сообщения», как способом выражения обратной связи.

Требования к освоению учебной дисциплины в соответствии с образовательным стандартом

Согласно образовательному стандарту высшего образования «Высшее образование. Первая ступень. Специальности Профиля А Педагогика изучение факультативной дисциплины «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия» направлено на формирование у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций.

Требования к академическим компетенциям.

Специалист должен:

АК-3. Владеть исследовательскими навыками.

АК-4. Уметь работать самостоятельно.

АК-5. Быть способным порождать новые идеи (обладать креативностью).

Требования к социально-личностным компетенциям.

Специалист должен:

СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-7. Быть способным осуществлять самообразование и совершенствовать профессиональную деятельность.

Требования к профессиональным компетенциям.

Специалист должен быть способен:

Обучающая деятельность

ПК-2. Использовать оптимальные методы, формы и средства обучения.

Общее количество часов, отводимых на изучение факультативной дисциплины в соответствии с учебным планом: факультативная дисциплина «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия» рассчитана на 24 аудиторных часа. Факультативная дисциплина читается в соответствии с учебными планами физико-математического факультета (3-й курс, 5-й семестр), факультета естествознания (2-ой курс, 4-й семестр), исторического факультета (1-й курс, 1-й семестр), филологического факультета (1-й курс, 1 семестр; для иностранных студентов – 4 курс, 8 семестр), факультета физического воспитания (4-й курс, 8 семестр).

1.1 Теоретический раздел

Тема 1.1 « Психодиагностика коммуникативной деятельности педагога»

Содержание:

1. Психотехники анализа речевой деятельности педагога.
2. Психологические способы развития профессиональной речи педагога.

Основные термины и понятия: коммуникация, речь, речевая деятельность, язык.

Теоретический материал:

В современной психологической науке речь рассматривается как универсальное средство общения, как сложная и специфически организованная форма сознательной деятельности, в которой участвуют два субъекта — формирующий речевое высказывание и воспринимающий его (А.А. Леонтьев). Впервые деятельностная трактовка речи человека была дана Л.С. Выготским, по мнению которого «слово» (речь, язык) возникает в процессе общественной практики и проявляет свою сущность лишь как часть человеческой деятельности.

Речь как речевую деятельность рассматривали многие отечественные исследователи (психологи, лингвисты, психолингвисты и др.). Во-первых, она может выступать в виде самостоятельного акта деятельности. Например, именно речь (точнее, говорение) определяет профессиональную деятельность спортивного комментатора, экскурсовода, лектора. Во-вторых, речевая деятельность может быть включенной в какую-либо более широкую неречевую человеческую деятельность (реплики хирурга в процессе операции и др.) (И.А. Зимняя, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, Р.М. Фрумкина и др.) [6]

Речевая деятельность – один из видов деятельности человека и направлена на решение конкретной задачи.

Она состоит из двух противоположных частей:

- восприятие чужой речи
- создание собственного высказывания.

Профессиональная речь педагога - главное средство обучения и воспитания. Уметь общаться, владеть содержанием профессионального образования, обладать развитыми способностями профессиональной коммуникации необходимо каждому учителю.

Речевая деятельность состоит из последовательных фраз, этапов:

- ориентировки (конкретный замысел, постановка целей речевой деятельности)
- планирование (осмысление, формулирование основных вопросов, определения порядка их следования)
- реализация (создание речи)

- контроль (корректировать замысел во время воспроизведения устного текста или совершенствовать написанное)

Для того, чтобы понимать и создавать речевые высказывания человеку необходимо овладеть такими **видами речевой деятельности**, как

Продуктивные (продуцируемые участниками общения)

– говорение (устное выражение мысли);

– письмо (графическое, письменное выражение мысли);

Рецептивные (воспринимающие текст):

– слушание (восприятие речи на слух, понимание ее);

– чтение (восприятие, понимание чужой записанной речи). Различают чтение вслух и тихое чтение – чтение про себя.

Они лежат в основе процесса речевой коммуникации. Успешность речевого общения зависит от того, насколько хорошо сформировались навыки речевой деятельности. Для учителя, владение каждым из этих видов речевой деятельности – необходимое условие профессионального мастерства.

Каждый из них имеет свои особенности

Говорение – процесс формирования и формулирования мысли в момент произнесения высказывания (образуется устный текст). Главным средством говорения выступает голос. Когда мы говорим - происходит не только подбор нужных слов, но и нужных конструкций (поэтому необходимо с ребенком заучивать стихотворения, так как в сознание формируются готовые структуры, которые впоследствии ребенок будет использовать инстинктивно). Для говорения также важна соответственная интонация, которая уместна для данного высказывания.

Основные правила говорения, значимые для педагога:

- четко определить коммуникативное намерение (цель урока), продумать тему, содержание своей речи

- менять содержание речи, опираясь на отклик собеседника

- в своей речи отражать такие свойства личности, как доброжелательность, стремление к сотрудничеству, компетентность

- в конце своей речи проверить соответствие ее замыслу

Говорение учителя часто имеет письменный источник.

Для улучшения навыков говорения необходимо освоение техники речи, а также быть готовым к поддержанию беседы на разнообразные темы, в этом поможет самообразование, оно позволит глубже разбираться в различных жизненных аспектах и улучшать стиль своей речи.

Слушание – смысловое восприятие устного высказывания. Это активный мыслительный процесс, в процессе которого речевые сообщения подвергаются смысловой переработке. В момент восприятия речи реципиент (тот, кто воспринимает речевую деятельность) создает свой собственный текст, опираясь на свой жизненный опыт. В любом случае этот текст разнится с тем, что был отправлен адресантом.

Слушание является компонентом общения и содержит два *этапа*: этап первичного анализа звукового сигнала, его обработки и этап смысловой интерпретации. Понимание речи во время слушания у человека достигает $\frac{1}{4}$

части уровня эффективности за 10 минут. Даже в частных беседах усваивает в среднем 2/3 части того, что говорят [2].

Причина состоит в недостатках слушания:

- поверхностное восприятие (речь определяется как фон для какой-либо деятельности);
- обрывочное восприятие (улавливаются разрозненные части звучащей речи);
- узость восприятия (неумение критически оценить содержание сообщения).

Для того чтобы развить навыки эффективного слушания, нужно ответить на вопрос: для чего ты слушаешь? (получение информации; развлечение; воодушевление; анализ фактов и идей).

Чтобы слушание приносило пользу, необходимо развивать в себе *следующие умения*:

1. концентрироваться (отслеживать ходом мысли и детали сообщаемого);
2. анализировать содержание (вычленять главную тему, идею в речи, делать выводы);
3. слушать критически (связывать услышанное со своим опытом, проанализировать);
4. конспектировать (записать услышанное).

Основные правила слушания, значимые для педагога:

- понять речевой замысел собеседника – это речевой замысел учителя.
- уметь спрогнозировать содержание его речи с первых фраз
- проявлять активность в общении, при необходимости, помочь собеседнику (наводящими вопросами, положительной оценкой услышанного, резюмируйте его речь)
- быть внимательным и дружелюбным слушателем
- когда закончили общение покажите, что вы поняли речь автора, если не поняли, выясните его речевое намерение.

Чтение – рецептивный вид речевой деятельности, целями которого является получение и переработка письменной информации. Процесс чтения определяется особенностями текста. Прежде чем начать работать с текстом, учителю необходимо определить, с какой целью будет использован данный текст:

- для ознакомления с общим содержанием текста (ознакомительное чтение);
- для выборочного ознакомления с текстом (просмотровое чтение);
- для подробного изучения содержания текста (изучающее чтение).

Педагогу необходимо формировать у учащихся разнообразные умения чтения:

1. Рецептивные умения (восприятие речи):

1. Предугадать содержание текста с помощью заголовка, схемы, комментария, иллюстраций с опорой на наводящие вопросы;
2. Понимать то, что прочитал, выделяя главную мысль, идею, основную информацию;
3. Понимать полное содержание прочитанного, опираясь на известные понятия;
4. Вычленять из прочитанного нужный факт или событие;
5. Предвидеть события и факты, опираясь на заголовок, схему, комментарий, иллюстрации, с обсуждением при парной или групповой работе.

2. Репродуктивные умения (воспроизведение речи):

1. Воспроизводить прочитанное с опорой на ключевые слова, план, наводящие вопросы;
2. Расчленять текст на смысловые части, выделяя главное;
3. Сокращать текст, выделяя главную информацию, чтобы передать его содержания в форме диалога или монолога;
4. Строить диалог в форме интервью, разговора на основе прочитанного текста;
5. Писать реферат, тезисы.

3. Репродуктивные + продуктивные умения:

1. Раскрывать и обсуждать проблемы с опорой на текст;
2. Составлять план своего выступления, делая пометки к каждому пункту плана;
3. Воспроизводить прочитанное от имени автора, 3-го лица, от себя лично;
4. Преобразовывать текст в интервью, беседу и проигрывать его в парной (или групповой) работе;
5. Подытожить проблему, используя уже известные факты из других областей повседневной жизни.

4. Продуктивные умения:

1. Использовать новые языковые и речевые средства;
2. На основе текста писать реферат, небольшой доклад для выступления;
3. Участвовать в проектной работе по теме.

Навыки чтения у всех разные. Если их развивать, то это поможет человеку в освоении большого объема информации за более короткий промежуток времени. При зрительном восприятии текста важную роль играют:

- сосредоточение взгляда;
- остановка глаз на доли секунды при восприятии написанного;
- движение глаз

- переброска взгляда с одного куска текста на другой;
- поле зрения – участок текста, воспринимаемый глазами при взгляде.

Письмо – процесс создания текста с последующей графической его фиксацией. В результате письма образуется записанный текст. В письменной форме общения отсутствует реципиент, то есть тот, кто воспринимает речевую деятельность. Автор текста не видит отношения читающего к своему тексту, а может лишь предугадать ее.

Написание может быть полным или сокращенным. По степени готовности различаются черновик и чистовик.

Письменная речь – вербальное (словесное) общение при помощи письменных текстов. Она делится на отсроченную (письмо) и непосредственную (обмен записками). Ей присуща весьма сложная организация, которой необходимо специально овладевать [6].

Для овладения письменной речью надо научиться:

1. Выписывать из текста ключевые слова, опорные предложения, нужную информацию;
2. Делать записи для последующего обсуждения проблемы;
3. Составлять и заполнять анкеты;
4. Писать краткую (развернутую) автобиографию;
5. Составлять деловые письма, используя необходимую для данной ситуации форму речевого этикета;
6. Писать письма частного характера, с применением правил речевого этикета.

Когда человек пишет, он дольше обдумывает свою речь, корректируя и дополняя ее.

Упражнения, используемые на практических занятиях, с целью развития коммуникативных умений

1. «Знакомство»

Назначение: формирование у членов группы установки на взаимопонимание; формирование первого впечатления друг о друге; определение возможных тактик и стратегий общения с каждым участником; создание климата психологической безопасности.

Вариант А. Процедура: предложить каждому члену группы представиться, назвать свое имя. Каждый, представляясь, называет свое хобби, девиз жизни, обозначает качества, которые способствуют или мешают эффективному общению. Представление ведется по кругу. Участники имеют право задавать любые вопросы.

Вариант Б. Процедура: участники разбиваются на пары и в течение 10–15 мин проводят взаимное интервью. Интервью может проходить в свободной форме или по установленному образцу. По окончании каждый представляет своего интервьюируемого. В этой процедуре значительно более высоко обучающий эффект, так как есть хорошая возможность анализировать, на что обратил внимание интервьюер, удалось ли ему

достоверно представить психологический портрет своего партнера, какие вопросы задавали друг другу пары. Участники также задают любые вопросы.

Вариант В. Процедура: каждый участник на карточке пишет свое имя, коммуникативные качества, девиз, хобби. По усмотрению ведущего на карточку могут быть вписаны ответы на разнообразные вопросы. Например: «Что я больше всего ценю в людях?» «Что я не приемлю в других?» «Что я сейчас чувствую?» «Моя главная проблема в общении» и т.д. Можно использовать проективный рисунок. На карточке кроме текста участник рисует себя или как его видят другие (в символической форме). Карточка прикалывается к одежде. В течение 15 мин члены группы под музыку двигаются по комнате, останавливаясь друг возле друга. После этого все усаживаются в круг и обмениваются впечатлениями. Особое внимание при каждом варианте представления уделяется индивидуальным целям и ожиданиям участников от тренинга общения.

Примечание для ведущего

1. Форма обсуждения должна быть мягкой, ненавязчивой. Желательно обсуждение таких вопросов: «Что вы чувствуете в данный момент?», «Вам трудно быть в центре внимания?», «От чего зависит ваше общение друг с другом в группе?», «С кем из членов группы у вас могут сложиться напряженные отношения?»

