

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Липецкий государственный педагогический институт
имени П.П. Семенова-Тян-Шанского»

ЭТИКА ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

Часть 2

Учебное пособие

Липецк - 2016

ЭТИКА ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

Часть 2

Учебное пособие

Липецк - 2016

УДК 378
ББК 74.268.77
Б 833

Рекомендовано к печати
кафедрой педагогики и
социальной работы
ЛГПУ имени
П.П. Семенова-Тян-Шанского
Протокол №6 от 09. 02. 2016

Бородина, О.В. Этика педагогического общения: учебное пособие /
О.В. Бородина. – Липецк: ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2016. –
Ч. 2. – 67 с.

ISBN 978-5-88526-778-6 (Ч. 2)
ISBN 978-5-88526-747-2

Вторая часть пособия посвящена вопросам культуры педагогического общения. Раскрывается понятие этикета и его значение в деятельности педагога. Особое внимание уделяется речевому этикету, составляющему основу общения. Проводится обзор различных видов педагогических конфликтов. Описываются механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

Учебное пособие предназначено для преподавателей и студентов дневного и заочного отделений педагогических вузов и колледжей, а также для всех интересующихся вопросами этики педагогического общения.

Рецензенты:

кандидат педагогических наук, доцент Е.В. Кузьмина,
ФГБОУ ВО «ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского»
кандидат педагогических наук, доцент, подполковник А.В. Липатов,
Санкт-Петербургский военный институт ВВ МВД России

ISBN 978-5-88526-778-6 (Ч. 2)
ISBN 978-5-88526-747-2

© Бородина О.В., 2016
© ФГБОУ ВО «ЛГПУ имени
П.П. Семенова-Тян-Шанского», 2016

Оглавление

Предисловие	4
Глава 1. Культура общения учителя и учащихся	
1.1. Общение как психолого-педагогическое понятие. Его структура и функции.....	6
1.2. Стадии педагогического общения.....	7
1.3. Барьеры общения.....	9
1.4. Стили педагогического общения.....	10
Глава 2. Значение культуры поведения (этикета) в деятельности педагога	
2.1. Понятия культуры общения, этикета.....	14
2.2. Этикет в системе образовательного процесса.....	15
2.3. Культура внешнего вида учителя	17
Глава 3. Речевой этикет и деятельность педагога	
3.1. Понятие «речевой этикет».....	19
3.2. Речевой этикет на уроке.....	21
Глава 4. Педагогические конфликты и их преодоление	
4.1. Понятия «педагогическая ситуация», «педагогическая задача».....	26
4.2. Предупреждение конфликтных ситуаций.....	27
4.3. Разрешение конфликтных ситуаций.....	32
4.4. Воздействие на личность учащегося в ситуации конфликта.....	35
Литература	37
Приложение 1	38
Приложение 2	42
Приложение 3	44
Приложение 4	45
Приложение 5	48
Приложение 6	50
Приложение 7	51
Приложение 8	53
Материалы для самостоятельного анализа	
I. Письмо тринадцатое «О ВОСПИТАННОСТИ» Д.С. Лихачева.....	58
II. Секрет Сократа.....	60
III. Секрет хорошего выступления.....	64

ПРЕДИСЛОВИЕ

Курс по выбору «Этика педагогического общения» разработан с учётом профиля будущей профессии студентов – профессии педагога.

В основе профессиональной педагогической деятельности лежит общение учителя с учащимися, их родителями, коллегами. Цель данного пособия – осветить область проблем этики педагогического общения, которая затрагивает все сферы профессиональной педагогической деятельности; способствовать процессу понимания студентами социальной ценности морали и нравственности в процессе общения с воспитанниками, побудить следовать нравственным требованиям в труде, творчестве, быту.

Главные задачи: научить управлять эмоциональными контактами с учащимися, творчески выстраивать систему педагогически целесообразных взаимоотношений, эффективно разрешать возникающие противоречия и конфликты, быть для учащихся примером высоконравственного поведения и взаимоотношений, следовать требованиям культуры поведения.

Любая деятельность, организуемая учителем на уроке и вне его, может быть эффективной только при условии продуманного выбора предметных технологий, а также наличия этической культуры субъектов общения (и в первую очередь – педагога). Главным качеством современного учителя, демонстрирующим его профессионализм, являются способности решать задачи общения не на интуитивном, а на сознательном уровне, опираясь на знания в области этики межличностного общения, учитывая психолого-педагогические закономерности.