2. Для активизации представления можно использовать следующие приемы:

- игра в ассоциации («Кто или что мне напоминает?», «Какое животное, растение, дерево или цветок, птицу, цвет, время года напоминает мне представляющийся?»);

- игра в первое впечатление. До того момента, как участник начал представляться, группа высказывается о том, какое первое впечатление произвел на них этот человек, о чем говорят его лицо, жесты, поза, какие качества присущи ему;

- представляющийся задает по одному вопросу каждому участнику группы. В его вопросах сразу же проявится и направленность в общении, и круг интересов, и индивидуальные особенности [17]

Тема 1.2 Коммуникативные задачи в общении. Психотехники эффективной реализации коммуникативных задач в педагогическом общении

Содержание:

1. Установление, поддержание и завершение психологического контакта.
2. Правила обращения к партнеру по общению.
3. Особенности обратной связи в процессе общения.
4. Искусство комплимента.
5. Трансформация модальности «долженствование» в модальность «возможное».

6. Коммуникация педагога как предиктор эффективного класс-менеджмента в современном образовательном пространстве.

Основные термины и понятия: комплимент, общение, коммуникация, речь, речевая деятельность, язык,

Теоретический материал:

Установить психологический контакт – значит создать благоприятные условия для решения конкретных проблем.

В ходе беседы партнеры могут занимать по отношению друг к другу разные позиции:

1. Готовность к сотрудничеству;
2. Безразличие.

Приемы установления психологических контактов

1. Прием снятия напряжения.

Непринужденность знакомства, выражение удовлетворения по поводу встречи.

2. Проявление интереса и внимания к партнеру.

Учтите! Что, прежде всего людей интересуют они сами. Поэтому проявите к собеседнику искренний интерес, дайте ему почувствовать значимость его личности.

3. Прием накоплений согласий.

Найдите предмет беседы, по поводу которого совпадают позиции собеседников.

Добейтесь, чтобы ваш партнер несколько раз согласился с вами или сказал слово «да». В дальнейшем это затрудняет проявление несогласия.

4. Прием «разговаривания» партнера.

Необходимо добиться, чтобы был диалог, а не монолог.

5. Прием «зацепки».

Необходимо найти какой-либо повод для беседы (какое-либо событие, сравнение, личное впечатление и т. д.) и от него перейти к изложению проблемы. Чаще всего создается иллюзия, что это импровизация, но в действительности «зацепка» тщательно продумывается заранее.

6. Прием психологической пристройки к собеседнику.

Сближение своего стиля общения, манер поведения с позицией партнера. Это снижает психологический барьер, оказывает на него внушающее воздействие.

7. Вовлечение в совместную работу.

8. Оказание значимой услуги.

Цель: вызвать у партнера желание ответить на проявленное внимание подобными действиями.

9. Обращение за помощью. «Мне необходима ваша помощь...»

10. Сопереживание партнеру.

Не все просьбы партнера можно удовлетворить, но отнестись к ним с пониманием, искренним сочувствием, это важное условие делового сотрудничества

Соблюдение этих правил даст Вам возможность быть успешным не только в деловом, но и в межличностном общении.

Рассмотрим еще несколько важных моментов, которые помогают или мешают устанавливать контакт [2]

Что помогает установлению психологического контакта:

1. Невербальные средства общения: открытые позы, открытые руки, расстегнутые пиджаки и т. д.
2. Улыбка, рукопожатие.
3. Контакт глаз.
4. Знание имени.
5. Дистанция (ты или вы).
6. Равенство позиций.

Что мешает установлению психологического контакта:

1. Перебивание партнера.
2. Принижение партнера.
3. Негативная оценка его слов.
4. Обобщения типа: всегда, никогда, везде, постоянно.
5. Волнение, дрожание.
6. Многословие.
7. Заискивающие интонации.
8. Неправильно выбранная дистанция.

Выделим общие коммуникативные правила (общие правила ведения беседы):

1. Избегай упреков.
2. Не демонстрируй превосходства.
3. Избегай обвинительного тона – ты не прокурор.
4. Прощай людям мелкие слабости.
5. Будь терпим к своеобразию другого.
6. Говори не больше и не меньше того, что требуется в данный момент.
7. Подчеркивай достоинства собеседника.
8. Расспрашивай заинтересованно, но не будь бесцеремонным.
9. Принимай решение вместе с человеком, но не вместо человека.
10. Ищи в людях хорошее.
11. Не командуй, а проси.
12. Не давай оценок.
13. Не давай советов.

Виды вопросов

· **Закрытые вопросы** – это вопросы, на которые ожидается только ответ да или нет, они создают напряженную обстановку в беседе (как допрос), поэтому такие вопросы необходимо задавать строго с определенной целью, или когда мы хотим быстрее получить согласие или ответ на вопрос. При дефиците времени.

· **Открытые вопросы** – это вопросы, на которые нельзя ответить да или нет, и которые требуют какого-то пояснения. К ним относятся: «что», «как», «где», «сколько» и т.д.

· **Риторические вопросы** – на эти вопросы не дается прямого ответа, т.к. их цель вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы.

· **Переломные вопросы** – они удерживают беседу в строго определенном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Они задаются в том случае, когда мы получили достаточно информации по одной проблеме и хотим перейти к другой.

· **Вопросы для обдумывания** – они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов – создать атмосферу взаимопонимания.

· **Альтернативные вопросы** – это вопросы, которые содержат союз «ИЛИ» [15].

Как аргументировать свою позицию

Аргументы – это научно-обоснованные методы речевого воздействия на собеседника

Успех аргументации зависит от двух обстоятельств:

1. Умения соблюдать ряд принципов.
2. Владения приемами аргументации.

Принципы аргументации:

1. Простота и точность излагаемой информации. Доказательства и разъяснения, должны быть доступны для понимания собеседника.

2. Диалогичность общения и равенство партнеров.

3. Приспособление аргументов к личности собеседника:

а) аргументы должны учитывать ценностные ориентации партнера, его коммерческие интересы.

б) темп аргументации должен соответствовать темпераменту собеседника. Холерики и сангвиники не выносят длинных вступительных речей и монологов. Общаясь с ними, необходимо между аргументами делать паузу, предоставлять им возможность высказывать свою точку зрения. Другое дело меланхолики и флегматики. Им требуется некоторое время, чтобы включиться в беседу, даже если это решительный и уверенный в себе человек. Слушают, не перебивая, затем задают очень детальные вопросы. Сами говорят неспешно, вдумчиво, мысль излагают подробно. Общение с таким человеком нелегкое, но торопить его нельзя.

4. Наглядность изложения своих доказательств [6].

Методы аргументации

1. Фактологический метод. Изложение в качестве доказательства конкретных фактов.

2. Метод противоречия. Основывается на выявлении противоречий в аргументации собеседника.

3. Метод сравнения. Имеет исключительное значение, особенно, когда сравнение подобранно удачно, что придает выступлению исключительную яркость и большую силу внушения.

4. Метод «Да..., но».

5. Метод «Кусков». Состоит в расчленении выступления собеседника таким образом, чтобы были ясно различимы отдельные части. При этом целесообразно не касаться наиболее сильных аргументов собеседника, а преимущественно ориентироваться на слабые места и попытаться именно их опровергнуть.

6. Метод «Бумеранга». Использование оружия собеседника против него самого.

Манипулятивные методы аргументации основываются на механизме внушения, т. е. на неосознанном восприятии доказательств.

7. Инверсия – переворачивание с ног на голову.

8. Метод преуменьшения. Осознанное преуменьшение значимости той или иной проблемы.

9. Метод преувеличения. Состоит в обобщении любого рода и преувеличении.

10. Метод гиперболизации – «Из мухи – слона».

11. Метод «Анекдота». Остроумное замечание, шутка, анекдот, сказанные вовремя, могут полностью разрушить даже тщательно построенную аргументацию. Если потом проанализировать шутку, то, как правило, оказывается, что она не имеет никакого отношения к обсуждаемому предмету.

12. Ссылка на авторитет. Состоит в цитировании известных авторитетов в конкретной сфере деятельности (радио, пресса, телевидение и т. д.)

13. Прием дискредитации собеседника. Стремление поставить под сомнение репутацию собеседника. Если попытка оскорбления происходит в кругу людей, то лучше хладнокровно и кратко объяснить присутствующим, чем вызвано такое поведение другого. Или проигнорировать нетактичные высказывания и перейти к конкретным аргументам по обсуждаемой проблеме.

14. Прием введения в заблуждение. Основывается на сообщении путаной информации, слов и полуистин, которыми нас забрасывает собеседник. Он сознательно или неосознанно накручивает проблемы, создает предпосылки возможного перехода от дискуссии к конфликту.

15. Прием апелляции к чувствам. Представляет собой постоянное взывание к сочувствию и стремление уклониться от предмета беседы. В этой ситуации беседа может принять сложный эмоционально-насыщенный характер. Поэтому необходимо повернуть дискуссию на деловые рельсы [3].

Путем воздействия на ваши чувства партнер пытается обойти деловые, нерешенные вопросы.

Правила комплимента в общении.

Комплимент — это небольшое преувеличение достоинства, которое каждый желает видеть в себе. Чаще всего комплиментом бывает то, что человек сам думает о себе.

Правила комплимента:

- Обращение внимания не на очевидные, а на скрытые достоинства собеседника.
- Искренность комплимента.
- Конкретность комплимента

Комплимент должен строиться на фактической основе. Положительному восприятию комплимента способствует использование в нем фактов, известных обоим партнерам. Отсутствие фактической основы делает комплимент неубедительным и может низвести высказывание до уровня банальной лести.

- Комплиментарная часть высказывания должна быть как можно более краткой, содержать одну-две мысли, не более.
- Комплимент не должен содержать поучений.
- В комплименте не должно быть двусмысленных оборотов.
- Комплимент без эмпатии — несовершенен
- Учет половозрастных особенностей собеседника.

Коммуникативная деятельность может быть представлена как активность педагога, направленная на других людей и, прежде всего на учащихся, их чувства, мотивы, поступки. Коммуникативная деятельность выражается через жесты, мимику, слова и побуждается соответствующими мотивами: познать учащихся как субъектов познавательной деятельности, принять их такими, какие они есть, осуществить групповое, коллективное взаимодействие, сотрудничество и сотворчество. Коммуникативная деятельность строится как система действий, в ходе которой создаются условия для обмена информацией, установлению отношений между ними, познание друг друга и самих себя.

Кроме того, коммуникативная деятельность направлена на реализацию той или иной коммуникативной потребности, такой естественной и необходимой для любого человека потребности вступить в контакт с другим человеком, приобщиться к ценностям другой личности и поделиться с партнером своими ценностями, интересами, увлечениями.

Упражнения, используемые на практических занятиях, с целью развития коммуникативных умений

Упражнение 1. "Просьба".

Назначение: диагностика коммуникативных способностей.

Процедура: спросить участников, когда они просили кого-то о чем-то, то какие возникали при этом сложности, почему?

Ведущий озвучивает следующее задание: следует выбрать партнера и попросить его одолжить что-нибудь на время. Кто наберет больше предметов?

Примечание для ведущего. При обсуждении спросить наиболее успешных игроков, как им это удалось, попросить продемонстрировать. Обратить внимание группы на использование комплиментов, оригинальность, находчивость и т.д. Спросить, как

участники оценивают собственную общительность, открыли ли они что-то новое для себя на этом занятии?

Упражнение 2. «Слепой и поводырь».

Назначение: развитие доверия в группе.

Процедура: группа разбивается на пары «слепой – поводырь». «Слепой» закрывает глаза. Задача «поводыря» – провести «слепого» по зданию, где проводится тренинг (оберегая своего «подопечного», предупреждая о поворотах, лестницах и т.д.), предложить объекты для отгадывания – «Что это такое?». Затем участники меняются ролями. *Примечание для ведущего.* При обсуждении спросить, не было ли участникам страшно, уверенно ли они себя чувствовали, насколько легко они могли доверять друг другу, насколько принимали на себя ответственность за безопасность другого, каковы их ощущения при тактильной форме знакомства с предметами. Обсуждение с участниками: что им мешает быть искренними с другими людьми; что, по их мнению, способствует открытости в общении с другими людьми?

Упражнение 3. «Путаница»

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: все, стоя в кругу плотно друг к другу с закрытыми глазами, протягивают руки вперед и сцепляются с теми ладонями, на которые наткнулись. Открыв глаза и не расцепляясь, надо распутать получившуюся путаницу [12].

Тема 1.3 Вербальные и невербальные средства общения в работе педагога. Психологически эффективные и безопасные техники виртуального общения педагога.

Содержание:

1. Вербальные и невербальные средства общения.
2. Психологические игры на развитие умений вербального общения.
3. Понятие кодирования и декодирования информации.
4. Понятие тезауруса.
5. Психологические игры на развитие умений понимать невербальные средства общения.
6. Игры на развитие способности использовать невербальные средства для установления контакта.
7. Особенности использования психологически безопасных техник виртуального общения в профессиональной деятельности педагога.

Основные термины и понятия: вербальное общение, декодирование, кодирование, невербальное общение, проксемика, тезаурус.

Теоретический материал:

Характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, т.е. знак изменяет состояние участников коммуникативного процесса, в этом смысле "знак в общении подобен орудью в труде. Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации.

На быденном языке это правило выражается в словах: "все должны говорить на одном языке". Для описания этой ситуации социальная психология заимствует из лингвистики термин "тезаурус", обозначающий общую систему значений, принимаемых всеми членами группы.

Средства общения. Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее, знаковых систем.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. При помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию [6]

Последовательность действий говорящего и слушающего исследована достаточно подробно. С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема К – С – Р (коммуникатор - сообщение - реципиент) асимметрична. Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования (высказыванию), так как "говорящий" сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для "слушающего" смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена "коммуникативных ролей" (условный термин, обозначающий "говорящего" и "слушающего"), т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации.

Позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса:

- открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения),
- отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения)
- закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Когда педагог вступает в диалог с учащимся очень важно, чтобы субъекты общения владели не только умениями выражать свои мысли и

чувства, но и умениями слышать и понимать другого, умениями воплощать услышанное в действия. Этому содействуют техники слушания.

Модель коммуникативного процесса, по Г. Лассуэллу, включает пять элементов:

- 1) Кто? (передает сообщение) - Коммуникатор
- 2) Что? (передается) - Сообщение (текст)
- 3) Как? (осуществляется передача) - Канал
- 4) Кому? (направлено сообщение) - Аудитория
- 5) С каким эффектом? – Эффективность.

Невербальная коммуникация. Данный вид коммуникации включает следующие основные знаковые системы:

- 1) оптико-кинетическая;
- 2) пара- и экстралингвистическая;
- 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса.

Функции невербальных средств общения:

- ☐ создавать и поддерживать психологический контакт;
- ☐ регулировать течение процесса общения;
- ☐ придавать новый смысл, оттенки словесному тексту;
- ☐ направлять истолкование слов в нужную сторону;
- ☐ выражать эмоции.

Оптико-кинетическая система – это жесты, мимика, пантомимика. В целом оптико-кинетическая система предстает как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность.

Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи.

Организация пространства и времени коммуникативного процесса выступает также особой знаковой системой, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации. Так, например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определенное значение отрицательного порядка [6].

Проксемика как специальная область, занимается изучением норм пространственной и временной организации общения. Э. Холл зафиксировал, например, нормы приближения человека к партнеру по общению:

1) интимная зона (от 15 до 46 см) – это психологическая собственность человека, право нарушить эту зону имеет только очень близкий человек, при вторжении чужого, например, при давке в общественном транспорте, человек испытывает раздражение и дискомфорт;

2) личная зона (от 46 см до 1,2 м) – расстояние для вечеринок и официальных встреч;

3) социальная зона (от 1,2 до 3,6 м) – зона для общения с посторонними людьми, например, на таком расстоянии следует находиться хозяину квартиры и сантехнику, чтобы не вызывать раздражения друг у друга;

4) общественная зона (более 3,6 м) – расстояние для общения с большой аудиторией.

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, - это "КОНТАКТ ГЛАЗ", имеющий место в визуальном общении.

Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими исследованиями в области зрительного восприятия - движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, длительность их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т.д.

Упражнения, используемые на практических занятиях, с целью развития коммуникативных умений

Упражнение 1. «Приветствие»

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: каждому участнику группы предлагается жестом поприветствовать всех участников. Слова использовать нельзя.

Упражнение 2. «Разговор через стекло»

Назначение: развитие умений понимать невербальные средства общения.

Процедура: группа разбивается на пары. Первым номерам дается задание попытаться без слов позвать в кино вторых, вторым – выяснить у первых задание по математике. Причем первые номера не знают, что было предложено вторым, и наоборот. Участники пытаются договориться между собой так, словно между ними находится толстое стекло, через которое они не могут слышать друг друга.

Обсуждение. Спросить у участников поняли ли они друг друга, смогли ли договориться. Спросить наиболее успешных игроков, как им это удалось.

Упражнение 3. «Скульптура»

Назначение: формирование чувствительности к невербальным средствам общения.

Вариант А. Процедура: группа делится пополам. Ведущий дает инструкцию: «Вылепите в своей подгруппе скульптуру одного из членов своей или другой подгруппы. Придайте скульптуре то выражение лица, ту позу, которые являются типичными для выбранного участника. Подберите материал, цвет, подумайте над ситуацией, в которой ваш герой мог бы наиболее полно себя выразить. По окончании работы каждая подгруппа

представляет свою скульптуру. Задача другой подгруппы отгадать, кого пытались изобразить, каков замысел, какими чертами наделили, что показалось неожиданным, не соответствующим облику данного героя» [12].

Упражнение 4. «Жесты».

Назначение: развитие умений использовать невербальные средства общения.

Процедура: в разговор вступают два человека, свободно общаясь друг с другом, они должны обязательно использовать самые разнообразные жесты. Причем как можно более активно. Группа следит, чтобы жестов было больше, и чтобы они были естественными в разговоре.

Тема 1.4 Активное слушание в процессе педагогического общения. Психотехники активизации речевых высказываний у учащихся.

Содержание:

1. Диагностика умения слушать.
2. Активное слушание и его техники.
3. Формирование навыка активного слушания.
4. Особенности использования психотехник по активизации речевых высказываний у учащихся.

Основные термины и понятия: активное слушание, пассивное слушание, эмпатическое слушание.

Теоретический материал:

Техники слушания. Важнейшее условие продуктивного общения – это умение слушать. Умение слушать не означает простого молчания, это активный и достаточно сложный процесс, призванный повысить эффективность общения. Можно выделить следующие виды слушания: активное, пассивное, эмпатическое.

Активное слушание предполагает уточняющие вопросы, парафраз по типу: «Правильно ли я вас понял, что...», причем следует обязательно дожидаться ответа. Эта техника активно применяется в том случае, если собеседники обмениваются информацией. В тех ситуациях, когда собеседник находится в состоянии эмоционального стресса, сильного эмоционального возбуждения, эффективно пассивное слушание.

Активное слушание бесполезно, так как человек не очень хорошо понимает свои действия и не контролирует эмоции. Сочувствующий собеседник дает возможность высказаться, демонстрируя свою готовность к поддержке. Следует не просто молчать, а показывать свою заинтересованность с помощью таких слов: «угу», «да-да», «конечно же» и т. п.

Задача слушающего – поддерживать разговор до тех пор, пока собеседник не выговорится, поэтому можно использовать уточняющие вопросы: «А ты что?», «А ты как ответил?» и т. п. [8]

В случаях, когда в процессе общения решаются проблемы, значимые для личности, эффективно применение эмпатического слушания. Эту технику следует использовать тогда, когда человек сам готов с вами поделиться своими проблемами. Эмпатическое слушание предполагает, что отражаются чувства собеседника, его переживания, не допускаются замечания, интерпретирующие его мотивы («так это у тебя потому, что...»)

Приемы активного слушания:

1. Поощрение, одобрение, активизация собеседника.

- ☐ Кивание головой в такт речи, контакт глаз.
- ☐ Угу... ага... да...
- ☐ Это интересно...
- ☐ Понятно...

2. Уточнение — просьба дать дополнительные, более точные разъяснения.

Уточняющий вопрос задается, если есть двусмысленные, многозначительные, непонятные моменты:

- ☐ Вы не могли бы повторить...
- ☐ Я, видимо, неправильно понял. Вы хотели сказать, что...
- ☐ Будьте добры, разъясните мне, пожалуйста, более точно...
- ☐ Что Вы имели ввиду...
- ☐ Что в Вашем понимании...

3. Повтор — дословное повторение слов собеседника.

4. Пересказ — повторение мысли говорящего своими словами:

- ☐ Как я Вас понял...
- ☐ Вы считаете, что...
- ☐ Исправьте меня, если я ошибаюсь, но я понял, что...
- ☐ Другими словами...
- ☐ Правильно ли я вас понял - вы сказали что...?
- ☐ Повторить с вопросительной интонацией
- ☐ Вы считаете, что...
- ☐ Значит можно согласиться с тем, что...
- ☐ То есть...

5. Развитие мыслей собеседника — проговаривание подтекста высказывания, нахождение истинного смысла высказывания.

6. Отражение чувств собеседника — высказывание о том, как я понял чувства другого:

- ☐ Мне кажется, Вы чувствуете себя несколько...;
- ☐ Вы, видимо, переживаете...;
- ☐ Внешне кажется, что Вы весьма (очень)...;
- ☐ У меня сложилось впечатление...
- ☐ Похоже это очень вас взволновало!

7. Разделение чувств, сопереживание.

- ☐ На вашем месте я бы тоже себя так чувствовал...
- ☐ Да уж, понимаю ваши эмоции...
- ☐ Я тоже по этому поводу испытываю уверенность...

8. Обобщение, итоги (резюме).

- ☐ Итак, в целом вы сказали...
- ☐ В нашей беседе мы пришли к тому , что...
- ☐ Если обобщить сказанное...
- ☐ Из всего услышанного мною получается...

Упражнения, используемые на практических занятиях, с целью развития коммуникативных умений

Упражнение 1. «Приветствие»

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: участникам предлагается бумажный цветок с разноцветными лепестками равное количеству участников. Каждый отрывает лепесток и отдаёт его своему соседу слева, при этом озвучивает свои пожелания и приветствия. Упражнение продолжается до тех пор, пока у каждого не будет по лепестку.

Упражнение 2. «Интервью»

Назначение: развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки; сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.

Процедура: участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга [12].

Упражнение 3. «Техника активного слушания»

Назначение: диагностика степени выраженности умений активного слушания; развитие умений активного слушания.

Информация для ведущего.

Многочисленные исследования показывают, что успех человека, работающего в сфере постоянного общения, на 80% зависит от его коммуникативной компетентности. Неумение общаться с окружающими людьми может оказаться одной из решающих причин увольнения или неприятия на работу. Статистика говорит, что семеро из десяти уволенных расстаются со своим местом не потому, что не справляются со своими обязанностями, а из-за конфликтов с сотрудниками и руководителями, также восемь человек из десяти не проходят предварительное

собеседование с работодателями при приеме на работу по причине неэффективного общения.

Непродуктивность в общении может быть связана как с отсутствием данного умения, так и с трудностью его практической реализации (устомление, невнимание, условия деятельности, особенности ситуации и др.). В подтверждении сказанного ведущий аргументировано апеллирует к тем случаям, когда участники дискуссии "пропускали" высказывания других или искажали предметные позиции при воспроизведении разговора по памяти.

Инструкция: «Вашему вниманию предлагается методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека. Перед Вами 16 вопросов, на каждый из которых, Вы должны ответить утверждением "да" или "нет". Следует помнить, что нет "правильных" или "неправильных" ответов, т.к. люди различны, и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя. Заранее благодарим Вас!»

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться?
2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?
3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?
4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?
5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?
9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?
14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?
15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?
16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Интерпретация

- 6 баллов и ниже свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т. е. удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации - когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания

- от 7 до 10 баллов - средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации. Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.

- 10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является эффективным работником (если в основе деятельности лежит общение с людьми).

Тема 1.5 Эмоции и саморегуляция в процессе общения. Психологические приемы профилактики эмоционального выгорания в деятельности педагога.

Содержание:

1. Выражение и понимание эмоциональных состояний.
2. Способы выражения эмоций в процессе общения.
3. Управление эмоциями.
4. Особенности использования психологических приемов профилактики эмоционального выгорания в деятельности педагога.
5. Психологические игры на развитие умений выражения эмоциональных состояний.
6. Психологические игры на развитие умений понимания эмоциональных состояний

Основные термины и понятия: эмоции, эмоциональное выгорание, эмоциональное состояние

Теоретический материал:

Все эмоции человека можно различать по качеству переживания. Наиболее ярко этот аспект эмоциональной жизни человека представлен в теории дифференциальных эмоций американского психолога К. Изарда.