В ходе разработки структуры учебного пособия использовался дедуктивный метод, позволяющий идти от общих теоретических тем и проблем к анализу конкретных проявлений в сфере этики педагогического общения, коммуникативного взаимодействия учителя и учащихся, учителя и родителей, между коллегами-педагогами.

В учебном пособии представлена практическая часть, содержащая задания как для групповой, так и индивидуальной формы работы студентов. В ней представлены задания для использования на семинарских занятиях, а также в ходе внеаудиторной самостоятельной работы студентов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

В тексте учебного пособия главные мысли, теории или слова выделены жирным, полужирным шрифтом или курсивом. Это улучшает визуальное восприятие материала читателем. По каждой теме в пособии приведены основные сведения, а также обширный материал для самостоятельной подготовки. После параграфов располагаются задания и контрольные вопросы, которые помогут читателю самостоятельно оценить усвоение материала каждой главы в целом.

Включенный в пособие словарь терминов позволяет быстро ориентироваться в формулировках заданий и тестов.

ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

При организации самостоятельной работы по инструкции преподавателя во время неаудиторной работы студенты выполняют определенные виды заданий:

Подготовку ответов на теоретические вопросы, выносимые на семинарское занятие.

Самостоятельную работу с рекомендованными нормативными, учебными и научными источниками (изучение, конспектирование, аннотирование).

Усвоение и запоминание основных понятий учебной дисциплины (словарь терминов).

Подготовку доклада, эссе, сообщений.

Ведение тетради с домашними и иными письменными записями.

Ведение словаря.

Оценивание качества самостоятельной работы студентов осуществляется в ходе семинарских занятий.

ГЛАВА 1. КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ УЧИТЕЛЯ И УЧАЩИХСЯ

*Всякая ценность имеет цену.
Единственное, что бесценно – это
человеческое общение.
Антуан-де-Сент-Экзюпери*

1.1. Общение как психолого-педагогическое понятие. Его структура и функции

Педагогическое общение – это профессиональное общение преподавателя с учащимися на уроке и вне его, направленное на создание благоприятного психологического климата [8]. В процессе общения учителя с учениками происходит снятие различного рода отрицательных эмоций и выработка положительных, формируется уверенность в себе, развивается самостоятельность.

Неверно выстроенное педагогическое общение порождает боязнь, неуверенность, ослабление интереса, работоспособности, нарушение динамики речи, снижается желание и умение думать самостоятельно. В результате появляется неизменное отрицательное отношение к учителю, а в конечном счете, и к предмету. Такая угнетенность предметом – на самом же деле учителем – для некоторых учащихся происходит в течение ряда лет.

Педагогическое общение – совокупность средств и методов, обеспечивающих реализацию целей и задач воспитания, обучения и определяющих характер взаимодействия педагога и учащихся.

Оптимальное педагогическое общение – такое общение учителя с учащимися в процессе обучения, которое создает наилучшие условия для развития мотивации учащихся и творческого характера учебной деятельности.

Компоненты структуры общения:

- > Коммуникативный – состоит в обмене информацией между общающимися индивидами;
- > Интерактивный – заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями);
- > Перцептивный – означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания [7].

Функции педагогического общения:

1. Информационная функция. В процессе общения постоянно происходит обмен материальными и духовными ценностями, создаются ситуации совместного поиска и размышлений, формируется положительная мотивация учебно-воспитательного процесса.

2. Обмен ролями. В обществе существует определенный шаблон социального поведения, например, «учитель-ученик». Однако для разностороннего развития личности необходима смена социальных ролей, возможность войти в роль другого, содействуя процессу восприятия человека человеком. Для этого учителю необходимо включать в урок элементы самоуправления, подключать учащихся к ведению отдельных элементов урока, давать возможность каждому ученику побывать и в роли организатора, и в роли исполнителя.

3. Самоутверждение личности. Главная задача педагога – создать условия для саморазвития личности учащегося, осознания ими своего «Я», научить ощущать свою значимости, формировать адекватную самооценку, показать перспективы развития личности и уровня ее притязаний.

4. Сопереживание. В процессе любого общения, а тем более педагогического, большую роль играет наличие чувства эмпатии (способности проникать во внутренний мир человека). Учителю это помогает понимать ребенка, его чувства, проблемы, ощущения, эмоции. Все это необходимо для нормализации отношений в коллективе, формирования способности стать на точку зрения другого.