Он выделил десять качественно различных «фундаментальных» эмоций: интерес-возбуждение, радость, удивление, горе-страдание, гнев-ярость, отвращение-омерзение, презрение-пренебрежение, страх-ужас, стыд-застенчивость, вина-раскаяние. Первые три эмоции К. Изард относит к положительным, остальные семь — к отрицательным. Каждая из фундаментальных эмоций лежит в основе целого спектра состояний, различающихся по степени выраженности. Например, в рамках такой

одномодалной эмоции как радость можно выделить радость-удовлетворение, радость-восторг, радость-ликование, радость-экстаз и другие. Из соединения фундаментальных эмоций возникают и все другие, более сложные, комплексные эмоциональные состояния. Например, тревожность может сочетать в себе страх, гнев, вину и интерес.

1. Интерес — положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний. Интерес-возбуждение — это чувство захваченности, любопытства.

2. Радость — положительная эмоция, связанная с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого была невелика или неопределенна. Радость сопровождается самоудовлетворенностью и удовлетворенностью окружающим миром. Препятствия к самореализации являются препятствиями и для появления радости.

3. Удивление — не имеющая четко выраженного положительного или отрицательного знака эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства. Удивление тормозит все предыдущие эмоции, направляя внимание на новый объект и может переходить в интерес.

4. Страдание (горе) — наиболее распространенное отрицательное эмоциональное состояние, связанное с получением достоверной (или кажущейся таковой) информации о невозможности удовлетворения важнейших потребностей, достижение которых до этого представлялось более или менее вероятным. Страдание имеет характер астенической эмоции и чаще протекает в форме эмоционального стресса. Наиболее тяжелая форма страдания — горе, связанное с безвозвратной утратой.

5. Гнев — сильное отрицательное эмоциональное состояние, протекающее чаще в форме аффекта; возникает в ответ на препятствие в достижении страстно желаемых целей. Гнев имеет характер стенической эмоции.

6. Отвращение — отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами (предметами, людьми, обстоятельствами), соприкосновение с которыми (физическое или коммуникативное) вступает в резкое противоречие с эстетическими, нравственными или идеологическими принципами и установками субъекта. Отвращение, если оно сочетается с гневом, может в межличностных отношениях мотивировать агрессивное поведение. Отвращение, как и гнев, может быть направлено на себя, снижая при этом самооценку и вызывая самоосуждение.

7. Презрение — отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных отношениях и порожаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения субъекта с таковыми объекта чувства. Последние представляются субъекту как низменные, не соответствующие принятым нравственным нормам и этическим критериям. Человек враждебно относится к тому, кого он презирает.

8. Страх — отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении субъектом информации о возможном ущербе для его жизненного благополучия, о реальной или воображаемой опасности. В отличие от страдания, вызываемого прямым блокированием важнейших потребностей, человек, переживая эмоцию страха, располагает лишь вероятностным прогнозом возможного неблагополучия и действует на основе этого прогноза (часто недостаточно достоверного или преувеличенного). Эмоция страха может иметь как стенический, так и астенический характер и протекать либо в виде стрессовых состояний, либо в виде устойчивого настроения подавленности и тревожности, либо в виде аффекта (ужас).

9. Стыд — отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике.

10. Вина — отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании неблаговидности собственного поступка, помысла или чувств и выражающееся в сожалении и раскаянии [7].

Человеческие эмоции и чувства представляют собой специфические способы реагирования людей на изменения, происходящие во внутренней или внешней среде. Эмоции и чувства выполняют регулирующую функцию во взаимодействии между людьми в результате того, что предстают как сложная форма поведения, как готовность действовать определенным образом по отношению к тем или иным людям. Так, ненавидеть кого-то — значит быть готовым действовать по отношению к нему агрессивно или защищаться от него. Ревновать кого-то — значит относиться с недоверием к словам и поступкам своего партнера, возможно, следить за ним или провоцировать его на ссору и т.д. По наблюдаемым действиям и реакциям можно определить, какие чувства переживает человек.

Эмоциональные реакции участников общения носят двусторонний характер. Если человек, с которым приходится непосредственно общаться, вызывает у вас отвращение, то скрыть это чувство полностью невозможно, оно начинает определять характер вашего поведения в отношении этого человека и, следовательно, не может остаться незамеченным с его стороны, вызывая соответствующие реакции. Эмоции и чувства, будучи по своей природе индивидуальными переживаниями, в межличностном общении приобретают характер послания другому, т.е. становятся сообщениями, смысл которых нужно еще понять, а следовательно, возможны искажения, неточности или даже полное непонимание содержания этих сообщений. Иногда одна и та же эмоция может быть интерпретирована совершенно по-разному в зависимости от позиции интерпретатора.

Эмоции и чувства, формируясь в процессе социализации, подвергаются жесткому социальному контролю. Когда речь идет о несоциальных объектах, чувства практически не подвергаются ограничению (трудно вообразить запрет на положительное или отрицательное отношение, например, к какому-

то цветку, животному, времени года), но в сфере социальных отношений, действуют разного рода санкции: кого разрешено любить, а кого нет; в каких ситуациях можно вести себя искренне, а в каких подобное поведение вызовет недоумение.

Разные культуры и группы дают разные ответы на эти и подобные вопросы, но все они сходны в самом факте строгого контроля со стороны сообщества за эмоционально-чувственной сферой жизнедеятельности. Каждому уровню общения соответствует определенный уровень взаимопонимания, координации и согласования, оценки ситуации и правил поведения участников взаимодействия. Умение понять ситуацию, привести выражение своих эмоций в соответствие с ней — необходимое условие совместной жизнедеятельности. Так, на социально-ролевом уровне значение имеет не искреннее выражение человеком того, что он действительно чувствует, и неискреннее принятие чувств, выражаемых другими, а правильное, с точки зрения окружающих, поведение в конкретной ситуации. Например, преподаватель, принимающий экзамен, гораздо лучше воспринимает ответ студента, демонстрирующего энергично-деловое настроение, чем естественное для него в этот момент чувство тревожности, неуверенности или страха. Если на деловом уровне общения его участники стараются контролировать свои эмоции, то на интимно-личностном способность партнеров открывать свои истинные чувства и принимать во внимание эмоциональное состояние другого приобретает решающее значение [7].

В отношениях с близкими необходимо учитывать даже скрываемые ими чувства, в то время как при социально-ролевых контактах в первую очередь следует реагировать на демонстрируемые эмоции.

Способы выражения эмоционального состояния

- ненастойчивый способ, цель которого, скорее, скрыть подлинную эмоцию;
- агрессивный способ, цель которого «преподать урок» партнеру;
- открытый, или уверенный способ, цель которого дать знать, что вы чувствуете, и не вызывать чувство вины или агрессию у партнера, а в случае собственных негативных эмоций сообщить о них таким образом, который позволит дать знать, что вы чувствуете и, следовательно, понять вас.

Для каждого из этих способов характерна своя структура сообщения. Так, агрессивное сообщение не просто использует сильные оценочные определения, оно, как правило, построено как «ты-послание», в котором ответственность за переживаемую эмоцию возложена на другого человека («ты выводил(а) меня из себя», «ты обидел(а) меня», «как ты мне надоел(а)»).

Высказывания такого рода имеют двойной эффект: с одной стороны, звучащее в них обвинение, вызывает у обвиняемого, прежде всего желание защититься, а не понять причину отрицательной эмоции; с другой стороны, переложив на партнера ответственность за свою эмоцию, адресант тем самым передает ему и власть над собой, поскольку изменение его эмоционального состояния зависит теперь от другого человека.

Только те сообщения о негативных эмоциях не разрушают атмосферу доверия и партнерства, которые носят характер «я-посланий». Такие послания не угрожают самооценке ваших партнеров и одновременно позволяют вам принять ответственность за свои эмоции на себя, а значит, открывают возможность управлять ими (например, «я нервничаю, потому что мне кажется, ты специально делаешь не так, как я прошу», «я расстроился, поскольку рассчитывал вместе провести время»).

Способы словесного выражения эмоционального состояния или отношения к чему-либо чрезвычайно разнообразны.

К ним относятся:

- эмотивно-оценочная лексика и фразеология (например, глупец, дурак, звезд с неба не хватает);
- называние эмоции или чувства (например, Я беспокоюсь, Я смущен(а), Мне приятно с тобой);
- сравнительное или метафорическое описание эмоций и чувств (например, «На ней лица нет», «Места себе не нахожу»).

Способы управления чувствами и эмоциями.

Управление эмоциями и чувствами предполагает их осознание и контроль за формой проявления. Когда мы говорим, что человек осознает то или иное свое состояние, то имеем в виду следующее: у человека данное состояние зафиксировано настолько отчетливо, что он способен учитывать его в своих практических действиях; он способен выразить данное состояние в знаковой форме. Степень осознанности эмоций и чувств может быть различной. Человек может знать, что он нечто переживает и что это переживание явно отличается от всех предыдущих (так, впервые влюбленный человек испытывает состояние, которое он не может определить, но в то же время знает, что оно продолжается и что его невозможно ни с чем сравнить). Иной уровень, который можно назвать собственно осознанием, проявляется в том, что человек способен выразить знание о своем состоянии вербально («Я вас любил, любовь, еще, быть может, в моей душе угасла не совсем»). Именно на этом уровне становится возможным контроль над эмоциями, а именно: способность предвидеть их развитие; понимание факторов, от которых зависят их сила, продолжительность и их последствия.

Нарушение ориентации в собственных переживаемых эмоциональных состояниях может проявляться в следующем:

- отсутствие осознания самого факта возникновения эмоций (например, человек не замечает своего беспокойства, зарождающегося чувства и т.п.);
- неверная трактовка эмоций (например, человек трактует обиду как моральное возмущение, а боязнь неуспеха — как незаинтересованность);
- неверная интерпретация причины возникшей эмоции (например, человек считает, что его гнев вызван чьим-то недостойным поведением, тогда как в действительности он вызван тем, что ему было оказано недостаточно внимания);

- неверная интерпретация связи между эмоцией и вызвавшим ее поступком (так, человек считает, что наказывает ребенка «для его же пользы», тогда как в действительности делает это для того, чтобы показать свое превосходство).

Наши суждения об эмоциональном состоянии других людей обычно бывают основаны на наблюдениях не только за выражением их лица, но и за жестами и голосом, за ситуацией, в которой находится человек. Однако не каждый достигает при этом удовлетворительных результатов. Причины, по которым далеко не все хотят и могут осуществить такой анализ, различны. Одни чрезмерно сосредоточены на собственной личности и поэтому неспособны замечать и правильно оценивать состояние других людей. Кому-то это по той или иной причине просто выгодно. У третьих отсутствует навык подобного анализа. Выделено несколько способов управления эмоциями.

Первый — это изменение объекта концентрации. Нашей действительностью становится то, на чем мы сосредотачиваемся. Просто переключите свое внимание на другой объект, и за ним изменятся испытываемые вами эмоции. Скажем, вы пришли в кафе с друзьями и встретили там своего бывшего парня с новой подружкой. Вы испытываете разочарование, ревность. Попробуйте переключиться на друзей, сосредоточьтесь на том, что вас ждет приятный вечер в кругу людей, которые вас любят и ценят. Если переключиться не на что, попробуйте вызвать какое-то хорошее воспоминание: вспоминая о приятном событии, мы невольно начинаем испытывать эмоции, которые испытывали в тот момент.

Второй способ — это изменение убеждений. Любую информацию мы пропускаем через фильтр наших убеждений; мы видим мир не таким, какой он есть, а таким, каким хотим его видеть. Поэтому если вы не можете изменить ситуацию, в которой вы оказались, нужно изменить свое к ней отношение, тогда и ваши эмоции изменятся.

Третий способ управления эмоциями можно назвать «физиологическим». Каждая эмоция — это реакция на определенное событие, к которому наш организм должен адаптироваться. Поэтому эмоции сопровождаются физиологическими изменениями: учащается пульс и дыхание, повышается артериальное давление, расширяются зрачки. В этом случае управление эмоциями осуществляется «от противного». Если эмоция изменила состояние организма, почему управление состоянием организма не может изменить эмоции? Не зря волнующемуся человеку советуют глубоко и размеренно дышать: такое дыхание свойственно спокойному состоянию. Эта закономерность называется мимической обратной связью. Эмоции часто вызывают непроизвольную мимику. Однако при этом произвольная мимика способна вызывать эмоции: пытаясь изобразить эмоцию, человек может начать ее испытывать. Этот прием можно использовать для управления эмоциями [6].

Упражнения, используемые на практических занятиях, с целью развития коммуникативных умений

Упражнение 1. «Найти и запомнить»

Назначение: понимание своих эмоций.

Процедура: в течение дня найдите десять поводов для радости, порадитесь от души и проследите, как изменилось ваше состояние в этот момент. При возможности — посмотритесь в зеркало, прочувствуйте и постарайтесь запомнить ощущения в теле.