Таким образом, организовав любое общение в системе отношений «учитель-ученик», надо задумываться не только о передаче и усвоении информации, но и о создании условий для самовыражения, самоутверждения учащихся в процессе сотрудничества, заинтересованности в работе каждого ученика.

Учитывая совокупность данных функций, учитель наилучшим образом сможет организовать общение с учащимися в урочное и внеурочное время.

1.2. Стадии педагогического общения:

- моделирование предстоящего общения в процессе подготовки к уроку или мероприятию (прогностический этап);
- организация непосредственного общения (начальный период общения) "коммуникативная атака";
- управление общением в педагогическом процессе;
- анализ осуществленной технологии общения и моделирование новой для решения другой педагогической задачи.

1 стадия – его моделирование – планирование коммуникативной структуры взаимодействия. Осуществляется в соответствии с поставленными педагогическими целями и задачами, индивидуально-типологическими особенностями учителя, особенностями отдельных учащихся и класса в целом, а также сложившейся ситуации. Предварительное моделирование помогает педагогу представить вероятностную схему взаимодействия.

Коммуникативная подготовка учителя к уроку:

- вспомните конкретный класс или ряд классных коллективов, в которых предстоит давать уроки;
- попытайтесь восстановить в своей коммуникативной памяти опыт общения именно с данным коллективом, стремитесь развивать положительные эмоции от общения с классом и блокировать отрицательные – они будут вам мешать;
- вспомните, какой тип общения свойствен вам именно в данном классе, возможен ли он на сегодняшнем уроке, вписывается ли в него;
- попытайтесь представить, как класс воспримет вас и материал урока;
- соотнесите присущий вам стиль общения с классом с задачами (обучающими, развивающими, воспитывающими) сегодняшнего урока, попытайтесь добиться их единства;

- работая над конспектом, планируя фрагменты и части урока, представьте себе общую психологическую атмосферу их реализации;
- вспомните ваши взаимоотношения с отдельными учащимися, избегайте стереотипных психологических установок по отношению к детям;
- попытайтесь почувствовать предстоящую атмосферу общения на уроке, это сделает вас более уверенным.

2 стадия предполагает организацию непосредственного общения, во время которого педагог берет на себя инициативу. На данном этапе главной задачей педагога становится привлечение внимания учащихся, поскольку эффективное общение с классом возможно только в том случае, если внимание учащихся сконцентрировано на педагоге.

3 стадия – управление общением складывается из конкретизации модели общения, уточнения условий и структуры общения, осуществления непосредственного общения.

Основным условием управления общением является инициативность педагога. Для завоевания инициативы в общении необходимо соблюдение следующих условий (В.А. Кан - Калик) [3]:

- оперативность при организации начального контакта с классом;
- оперативный переход от организационных процедур (приветствия, усаживания и т.п.) к деловому и личностному общению;
- введение личностных аспектов во взаимодействие с детьми;
- преодоление негативных установок по отношению к отдельным учащимся;
- организация цельного контакта со всем классом;
- внимание к внешности: опрятность, подтянутость, собранность, активность, доброжелательность, обаяние и т.п.;
- использование речевых и невербальных средств взаимодействия (активное включение мимики, пантомимики; контакт глазами и т.п.);
- умение "транслировать" в класс собственную расположенность к детям, дружелюбность;
- понимание ситуативной внутренней настроенности учащихся;
- достижение взаимопонимания, формирующего у учащихся потребность во взаимодействии с учителем.

4 стадия – анализ хода и результатов осуществленной технологии педагогического общения. Любая деятельность, в том числе и педагогическая, должна подвергаться рефлексии. Так и после любого вида общения необходима обратная связь, без которой оно может стать неадекватным. Главное назначение этой стадии – диагностически-коррекционное.

Данная структура общения представляет наиболее типичные ситуации, которые могут сложиться в процессе педагогического общения. В реальности

такая последовательность стадий может быть нарушена, некоторые этапы растянуты во времени, а некоторые наоборот недостаточно проявлены.

1.3. Барьеры общения

Таблица 1.

Барьер общения	Сущность барьера	Решение
<i>Боязнь класса</i>	Возникает при негативной установке на основании прошлого опыта общения: «Я в прошлом году работал в этом ужасном классе и сомневаюсь, что произошли изменения, он не исправим!»	Оптимистическое прогнозирование своей деятельности, психологическая настройка, переключение внимания на интерес к предстоящей работе
<i>Физический барьер</i>	Т.е. дистанция, с помощью которой учитель отстраняет себя от учеников, «прячется» за кафедру, стол, стул	Демонстрация доверия, работа в открытой позиции
<i>Социальный барьер</i>	Учитель постоянно демонстрирует своё превосходство, свою позицию «сверху»: «Перед вами Учитель!»	Формирование чувства «мы», демонстрация собственной расположенности к классу
<i>Гностический</i>	Возникает в случае, когда педагог не адаптирует свою речь возрасту и уровню развития учащихся: «Как же он заумно говорит!»	Точное изучение и понимание уровня развития контингента учащихся
<i>Барьер первого впечатления</i>	Обусловленность восприятия и оценивания человека первым впечатлением о нем, которое может оказаться ошибочным: «Я видела, как ты дрался за школой, ты вырастишь обязательно бандитом!»	Не достраивать на основе первого впечатления образ положительный или отрицательный, и не связывать свои ожидания от человека с созданным образом
<i>Эффект первичности</i>	Возникает, если учитель придает особое значение отрицательному мнению коллег о данном коллективе или ученике: «Я вам сочувствую, это трудный ребенок!».	Помнить золотое правило нравственности: «Относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе»
<i>Эффект ореола</i>	Перенос ранее сложившегося общего впечатления о человеке на все его качества и поступки: «Он плохо учится, и я сомневаюсь, что вырастет хорошим человеком»	Избегание стереотипных негативных установок к отдельным учащимся
<i>Эффект новизны</i>	Признание большого значения более поздней информации при восприятии и оценивании знакомого человека	Постараться понять, чем вызвано данное поведение, истинную причину поступка
<i>Эффект проекции</i>	Приписывание своих достоинств приятным воспитанникам, и своих недостатков – неприятным	Введение личностных аспектов во взаимодействие с детьми, передача учащимся понимания педагогом их внутреннего состояния

Очень часто в педагогической практике случается, что педагог начинает чувствовать беспокойство, дискомфорт, нервозность, не осознавая причину этого состояния. Это может быть проявлением такого понятия как «психологический барьер», возникающий в процессе педагогического общения и отрицательно сказывающийся на общем ходе урока, самочувствии педагога и учащихся. Они могут возникать незаметно и даже не осознаваться учителем, зато обу-

чающиеся замечают их сразу. Особенно часто возникают барьеры общения у начинающих учителей, что мешает педагогическому контакту с детьми.

Чтобы научиться справляться с любыми видами психологических барьеров необходимо, прежде всего, сформировать правильные формы общения. Среди разнообразных индивидуальных форм выделяются и некоторые наиболее общие черты, совокупность которых определяется как стиль общения.

1.4. Стили педагогического общения

Стиль общения складывается из индивидуально-типологических особенностей взаимодействия педагога с учащимися.

Позиция педагога – это система интеллектуальных и эмоционально-ценностных отношений к миру, педагогической действительности и педагогической деятельности. Общественная и профессиональная позиция педагога не могут не отразиться на стиле его педагогического общения.

Классификация 1 В.А. Кан-Калик выделяет следующие стили педагогического общения [3]:

1. Общение на основе высоких профессиональных установок педагога, его отношения к педагогической деятельности в целом. О таких говорят: «За ним дети (студенты) буквально по пятам ходят!». Причем в высшей школе интерес в общении стимулируется еще и общими профессиональными интересами, особенно на профилирующих кафедрах.

2. Общение на основе дружеского расположения. Оно предполагает увлеченность общим делом. Педагог выполняет роль наставника, старшего товарища, участника совместной учебной деятельности. Однако при этом следует избегать панибратства. Особенно это касается молодых педагогов, не желающих попасть в конфликтные ситуации.

3. Общение-дистанция относится к самым распространенным типам педагогического общения. В этом случае во взаимоотношениях постоянно прослеживается дистанция во всех сферах (в обучении со ссылкой на авторитет и профессионализм, в воспитании – со ссылкой на жизненный опыт и возраст). Такой стиль формирует отношения учитель – ученики. Но это не означает, что ученики должны воспринимать учителя как сверстника.

4. Общение-устрашение, негативная форма общения, антигуманная, вскрывающая педагогическую несостоятельность прибегающего к ней преподавателя.