1. На следующий день найдите десять поводов для удивления и проследите, как меняется состояние.
2. По такой же схеме отработайте все эмоции, повышающие эффективность человеческой деятельности: принятие, доверие, интерес, восхищение.

Упражнение 2. «Назойливая муха»

Назначение: понимание своих эмоций.

Процедура:

Сядьте удобно: руки свободно положите на колени, плечи и голову опустите, закройте глаза. Представьте, что на ваше лицо пытается сесть назойливая муха. Она садится то на нос, то на губы, то на лоб, то на глаза. Ваша задача — не открывая глаз, согнать назойливое насекомое. Через пару минут напряжение с мышц лица уходит, а вместе с ним — раздражение.

Упражнение 3. «Дневник эмоций»

Назначение: понимание своих эмоций.

Процедура: записывайте каждую эмоцию, которую испытываете в течение дня, степень её проявления и причину. Например, эмоция — злость, степень — 7 из 10, причины — тройка по математике. На следующем этапе важно понять, как эмоция проявляется в теле. Возможно, рядом со злостью вы напишете «пересыхает во рту, чувствую ком в горле, звенит в голове». Опишите, какими были руки, ноги в этот момент, ощущались ли тяжесть или напряжение [13].

Упражнение 4. «Эмоциональные загадки»

Назначение: развитие навыков отражения и узнавания внешних эмоциональных проявлений.

Процедура: участники делятся на две-три команды. Упражнение проходит в три серии. В первой серии каждая команда задумывает какую-нибудь эмоцию из списка, заранее заготовленного ведущим, после чего отправляет своего представителя к команде-сопернице. Задача делегата — молча выслушать слово, задуманное соперниками, а затем после двухминутной подготовки невербально изобразить своим соратникам задуманное слово. Во второй серии командам предлагается задумать не только эмоции из ограниченного списка, но и вообще любое переживание. В третьей серии

команды имеют право задумать вообще любое слово, имеющее отношение к эмоциональной сфере.

Тема 1.6 Профайлинг в работе педагога: построение коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения.

Содержание:

1. Основы профайлинга в профессиональной деятельности педагога.
2. Формирование умений построения коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения.

Основные термины и понятия: наблюдение, коммуникативный процесс, профайлинг.

Теоретический материал:

Профайлинг («англ. profile» — профиль) — это понятие, обозначающее совокупность психологических методов и методик оценки и прогнозирования поведения человека на основе анализа наиболее информативных признаков, характеристик внешности, невербального и вербального поведения.

Изначально термин «профайлинг» (профилирование) употреблялся в контексте составления поискового психологического портрета (профиля) неизвестного лица по следам на месте преступления. Считается, что одна из первых попыток составления психологического портрета принадлежит британскому хирургу Томасу Бонду, которую он предпринял в 1888 году в отношении личности Джека Потрошителя.

В настоящее время профилирование личности применяется в рамках ViCAP (англ.) программы задержания насильственных преступников, разработанной в 1985 году в ФБР под руководством П. Брукса и Р. Рёсслера с целью способствования раскрытию серийных преступлений насильственного характера. Другое значение понятия «профайлинг» служит для обозначения технологии наблюдения и опроса пассажиров в ходе предполетного досмотра с целью выявления потенциально опасных лиц при авиаперелетах. В последнее время расширенная трактовка понятия «профайлинг» включает ряд прикладных социально-психологических методик, целью которых является оценка достоверности сообщаемой информации по невербальному поведению человека, т. е. неинструментальная детекция лжи.

Методологическими основами профайлинга являются исследования П. Экмана, В. Фризена, К. Шерера, М. Цукермана, В. А. Лабунской, О. Фрайя и др.

В настоящее время профайлинг применяется для решения проблем оценки достоверности информации при кадровых проверках, служебных расследованиях и в рамках уголовного судопроизводства с последующей

подготовкой процессуальных документов, заключения эксперта и заключения специалист, педагогической деятельности [8].

Профайлинг в общеобразовательном учреждении.

Представляется целесообразным введение основных принципов профайлинга в общеобразовательные учреждения с целью обеспечения безопасности образовательной среды.

Профайлинг в общеобразовательном учреждении - это технологии выявления и предотвращения экстремальных либо противоправных действий учащихся, а также посетителей образовательного учреждения посредством выявления потенциально склонных к этому лиц и потенциально опасных ситуаций с использованием методов прикладной психологии. В более узком смысле профайлинг является системой установления вероятностного риска определенного субъекта к экстремальному действию в отношении себя либо планируемому противоправному действию.

Профайлинг - это технологии в системе управления рисками общеобразовательного учреждения, в которые могут быть включены психологическое тестирование и опрос в качестве основных методов. Психологическое тестирование здесь не следует воспринимать в узко психологическом смысле. Психологическое тестирование в рамках профайлинга следует понимать как экспресс-диагностику внутреннего состояния субъекта по характерным признакам во внешности и поведении, по его психоэмоциональному состоянию с целью выявления риска экстремальных действий учащегося в отношении себя, выявления жертв насилия, а также противоправных действий учащегося в отношении других. Данная диагностика производится путем целенаправленного наблюдения.

Психологическое тестирование акцентировано на поведении, внутреннем состоянии и внешнем облике субъекта. Понятие психологический опрос характеризуется как специальная система взаимодействия педагога, вспомогательного персонала с обучающимися и посетителями общеобразовательного учреждения, направленную на получение необходимой информации с применением различных технологий общения.

Профайлинг и психологическое тестирование не являются равнозначными понятиями. Профайлинг - более широкое понятие: это система мероприятий по выявлению признаков риска экстремального поведения учащегося в отношении себя, также выявлению признаков подготовки актов незаконных, противоправных действий со стороны посетителей общеобразовательного учреждения. Психологическое негативные последствия, к примеру, суицид, а также выявлению признаков подготовки акта, либо совершения противоправных действий одних тестирование включено в профайлинг как активный метод определения экстремальных намерений учащегося, либо противоправных намерений учащихся, а также посетителей общеобразовательного учреждения.

Фиксация характерных отклонений в поведении субъекта есть составная часть профайлинга при определении потенциальной опасности

учащегося для самого себя, либо для других участников образовательного процесса через диагностику его внутреннего состояния.

Тестирование поведения (эмоционального состояния учащихся) должно происходить ежедневно в динамике. Психологическое тестирование посетителя общеобразовательного учреждения должно происходить на всех этапах его перемещения в общеобразовательном учреждении, что позволяет диагностировать фактор внешности и поведения посетителя с точки зрения его причастности к возможному акту незаконного вмешательства.

Характеристика и способы противодействия угрозам безопасности образовательной среды.

Уровни безопасности общеобразовательных организаций определяются степенью защищенности конкретных объектов от потенциальных, непосредственных и прямых угроз совершения актов незаконного вмешательства, а также степенью разработки и полнотой проведения мероприятий в рамках управления рисками. При этом первый уровень безопасности (потенциальные угрозы), если не объявлен другой, действует постоянно. При анализе криминально-террористических угроз в рамках обеспечения безопасности общеобразовательных учреждений следует иметь в виду следующие факторы:

1) дети в силу повышенной внушаемости и безусловному следованию авторитету позиции взрослого не склонны критически оценивать поведение сторонних взрослых посетителей образовательного учреждения;

2) дети не склонны к критическому осмыслению потенциальных угроз и не склонны следовать правилам собственной безопасности;

3) при наличии актов противоправных действий насильственного характера со стороны других обучающихся дети, как правило, не сообщают о данных фактах даже своим родителям; к тому же дети легко поддаются запугиванию;

4) в связи с большим скоплением детей в ограниченном пространстве на протяжении длительного времени образовательное учреждение является потенциально привлекательным объектом для совершения актов незаконного вмешательства (экстремистских и террористических актов);

5) скопление детей разного возраста в ограниченном пространстве и на протяжении длительного времени является потенциально привлекательным для учащихся с криминальными склонностями и поведением для осуществления противоправных действий на территории общеобразовательного учреждения (продажа психоактивных веществ, склонение учащихся к потреблению наркотиков, вымогательство денег, ценных вещей, рекрутинг в криминальное сообщество и криминальные действия, организация противоправных, криминальных, экстремистских групп, моббинг, включая сексуальные домогательства и сексуальное насилие и др).

Соответственно процесс обеспечения безопасности образовательного учреждения, образовательного процесса должен

включать в себя комплекс специальных мер и средств, адекватных предполагаемым угрозам и рискам.

Одной из приоритетных задач обеспечения безопасности общеобразовательного учреждения и образовательного процесса считается выявление потенциально опасных лиц и ситуаций, которые характеризуются как опасные или угрожающие.

Вот почему необходимо разработать и внедрить в каждом образовательном учреждении надежные и технологичные методы по раннему обнаружению указанных лиц и ситуаций с целью предотвращения экстремального поведения учащихся, актов незаконного вмешательства и других противоправных действий.

На сегодняшний день только человек с определенной долей вероятности способен к считыванию внутренней информации, определению особенностей и динамики поведения других людей и к оперативному принятию соответствующих решений. Определенная субъективность, свойственная человеческому восприятию, может быть преодолена за счет применения специальных методик и технологий.

При проведении общего профайлинга учащийся оценивается по следующим критериям:

- поведение,
- внешность
- личные вещи.

Среди учащихся можно выделить несколько групп, имеющих характерные объединяющие признаки. Прежде всего, можно выделить типового учащегося, соответствующего целям обучения, нахождения в образовательном учреждении, а все отклонения от статуса типового учащегося должны вызывать обоснованную настороженность и повышенное внимание. Так, поведение типового учащегося соотносится с основными целями нахождения в школе - обучению, приобретению знаний, позитивной коммуникации с другими учениками и персоналом школы. Внешний облик соответствует установленному школой регламенту, личные вещи, приносимые в школу, также соответствуют основным видам деятельности. Если поведение, внешний облик учащегося изменились, то на это есть определенные веские причины как внутренние, так и внешние [13].

Другие группы учащихся:

1) несоответствие поведения основным видам деятельности в школе (прогулы по неуважительной причине, снижение успеваемости, появление агрессивности, вспышек гнева, подавленность, раздражительность, повышенная конфликтность, вандализм и т.п.),

2) ношение неустановленной формы одежды, появление неумеренного пирсинга, татуировок, специфического макияжа, неухоженность внешнего вида, неряшливость в одежде;

3) ношение в школу ножа, электрошокера, психоактивных веществ и других вещей, не соответствующих основным целям и видам деятельности в школе).

Среди посетителей образовательного учреждения также можно выделить типового посетителя, поведение, внешний облик, имеющиеся личные вещи которого соответствуют целям посещения именно образовательного учреждения, а все отклонения от статуса типового посетителя должны вызывать обоснованные подозрения. Так, к примеру, в 2016 г. в школе г. Уфы беспрепятственно бродил мужчина странно одетый, без обуви, босиком и никто из персонала школы не прореагировал на это.

Выявление данных отклонений должно происходить на основе беспристрастного логического анализа имеющихся в распоряжении работника школы фактов, полученных в результате наблюдения и опроса. Любые возникающие ситуации и полученные данные должны быть рассмотрены с точки зрения здравого смысла и формальной логики.

Общаясь с посетителем школы, наблюдая за ним, необходимо всегда ставить перед собой вопросы такого типа:

- 1) тот ли это человек, за которого он себя выдает?
- 2) не скрывает ли этот человек противоправные намерения?
- 3) что скрывается за волнением, повышенной эмоциональностью, агрессивностью данного лица?
- 4) как соотносятся между собой у данного лица внешность, поведение и имеющиеся при нем вещи?

А ответы на заданные вопросы можно получить путем исследования каждой конкретной ситуации, опираясь на здравый смысл, логический анализ и интуицию.

Пренебрежение этим простым алгоритмом может привести к чрезвычайной ситуации. К примеру, не оценив по данным критериям посетителя, представившегося родителем ученика, вахтер (охранник) пропускает посетителя в школу. Далее могут быть разные негативные сценарии: родитель, находящийся во взвинченном состоянии начинает разборки с учеником - обидчиком его ребенка и наносит тому телесные повреждения (реальная история); родитель наносит телесные повреждения учителю - "обидчику" его ребенка (реальная история); захват учащихся в заложники психически больным человеком (реальная история).

2.Формирование умений построения коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения

Общая психотехника профессионального наблюдения.

Психологическое наблюдение - преднамеренное, избирательное и планомерно осуществляемое с помощью своих органов чувств выявление и сбор информации об окружающей обстановке в классе, школе в целом, необходимой для решения задачи безопасности образовательного процесса. Его осуществлению способствует такое комплексное качество (оно связано с мотивацией, работой органов чувств, знаниями и мышлением), как профессиональная наблюдательность - развитая способность подмечать характерные, но малозаметные и на первый взгляд малосущественные особенности общей обстановки в классе, общего настроения учащихся, настроения, самочувствия, поведения, внешнего вида отдельных учащихся,

предметов и их изменений, имеющие или могущие иметь значение для оценки безопасности детей.