5. Общение-заигрывание, характерное для молодых преподавателей, стремящихся к популярности. Такое общение обеспечивает лишь ложный, дешевый авторитет.

Однако в педагогической практике присутствует сочетание стилей в той или иной пропорции, когда преобладает какой то один из них.

Классификация 2

М. Тален [12] предложил свою классификацию стилей педагогического общения, взяв за основу выбор роли педагогом, исходя из собственных потребностей, а не потребностей учащихся.

Модель I – «Сократ». Это учитель с репутацией любителя споров и дискуссий, намеренно их провоцирующий на занятиях. Ему свойственны индивидуализм, несистематичность в учебном процессе из-за постоянной конфронтации; учащиеся усиливают защиту собственных позиций, учатся их отстаивать.

Модель II – «Руководитель групповой дискуссии». Главным в учебно-воспитательном процессе считает достижение согласия и установление сотрудничества между учащимися, отводя себе роль посредника, для которого поиск демократического согласия важнее результата дискуссии.

Модель III – «Мастер». Учитель выступает как образец для подражания, подлежащий безусловному копированию и прежде всего не столько в учебном процессе, сколько в отношении к жизни вообще.

Модель IV – «Генерал». Избегает всякой двусмысленности, подчеркнуто требователен, жестко добивается послушания, так как считает, что всегда и во всем прав, а ученик, как армейский новобранец, должен беспрекословно подчиняться отдаваемым приказам. По данным автора типологии этот стиль самый распространенный.

Модель V – «Менеджер». Учитель стремится к обсуждению с каждым учащимся смысла решаемой задачи, качественному контролю и оценке конечного результата.

Модель VI – «Тренер». Атмосфера общения в классе пронизана духом корпоративности. Учащиеся в данном случае подобны игрокам одной команды, где каждый в отдельности не важен как индивидуальность, но все вместе они могут многое. Учителю отводится роль вдохновителя групповых усилий, для которого главное – конечный результат, блестящий успех, победа.

Модель VII – «Гид». Воплощенный образ ходячей энциклопедии. Лаконичен, точен, сдержан. Ответы на все вопросы ему известны заранее, как и сами вопросы. Технически безупречен и именно поэтому зачастую откровенно скучен.

Классификация 3

Существует ещё одна классификация стилей педагогического общения, которая используется чаще других. Это деление на авторитарный, демократический и попустительский стиль общения.

Авторитарный стиль общения характеризуется такими понятиями как диктат и опека. Все решения единолично принимает учитель, мнения учащихся не учитываются и отвергаются, они не принимают участия в обсуждении вопросов.

При авторитарном стиле общения учитель обращает внимание только на отрицательные поступки учащихся, не учитывая при этом истинные мотивы поведения, подавляет всякую их самостоятельность и инициативу. Учащиеся недолголюбивают таких учителей, у них формируется неадекватная самооценка,

в классе возникает неблагоприятная социально-педагогическая атмосфера. Начальство, напротив, вполне устраивает такой стиль общения, т.к. внешние показатели успешности деятельности авторитарных педагогов (успеваемость, дисциплина на уроке и т.п.) в большинстве случаев положительны.

Демократический стиль общения предполагает диалог, сотворчество участников педагогического взаимодействия. Решение любых вопросов происходит совместно, в результате свободного обсуждения. Главная задача педагога – это привлечение учащихся к решению совместных дел, повышение их активности и самостоятельности.

При таком стиле общения внешние показатели результатов педагогической деятельности несколько ниже, чем в предыдущем стиле общения, однако дети очень любят таких учителей, в классе царит атмосфера сотрудничества, доверия, спокойствия, психологический климат благополучен.

В связи с главной целью воспитания – воспитание разносторонне развитой личности, её самостоятельности и активности – демократический стиль общения становится единственным действенным способом организации сотрудничества учителя и учеников.

Попустительский (игнорирующий) стиль общения – это стиль невмешательства, характеризуется отсутствием у учителя какой-либо ответственности перед классом за результаты деятельности. Педагог старается минимально включаться в образовательный и воспитательный процессы, формально выполняет свои обязанности.

Внешние показатели при таком стиле общения невысокие, успеваемость и дисциплина в классах неудовлетворительны, чувствуется недоверие и обособленность каждого участника процесса. Учителя не обладают авторитетом в глазах детей, родителей и начальства, хотя пытаются демонстрировать свое превосходство.