Наблюдательность и наблюдение связаны с владением соответствующей техникой - психологическими приемами и правилами.

Прием обеспечения интенсивности наблюдения.

Наблюдение эффективно, если внимание активно и интенсивно. Достигается это активизацией личностных качеств при соблюдении следующих правил:

1) самостимулирования внимания (внимание усиливается, делается интенсивным, когда учитель наблюдает, а не созерцает, когда ищет, а не случайно находит, когда стремится добыть нужную информацию, чувствуя ответственность за ее своевременность и полноту);

2) бдительность (спокойствие бывает обманчивым и не должно убаюкивать);

3) волевого самонапряжения (надо постоянно помнить, что профессиональное наблюдение - это своевременное выявление обычно малозаметных признаков); надо заставлять себя присматриваться, прислушиваться, ощупывать взглядом детали;

4) уяснения цели наблюдения (наблюдение более успешно, если наблюдатель знает, зачем наблюдать, что обнаруживать, за какими признаками следить).

Прием организации наблюдения.

Здесь целесообразно следовать следующим правилам:

1) планомерная ориентировка в поле наблюдения (сориентироваться в обстановке в классе, уточнить признаки наблюдения);

2) обоснованного распределения и переключения внимания, так, при выполнении задания учащимися можно переключить внимание на поведение и эмоциональное состояние учащихся в классе, выявление признаков "присутствующего отсутствия", моментов проявления отсроченного конфликта между учащимися и т.д.), при опросе внимание учителя может отлавливать значимые реплики учащегося, отражающие его негативное состояние, проявление особых эмоций, реакций, неадекватных наличной ситуации и т.д.

Прием повышения осмысленности наблюдаемого.

1) опоры на знания (учителю следует использовать знания о наблюдаемых учениках, здесь необходимо за основу принять обычное, стандартное, привычно-среднее поведение и эмоциональное реагирование учащегося и сопоставлять его с непосредственно наблюдаемым, выделять и фокусироваться на отклонениях. Если учащийся по характеру вспыльчивый, подвижный и вдруг наблюдается как заторможенный, подавленный, неразговорчивый то необходимо сфокусироваться на этом признаке;

2) вербализации обнаруженного (необходимо побуждать себя к мысленному обозначению словами всего обнаруживаемого и идентифицируемого);

3) критичности наблюдения (это необходимо при недостатках в наблюдательности, знаний, поспешности оценок, выводов, предубеждений; рекомендуется обращать повышенное внимание на ситуации, признаки, обстоятельства, противоречащие общей картине, когда что-то не совпадает, не складывается, не укладывается в логику причин и следствий.

Прием повышенной устойчивости наблюдения.

Здесь рекомендуется следовать следующему правилу:

1) сохранения психологической уравновешенности (волевым усилием следует предупреждать и преодолевать чувство беспечности, безразличия, самоуспокоенности, раздражительности - если спокойный в своем стандартном поведении ученик вдруг нагрубил и учитель выразил раздражение, осадил ученика, то внимание к этому факту изменения стандартного поведения ученика у учителя не привлеклось, перебилось эмоциональным отреагированием.

Привычный (типичный) профиль.

Таким образом, опираясь на основные признаки: поведение (включая эмоции), внешний облик, личные вещи учащегося, можно выделить для каждого учащегося привычный, типичный профиль – профайл. Даже, в случае если этот профиль негативный (повышенная эмоциональность, повышенная конфликтность и т.п.). Необходимо выделять изменения привычного профайла:

1. Усиление привычного признака;
2. Учащение проявления привычного признака;
3. Инверсия признака (привычно общителен, стал замкнутым и т.п.)
4. Появление нового, несвойственного обычному профайлу признака, а также появление необычных, труднообъяснимых признаков (появление пирсинга, татуировок, ребенок вдруг на уроке порезал себе картоном язык и с удовлетворением рассматривал кровь, ребенка сильно взволновала тема урока и упорно пытался отстоять свою точку зрения, идущую вразрез общепринятой, ребенок сменил внешний облик (имидж) и т.п.).

В то же время нельзя упускать из виду и типичные, привычные негативные признаки, то, что укладывается в типичные (привычные) негативные профили (повышенно агрессивный, повышено конфликтный; повышено тревожный, боязливый, зависимый; неустойчиво-импульсивный, враждебный и т.п.). Таких детей условно можно относить в группу риска по созданию потенциально опасных ситуаций, как для себя, так и других детей.

Диагностика, используемая на практических занятиях, с целью определения акцентуации характера.

Опросник К. Леонгарда – Г. Шмишека.

Цель: определить акцентуации характера.

Характеристики метода: опросник служит для нахождения акцентуаций характера, вариация типологического подхода ее изучения. Впервые издан Г. Шмишеком в 1970 г. на основе теории К. Леонгарда.

Теоретическое обоснование опросника — теория «акцентуированных личностей» К. Леонгарда. Согласно теории, всякая личностная характеристика относится к главной или добавочной.

Главные характеристики — личностный стержень, определяющий степень ее развития, адаптации, здоровье психики. При значительной выраженности, главные черты характеризуют личность в целом. При воздействии негативных факторов они могут стать патологией и разрушить личностную структуру [17].

Тема 1.7 Психологические особенности реализации ролевых позиций в педагогическом общении.

Содержание:

1. Коммуникативные транзакции в процессе общения.
2. Позиции в общении.
3. Самопознание ролевых позиций в процессе общения.

Основные термины и понятия: транзакции, общение, роль.

Теоретический материал:

Подход к анализу ситуации общения от позиций, занимаемых партнерами, развивается в русле транзактного анализа. Главным предположением транзактного анализа служит предположение о том, что основными действиями в общении являются осознанно или неосознанно направленные на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении. Существует несколько вариантов к определению этих позиций. Например, английский психотерапевт Ф. Перлз выделяет две основные позиции в разговоре: хозяин положения и подчиненная сторона. Это именно ситуативные позиции, которые, тем не менее, имеют определенные устойчивые черты. Так, человек в позиции хозяина положения ведет себя более авторитарно, он все знает лучше всех. Он требователен, часто прибегает к угрозам, запугиванию какими-то катастрофическими событиями: "если ты этого не сделаешь — не буду тебя любить". Основной глагол — должен. Позиция подчиненной стороны также предполагает определенные стереотипы в поведении. В этой позиции человек требует защиты, он зависим, подчинен, лишен инициативы, власти. Типичные реплики: "Я хотел как лучше"; "Что я могу сделать, я совершенно забыл про твой день рождения" [9].

Аналогичный подход к анализу взаимодействия с точки зрения позиций, занимаемых людьми в общении, связан с выделением таких межличностных позиций, как Преследователь, Жертва и Помощник. Преследователь — человек, который устанавливает необходимые ограничения в поведении или следит за исполнением правил. Жертва — это человек,

который может, например, выполнять какую-то работу, но ему не позволяют этого религия, раса, пол. Помощник – это человек, помогающий другому действовать более адекватно, удовлетворительно. В теории транзактного анализа (Э. Берн) основными понятиями являются состояния Эго и транзакции. Под состояниями Эго Э. Берн понимает относительно независимые и обособленные во внутреннем мире человека совокупности эмоций, установок и схем поведения, которые как бы дискретны и могут проявляться в поведении по отдельности. Таких обособленных комплексов установок и способов поведения Э. Берн выделяет три: Родитель, Взрослый и Ребенок. Родитель – это такое состояние Эго, чувства, установки и привычное поведение которого относится к роли родителя. Состояние Взрослого обращено к реальной действительности. Состояние Ребенка – актуализация комплекса установок и поведения, выработанного в детстве. Предполагается, что в любой момент каждый человек может быть либо Взрослым, либо Родителем, либо Ребенком, а конкретное состояние Эго, от которого ведется разговор, определяет позицию и статус человека в общении

Упражнения, используемые на практических занятиях, с целью развития коммуникативных умений

Упражнение 1. «Путаница»

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: группа встает в круг. По сигналу ведущего все закрывают глаза и, вытянув вперед руки, встречаются в центре круга. Правой рукой каждый берет руку любого другого члена группы, левая рука оставлена для того, чтобы за нее кто-нибудь взялся. После этого все открывают глаза. Ведущий помогает участникам таким образом, чтобы за каждую руку держался только один человек. Задача группы распутаться и встать в круг.

Упражнение 2. «Стиль общения»

Назначение: изучение участниками группы своей позиции в процессе общения.

Процедура: во время общей дискуссии на заданную тему, например. «Есть ли различия между психикой мужчины и женщины?» или «Зачем личности нужен коллектив?», каждый участник должен выполнить индивидуальное задание. Оно указано на карточке, которую участники берут по сигналу ведущего со стола перед началом упражнения. Каждый про себя читает это задание и переворачивает карточку так, чтобы окружающие не видели и не знали, какую роль он будет играть. В ходе дискуссии каждый старается как можно точнее выполнить инструкцию, т.е. сыграть доставшуюся роль, а все вместе должны внимательно вслушиваться в роли участников дискуссии с тем, чтобы определить, какую же роль получил тот или иной член группы. Через 10-15 минут руководитель дает знак закончить дискуссию, и все начинают говорить, как они поняли роли друг друга. Затем каждый вслух

зачитывает то задание, которое он старался выполнить. Группа оценивает, как это получилось.

Набор заданий для участников дискуссии:

«Ты должен внимательно слушать других. Выступить не менее 3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор. При этом спрашивать «Правильно ли я тебя понял?» и вносить необходимые поправки в свои слова».

«Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса».

«Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее 3 раз, чтобы у других создавалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил».

«Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься! Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии».

«Тебе не дается никакого задания. Веди себя во время дискуссии так, как то обычно ведешь себя во время групповых обсуждений».

«Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение».

«Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя...»

«Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно полнее выразить свои мысли, после выступления каждого участника делать небольшое резюме».

«Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы».

«Как минимум 5 раз постарайся вступить в разговор. Будешь слушать других для того, чтобы вынести какие-то оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т. е. всех должен оценить».

«Ты - очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь «подвести черту» и «сделать выводы».

«Тебе очень скучно при этом разговоре, так как тема тебя совершенно не волнует».

У одного участника совершенно пустая карточка, он должен вести себя так, как ему хочется [19].

Тема 1.8 Конфликты в образовательном пространстве школы.

Содержание:

1. Выявление коммуникативных барьеров и способов их преодоления.

2. Анализ конфликтных ситуаций.
3. Конструктивное разрешение конфликтных ситуаций.
4. Техники школьной медиации.
5. Коммуникативные техники в стрессогенных ситуациях педагогического взаимодействия.

Основные термины и понятия: коммуникативные барьеры, конфликт, медиация, фасилитатор.

Теоретический материал:

В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер. Это могут быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание.

С другой стороны, барьеры при коммуникации могут носить и более выраженный психологический характер. Они могут возникнуть или вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся (например, чрезмерная застенчивость одного из них, скрытность другого, присутствие у кого-то черты, получившей название «некоммуникабельность»), или в силу сложившихся между общающимися особого рода психологических отношений: неприязни по отношению друг к другу, недоверия и т.п. [5].

Таким образом, коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

Виды барьеров

1. Барьер понимания:

□ фонетическое непонимание (возникает из-за погрешностей в самом канале передачи информации: невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов)

□ семантическое непонимание (возникает из-за различий в системах значений участников общения).

□ стилистический барьер (возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента).

□ логический барьер (возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента либо кажется ему неверной, либо противоречит сложившимся представлениям).

Можно говорить о существовании "женской" и "мужской" психологической логики, о детской "логике" и т.д.

2. Барьер обусловленный социально-культурными различиями:

□ социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации. В качестве барьера может выступать и само восприятие партнера по общению как лица определенной профессии, определенной национальности, пола и возраста. Например, большое значение для уменьшения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации.

1. Барьер отношения:

□ чувства неприязни, недоверия к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

Конфликт – неизбежное явление в образовательном процессе. Различия в возрасте, опыте, взглядах, ценностях участников образовательных отношений делает их общение чрезвычайно напряженным и требует своевременного предупреждения его деструктивных форм, компетентного разрешения возникающих противоречий. Конфликт в современной образовательной среде рассматривается как острый способ разрешения противоречий в процессе социального взаимодействия

Конфликт — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Конфликтная ситуация (база конфликта) — наличие оппонентов и объекта конфликта. Конфликтные ситуации могут возникать как для достижения определенных целей, так и без цели (хоть и намеренно); как объективно (в зависимости от обстоятельств, а не воли оппонентов), так и субъектно (порожденные субъектом конфликта, оппонентом).

Основными причинами высокой конфликтологической опасности в современной школе являются:

- недостаточное внимание к проблемам создания комфортного психологического климата в образовательной среде;
- недостаточное внимание администрации образовательных организаций к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов;
- объективное состояние психологического здоровья участников межличностного взаимодействия;
- низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды.

С. А. Мустафаева разделяет конфликты на три группы:

- 1) мотивационные конфликты, возникающие между учителями и учащимися по причине слабой учебной мотивации последних;
- 2) конфликты, связанные с недостатками в организации учебного процесса;
- 3) конфликты взаимодействий: учащихся между собой, учителей и школьников, учителей друг с другом, учителей и администрации школы.

Данные конфликты происходят по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, их целевых и ценностных

ориентаций. Наиболее распространенными среди учащихся являются конфликты лидерства.

Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие на конфликт с целью снижения остроты, минимизации противоборства, разрешения конфликта.

Виды управленческих воздействий на конфликтные отношения: - прогнозирование;

- профилактика;
- урегулирование;
- разрешение конфликтных отношений.

Прогнозирование конфликта – обоснованное предположение о возможном будущем развитии конфликтов. Существуют маркеры или признаки конфликтности в коллективе школьников, на которые необходимо обращать внимание при предупреждении конфликтов.

Профилактика конфликта – организация взаимодействия в коллективе, исключающего или минимизирующего возможность возникновения конфликтов между детьми, а также между детьми и взрослыми.

В настоящее время эффективной технологией урегулирования социальных противоречий является *медиация*.

Медиация – это особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение (медиация – от лат. mediate и англ. mediation – посредничество).

Медиатор – третья сторона, участвующая в процессе медиации, посредник между конфликтующими сторонами, который облегчает процесс общения, фокусирует стороны на их интересах и способствует поиску взаимовыгодного решения проблемы.

Процедура медиации направлена на диалог и делает обе конфликтующие стороны активными участниками разрешения конфликта. Особым преимуществом медиации является то, что основой данного метода является уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, возможности защиты и удовлетворения интересов всех сторон при условии предоставления им равных прав [13].

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда конфликтующие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу. Технология медиации окончательно оформилась в середине XX столетия, однако ранее существовали и иные формы посредничества в конфликтах, уже содержавшие в себе принципиальные черты медиации.

Основные принципы медиации:

- добровольность участия сторон;
- равноправие сторон;
- нейтральность медиатора;
- конфиденциальность

В мировой практике медиации существует 4 базовых стиля ее проведения (техники), которые составляют теоретическую основу медиации и существенно влияют на ее цель.

1. Фасилитативный стиль – первый, с которого начала развиваться медиация. Фасилитатор – это специалист, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию и таким образом позволяющий участникам встречи сконцентрироваться на ее целях и задачах. В данном стиле роль медиатора состоит в организации и управлении процессом коммуникации таким образом, чтобы к концу переговоров они смогли найти взаимовыгодные решения. Медиатор не дает советов или оценочных суждений и остается полностью нейтральным.

2. Оценочный медиатор заинтересован в содержании процесса больше, чем фасилитативный медиатор. Он может давать рекомендации, высказывать мнение о том, каким может быть решение суда по данному вопросу. Этот стиль часто применяется в случаях, когда конфликт касается финансов, и это единственный вопрос, который необходимо урегулировать между сторонами. Медиатор, работающий в этом стиле, также может указывать на сильные и слабые стороны вариантов решения, предложенных сторонами.

3. Трансформативная медиация является самым новым стилем. Этот стиль сохраняет структуру фасилитативной медиации, однако его цель – не просто помочь конфликтующим сторонам достичь соглашения, но понять и принять точку зрения второй стороны, т.е. трансформировать не только конфликт в целом, но и отношение людей друг к другу. По мнению медиаторов, работающих в данном стиле, любой конфликт может быть трансформирован в позитивную ситуацию. Это стиль ставит во главу угла коммуникацию между сторонами. Больше всего он подходит для ситуаций, в которых люди после разрешения конфликта будут вынуждены долгое время взаимодействовать.

4. Нарративная коммуникация очень многое заимствует из нарративной терапии. Нарратив – последовательность жизненных событий, объединенная общей темой или сюжетом. Другими словами – это история. Человеческая жизнь полиисторична. В ней соревнуются несколько историй за право доминирования. Нарративные терапевты стараются «пересказать» историю, расставляя иные акценты, или составить с клиентом новую, предпочтительную для него историю жизни, которая снова позволит ему расти и развиваться.

Упражнения, используемые на практических занятиях, с целью развития коммуникативных умений

Упражнение 1. «Общение в парах»

Назначение: осознание возможных барьеров в общении.

Процедура: вся группа разбивается на пары и выполняет несколько заданий.

Инструкция:

1. «Встаньте (сядьте) спина к спине. И постарайтесь вести оживленный диалог о чем-то важном для вас в течение 2-3 минут, оборачиваться, разумеется, нельзя. Затем обменяйтесь впечатлениями».

2. «Один из вас садится на стул, другой продолжает стоять. Вновь начинается диалог, в течение 2-3 мин говорите о своих проблемах. Затем поменяйтесь позами и продолжайте диалог».

3. «Установите зрительный контакт, пообщайтесь без слов в течение 2-3 минут». Затем вербальный обмен впечатлениями, своими ощущениями. В этом упражнении пары могут быть постоянными, а можно после каждого задания менять их произвольно или по желанию участников.

Упражнение 2. «Эмоциональная тропинка»

Назначение: показать, что конфликт развивается постепенно, поэтому есть возможность решить проблему, не доводя ее до конфликта.

Процедура: каждому участнику тренинга необходимо подобрать символические рисунки, с помощью которых можно отразить эмоциональное состояние индивидов в различные моменты развития конфликта. Затем предлагается нарисовать на листе свою «тропинку» и свои символы для каждого из значимых этапов пути в конфликте.

В ходе обсуждения рисунков важно подвести участников к тому, что «эмоциональная тропинка», по существу, отражает сигналы конфликта (кризис, напряжение, дискомфорт и т.д.). А это значит, что если принять во внимание «сигнал» конфликта, то в реальности можно его предупредить.

Упражнение 3. «Конфликт»

Назначение: выработать навыки решения проблемных ситуаций и навыки аргументации.

Процедура: упражнение проводится в группах по 3 человека, один – руководитель, а двое других – конфликтующие подчиненные.

Цель руководителя – по возможности сгладить конфликт.

Цель конфликтующего – вывести конфликт наружу и, по возможности, победить в этом споре. По завершении упражнения необходимо оценить, кто же вышел из ситуации победителем и обсудить полученные впечатления.

Упражнение 4. «Открытый конфликт»

Назначение: сформировать навыки аргументации своих действий в ситуации конфликта.

Процедура: Участникам необходимо вербально убедить соперника выполнить какие-либо физические действия, причем установка делается не в скрытой, а в открытой форме. Идет открытый конфликт. Побеждает тот, кто добивается своей цели (последним выступает ведущий). По завершении обсудить полученные впечатления [17].

Тема 1.9 Психологическая рефлексия в процессе групповой работы педагога: техники, приемы, условия эффективности.

Содержание:

1. Определение линий развития коммуникативной компетентности педагогов.
2. Принципы составления алгоритма по формированию коммуникативного качества.
3. Оценка эффективности работы в группе.

Основные термины и понятия: коммуникативные качества, коммуникативная компетентность, рефлексия

Теоретический материал:

Коммуникативная компетентность составляет ядро профессионализма преподавателя. Это способность выслушивать и принимать во внимание мнения других людей, участвовать в дискуссии и защищать свою точку зрения, выступать на публике, устанавливать и поддерживать контакты, принимать решения, вести переговоры, работать в команде и сотрудничать. Развитие коммуникативной компетентности педагога необходимо в устном и письменном общении, деловой переписке, делопроизводстве, иноязычном общении и решении коммуникативных задач.

Преподаватель, обладающий коммуникативной компетентностью, умеет вступать в коммуникацию, непринужденно общаться, достигать желаемых результатов в общении с людьми, избегая при этом нежелательных эффектов. Такой педагог владеет коллективной профессиональной деятельностью и приемами профессионального общения.

Педагог, не обладающий достаточным уровнем коммуникативной компетентности, не способен реализовать личностно-ориентированные образовательные технологии, не готов гибко управлять процессом в ходе обучения и воспитания, содействовать взаимопониманию, применять коммуникативные технологии. Наблюдается зависимость от коммуникативной компетентности морально-психологического климата, демократизма и гуманизма общения, эффективности общения с точки зрения решения проблем, результативности установления контактов, удовлетворенности преподавателя и обучающихся своим трудом [12].

Принципы составления алгоритма по формированию коммуникативного качества. Коммуникативная культура выражается в умении установить гуманистические, личностно-ориентированные взаимоотношения с учащимися и коллегами, что предполагает формирование у специалиста:

- ориентации на признание положительных качеств, сильных сторон, значимости другого;
- способности к эмпатии, пониманию и учету эмоционального состояния другого;

- умения давать положительную обратную связь другому;
- умения мотивировать других на деятельность и достижения в ней;
- конкретных коммуникативных умений: приветствовать, общаться, задавать вопросы, отвечать, активно слушать, оценивать, просить, поддерживать, отказывать и т.д.;
- уважения к самому себе, знания собственных сильных сторон, умения использовать их в собственной деятельности;
- способности осуществлять педагогическую поддержку организации совместной деятельности и межличностного общения учащихся;
- речевой культуры

Под результативностью (эффективностью) групповой работы имеются ввиду те изменения в ощущениях, представлениях и поведении участников, которые произошли под влиянием процесса групповой деятельности.

Предполагается, что эффективность воздействия групповой работы на ее участников очевидна. Однако дискуссия о предпочтительных методах отслеживания результативности еще далека от завершения. И это понятно: объективно существует масса проблем и спорных моментов при оценивании итогов групповой работы [11].

Чаще всего для оценки результатов работы группы используют 4 метода:

- самоотчеты участников;
- тестирование их состояний и личностных особенностей;
- наблюдение за поведением членов группы;
- оценку третьих лиц.

Упражнения, используемые на практических занятиях, с целью развития коммуникативных умений

Упражнение 1. «Изофантазия»

Назначение: снятие психологического напряжения на завершающем этапе занятия.

Процедура: всем участникам дается задание в течение 2-3 минут нарисовать несуществующее доброжелательное и очень общительное животное. Затем организуется очередной «вернисаж» и обмен впечатлениями

Рефлексия занятия.

Группа садится в круг, и все желающие по очереди высказывают свои впечатления о прошедшем занятии. Что особенно понравилось? Что не принято? Что хотелось бы сегодня сделать по-другому? Какие претензии есть? Не надо никого заставлять, высказываются только желающие.

2.ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ.

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор БГПУ

_____ С.И. Коптева

« _____ » _____ 2019 г.

Регистрационный № УД _____

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО
ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Учебная программа учреждения высшего образования
по факультативной дисциплине для специальностей

1-02 05 01 «Математика и информатика»

1-02 05 02 «Физика и информатика»

1-02 04 01 «Биология и химия»

1-02 04 02 «Биология и география»

1-02 03 01 «Белорусский язык и литература»

1-02 03 02 «Русский язык и литература»

1-02 03 03 «Белорусский язык и литература. Иностранный язык
(английский)»

1-02 03 04 «Русский язык и литература. Иностранный язык (китайский,
итальянский, английский, литовский)»

1-02 01 01 «История и обществоведческие дисциплины»

1-02 01 02 «История и мировая художественная культура»

1-02 01 03 «История и экскурсионно-краеведческая работа»

1-03 02 01 03 «Физическая культура. Специализация: Физкультурно-
оздоровительная и туристско-рекреационная деятельность»

2019 г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта Высшее образование. Первая ступень; и учебных планов специальностей.

Составители:

М.Ф. Бакунович, заведующий кафедрой психологического обеспечения профессиональной деятельности Института психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук, доцент;

О.М. Евдокимова, старший преподаватель кафедры психологического обеспечения профессиональной деятельности Института психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»;

С.А. Корзун, старший преподаватель кафедры психологического обеспечения профессиональной деятельности Института психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», магистр педагогических наук.

Т.А. Нифонтова, преподаватель кафедры психологического обеспечения профессиональной деятельности Института психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка».

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

О.С. Попова, проректор по научно-методическому обеспечению воспитательной работы УО РИПО, доктор психологических наук, профессор;

А.Н. Сизанов, заведующий кафедрой психологии и педагогического мастерства ГУО «Республиканский институт высшей школы», кандидат психологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой психологического обеспечения профессиональной деятельности Института психологии

протокол № 20 от 11.06.2019;
Заведующий кафедрой
_____М.Ф. Бакунович

Рассмотрена и рекомендована к утверждению Советом Института психологии
протокол № от

_____._____.2019 г., Директор
_____Д.Г. Дьяков

Оформление учебной программы и сопровождающих ее материалов действующим требованиям Министерства образования Республики Беларусь соответствует

Методист УМО
_____С.А. Стародуб

2.1 Содержание учебного материала

Тема 1. Психодиагностика коммуникативной деятельности педагога.

Психотехники анализа речевой деятельности педагога. Психологические способы развития профессиональной речи педагога.

Тема 2. Коммуникативные задачи в общении. Психотехники эффективной реализации коммуникативных задач в педагогическом общении.

Установление, поддержание и завершение психологического контакта. Правила обращения к партнеру по общению. Особенности обратной связи в процессе общения. Искусство комплимента. Трансформация модальности «долженствование» в модальность «возможное». Коммуникация педагога как предиктор эффективного класс-менеджмента в современном образовательном пространстве.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения в работе педагога. Психологически эффективные и безопасные техники виртуального общения педагога.

Вербальные и невербальные средства общения. Развитие невербальных средств общения. Понятие кодирования и декодирования информации. Понятие тезауруса. Развитие вербальных средств общения.

Особенности использования психологически безопасных техник виртуального общения в профессиональной деятельности педагога.

Тема 4. Активное слушание в процессе педагогического общения. Психотехники активизации речевых высказываний у учащихся.

Диагностика умения слушать. Активное слушание и его техники. Формирование навыка активного слушания. Особенности использования психотехник по активизации речевых высказываний у учащихся.

Тема 5. Эмоции и саморегуляция в процессе общения. Психологические приемы профилактики эмоционального выгорания в деятельности педагога.

Выражение и понимание эмоциональных состояний. Способы выражения эмоций в процессе общения. Управление эмоциями. Особенности использования психологических приемов профилактики эмоционального выгорания в деятельности педагога.

Тема 6. Профайлинг в работе педагога: построение коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения.

Основы профайлинга в профессиональной деятельности педагога. Формирование умений построения коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения.

Тема 7. Психологические особенности реализации ролевых позиций в педагогическом общении.

Коммуникативные транзакции в процессе общения. Позиции в общении. Самопознание ролевых позиций в процессе общения.

Тема 8. Конфликты в образовательном пространстве школы.

Выявление коммуникативных барьеров и способов их преодоления. Анализ конфликтных ситуаций. Конструктивное разрешение конфликтных ситуаций. Техники школьной медиации. Коммуникативные техники в стрессогенных ситуациях педагогического взаимодействия.

Тема 9. Психологическая рефлексия в процессе групповой работы педагога: техники, приемы, условия эффективности.

Определение линий развития коммуникативной компетентности педагогов. Принципы составления алгоритма по формированию коммуникативного качества. Оценка эффективности работы в группе.

Учебно-методическая карта факультативной дисциплины

№ раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество аудиторных часов				Материальное обеспечение занятия (наглядные, методические пособия и т.п.)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия	управляемая самостоятельная деятельность	
1	2	3	4	5	6	7
	Практическая психология эффективного педагогического общения		24			
1	Психодиагностика коммуникативной деятельности педагога. 3. Психотехники анализа речевой деятельности педагога. 4. Психологические способы развития профессиональной речи педагога.		2			Схема «Психотехники анализа речевой деятельности и»
2	Коммуникативные задачи в общении. Психотехники эффективной реализации коммуникативных задач в педагогическом общении. 1. Установление, поддержание и завершение психологического контакта. 2. Правила обращения к партнеру по общению. 3. Особенности обратной связи в процессе общения. 4. Искусство комплимента. 5. Трансформация модальности «долженствование» в модальность «возможное». 6. Коммуникация педагога как предиктор эффективного класс-менеджмента в современном образовательном пространстве.		2			Видеофрагменты «Примеры коммуникативного взаимодействия»
3	Вербальные и невербальные средства общения в работе педагога. Психологически эффективные и безопасные техники виртуального общения педагога. 8. Вербальные и невербальные средства общения. 9. Психологические игры на развитие умений вербального общения. 10. Понятие кодирования и декодирования информации. 11. Понятие тезауруса. 12. Психологические игры на развитие умений понимать невербальные средства общения. 13. Игры на развитие способности использовать невербальные средства для установления контакта. 14. Особенности использования психологически безопасных техник виртуального общения в профессиональной деятельности педагога.		4			Видеофрагменты «Психологический анализ вербального и невербального общения в работе педагога»
4	Активное слушание в процессе педагогического общения. Психотехники активизации речевых высказываний у		2			Видеофрагменты

	учащихся. 5. Диагностика умения слушать. 6. Активное слушание и его техники. 7. Формирование навыка активного слушания. 8. Особенности использования психотехник по активизации речевых высказываний у учащихся.					«Техники активного слушания»
5	Эмоции и саморегуляция в процессе общения. Психологические приемы профилактики эмоционального выгорания в деятельности педагога. 7. Выражение и понимание эмоциональных состояний. 8. Способы выражения эмоций в процессе общения. 9. Управление эмоциями. 10. Особенности использования психологических приемов профилактики эмоционального выгорания в деятельности педагога. 11. Психологические игры на развитие умений выражения эмоциональных состояний. 12. Психологические игры на развитие умений понимания эмоциональных состояний		4			Видеофрагменты «Управление эмоциями»
6	Профайлинг в работе педагога: построение коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения. 3. Основы профайлинга в профессиональной деятельности педагога. 4. Формирование умений построения коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения.		2			Видеофрагменты «Профайлинг: искусство распознавания лжи?»
7	Психологические особенности реализации ролевых позиций в педагогическом общении. 4. Коммуникативные трансакции в процессе общения. 5. Позиции в общении. 6. Самопознание ролевых позиций в процессе общения.		2			Видеофрагменты «Маркеры ролевых позиций в общении»
8	Конфликты в образовательном пространстве школы. 1. Выявление коммуникативных барьеров и способов их преодоления. 2. Анализ конфликтных ситуаций. 3. Конструктивное разрешение конфликтных ситуаций. 4. Техники школьной медиации. 5. Коммуникативные техники в стрессогенных ситуациях педагогического взаимодействия.					Видеофрагменты «Конфликты в образовательном процессе»
9	Психологическая рефлексия в процессе групповой работы педагога: техники, приемы, условия эффективности. 4. Определение линий развития коммуникативной компетентности педагогов. 5. Принципы составления алгоритма по формированию коммуникативного качества. 6. Оценка эффективности работы в группе.		4			

	Всего:	24 часа			

2.2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ФАКУЛЬТАТИВНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия»

№ п/п	Название разделов и тем	Всего	Лекции	Практи- ческие занятия
1	2	3	4	5
1	Психодиагностика коммуникативной деятельности педагога.	2	-	2
2	Коммуникативные задачи в общении. Психотехники эффективной реализации коммуникативных задач в педагогическом общении.	2		2
3	Вербальные и невербальные средства общения в работе педагога. Психологически эффективные и безопасные техники виртуального общения педагога.	4	-	4
4	Активное слушание в процессе педагогического общения. Психотехники активизации речевых высказываний у учащихся.	2	-	2
5	Эмоции и саморегуляция в процессе общения. Психологические приемы профилактики эмоционального выгорания в деятельности педагога.	4	-	4
6	Профайлинг в работе педагога: построение коммуникативного процесса с учетом характерологических проявлений субъектов общения.	2	-	2
7	Психологические особенности реализации ролевых позиций в педагогическом общении.	2		2
8	Конфликты в образовательном пространстве школы.	2	-	2
9	Психологическая рефлексия в процессе групповой работы педагога: техники, приемы, условия эффективности.	4	-	4
	Всего	24	-	24

2.3 ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕЗЕНТАЦИЙ И ОБУЧАЮЩИХ ФИЛЬМОВ.

2.4.1. Презентации:

- ☐ Психология общения.
- ☐ Коммуникативная компетентность.
- ☐ Невербальное общение.

2.4.2. Обучающие фильмы:

- ☐ Способы противостояния манипуляции в общении
[//http://univertv.ru/video/psihologiya/?page=1](http://univertv.ru/video/psihologiya/?page=1)
- ☐ Невербальные маркеры согласия / несогласия
[//http://univertv.ru/video/psihologiya](http://univertv.ru/video/psihologiya)
- ☐ Вербальные средства воздействия [//http://univertv.ru/video/psihologiya](http://univertv.ru/video/psihologiya)
- ☐ Лицом к лицу: наука о чтении лиц
[//http://univertv.ru/video/psihologiya/?page=1](http://univertv.ru/video/psihologiya/?page=1)

2.4 ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основными средствами диагностики усвоения знаний и овладения необходимыми умениями и навыками по факультативной дисциплине «Практическая психология эффективного педагогического взаимодействия» являются:

- блиц-опрос;
- опрос;
- доклады;
- тренинги
- анализ видеофильмов;
- анализ ситуаций.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название дисциплины с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1	2	3	4
Психология	Кафедра психологического обеспечения профессиональной деятельности	Уточнить психологическое содержание термина: «Коммуникативные трансакции»	Протокол № 20 от 11.06.2019 г.

2.5 ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Гаврилуца, Е. В. Теория и практика психологической помощи : практикум для студентов специальности 1-23 01 04 «Психология» / Е. В. Гаврилуца. – Брест : Брест. гос ун-т, 2016. – 63 с.
2. Морозов, А. В. Технологии эффективной коммуникации : пособие : в 2 ч. / А. В. Морозов, Н. В. Волох. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2018. – Ч. 1. – 64 с.
3. Морозов, А. В. Технологии эффективной коммуникации : пособие : в 2 ч. / А. В. Морозов, Н. В. Волох. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2018. – Ч. 2. – 46 с.
4. Юхновец, Т. И. Тренинг профессионального самосознания будущих учителей-дефектологов (в аспекте развития субъектности) : учеб.-метод. пособие для студентов учреждений высш. образования / Т. И. Юхновец. – Минск : Белорус. гос. пед. ун-т, 2020. – 128 с.

Дополнительная литература

5. Агеева, И. А. Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы / И. А. Агеева. – СПб. : Речь, 2014. – 208 с.
6. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студентов фак. соц. работы / В. А. Горянина. – М. : Академия, 2014. – 416 с.
7. Ильин, Е.П. Психология эмоций и чувств / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. – 784с.
8. Индивидуальная и групповая психотерапия : практикум / О. В. Белановская [и др.]. – Минск : Белорус. гос. пед. ун-т, 2010. – 80 с.
9. Луговцова, Е. И. Организация школьной службы медиации : пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. – Минск : Нац. ин-т образования, 2017. – 200 с.
10. Луцаев, В. И. Психолого-педагогические основы делового общения : учеб.-метод. пособие / В. И. Луцаев. – Минск : Респ. ин-т проф. образования, 2014. – 148 с.
11. Месникович, С. А. К проблеме развития коммуникативных качеств студентов в процессе преподавания гуманитарных дисциплин / С. А. Месникович // Методы обучения и организация учебного процесса в вузе : материалы IV Всерос. науч.-метод. конф., Рязань, 4–6 февр. 2015 г. / Рязан. гос. радиотехн. ун-т. – Рязань, 2015. – С. 124–126.
12. Полещук, Ю. А. Рефлексия в контексте профессиональной компетентности студентов педагогического вуза / Ю. А. Полещук, М. Ф.

Бакунович // Высшая школа: опыт, проблемы, перспективы : материалы VII междунар. науч.-практ. конф., Москва, 17–18 апр. 2014 г. / Рос. ун-т дружбы народов. – М., 2014. – С. 504–507.

13. Прутченков, А.С. Свет, мой, зеркальце, скажи...: метод, разработ. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков – М., 1996. – 223с.

14. Самохвалова, А. Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций : учеб. пособие / А. Г. Самохвалова. – СПб. : Речь, 2012. – 333 с.

15. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2008. – 208 с.

16. Социально-психологический тренинг : пособие / сост.: И. А. Громова, А. В. Калашник, Е. В. Тихонова. – Минск : Белорус. гос. пед. ун-т, 2007. – 36 с.

17. Столяренко, Л. Д. Основы психологии: Практикум / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 704 с.

18. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 4-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 161с.

19. Фопель, К. Технология ведения тренинга: Теория и практика / К.Фопель.- М.: Генезис, 2013. – 267с.

20. Цзен, Н.В. Психотренинг. Игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов. – М.: Класс, 1999. – 272с.