Конечно, данная характеристика стилей общения представлена в «чистом» виде, в настоящем общении можно наблюдать «смешанные» стили.

Учитель обязательно в своей педагогической деятельности будет использовать отдельные моменты авторитарного стиля общения, когда они будут являться самыми эффективными. Например, при работе с трудными детьми и коллективами. Однако в целом учитель должен стремиться сотрудничать с учениками, использовать демократический стиль общения, основой которого является диалог.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. В чем проявляются особенности педагогического общения?
2. Перечислите функции и стадии педагогического общения.
3. Приведите пример реализации главных стадий педагогического общения.
4. Опишите основную сущность различных барьеров общения и путей их преодоления.
5. Дайте определение «стиль педагогического общения», перечислите основные его признаки, различные классификации?
6. Дайте характеристику основных стилей педагогического общения (авторитарный, демократический, попустительский), приведите свои примеры из педагогической практики.
7. Написать эссе на одну из выбранных тем:
 - Каково значение общения в педагогическом процессе?
 - Что мешает плодотворному общению педагогов и учеников?
 - Возможно ли преодолеть барьеры общения в профессиональной педагогической деятельности? (Приведите конкретные примеры).(Приложение 2).
8. Работа в группах: моделирование взаимодействия учителя с учениками, родителями и коллегами в разных педагогических ситуациях. (Приложение 4).

ГЛАВА 2. ЗНАЧЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ПОВЕДЕНИЯ (ЭТИКЕТА) В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА

*Я очень трепетно отношусь к правилам хорошего тона.
Как передать тарелку. Не кричать из одной комнаты в другую.
Не распахивать закрытую дверь без стука. Пропускать вперед даму.
Цель всех этих бесчисленных простых правил – сделать жизнь лучше.
Мы не можем жить в состоянии хронической войны с родителями
– это глупо.*

*Я тщательно слежу за своими манерами. Это не какая-нибудь абстракция.
Это всем понятный язык взаимного уважения.
Джек Николсон*

2.1. Понятия культуры общения, этикета

Этикет – слово французского происхождения, означающее установленный, принятый порядок поведения, форм обхождения [8].

Этикет включает в себя различные правила вежливости, которые должен соблюдать каждый член общества, для того чтобы в нем существовать достойно. Эти правила формируются годами и столетиями, переходят от одного поколения к другому, имеют свои исторические и национальные особенности.

Рассмотрим некоторые виды этикета:

-**придворный этикет** – строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

-**дипломатический этикет** – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

-**воинский этикет** – свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

-**общегражданский этикет** – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;

- **светский этикет** – знание основных правил и приличий поведения в обществе;

- **международный этикет** – следование национальным традициям и обычаям различных народов.

В ходе исторического развития общества меняются уровень жизни и образованности людей, одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. **Но требования этикета не являются абсолютными:** соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

2.2. Этикет в системе образовательного процесса

Любая деятельность человека связана с культурой поведения, особенно это касается профессий типа «человек-человек», в которой умение культурно общаться оказывает большое влияние на результат деятельности. Поэтому педагог обязан соответствовать уровню общественного развития, следовать нравственным и моральным принципам, если он профессионал.

Педагогический этикет включает в себя совокупность правил поведения, регулирующих взаимоотношения в системе «учитель-ученик», «учитель-родители», «учитель-учитель», характеризующихся уважением к воспитаннику, его родителю, коллеге, а также стремлением к установлению доброжелательных, творческих отношений, доставляющих радость общения.

Педагогический этикет проявляется в различных сторонах жизни и деятельности преподавателя – в профессиональном имидже, речевой манере, в реальном поведении. Соблюдение педагогического этикета помогает осуществлению личностно-ориентированного подхода в воспитании, создает условия для педагогического общения, создающего благоприятный психологический климат в школьной среде, в классе. Соблюдение этикета помогает укреплению авторитета преподавателя среди учеников.

Например, учитель похвалил ученика за реально положительный поступок, это не только обрадует его, но и поднимет его доверие и уважение к учителю. И наоборот, правильно сделанное критическое замечание не отвратит ученика от педагога, а внушит ему желание исправить недостаток, а заодно и желание прислушиваться к словам учителя.

Отношения между студентами и преподавателями

Общение с преподавателями, безусловно, отличается от разговоров со сверстниками. Обычно диалоги возникают на семинарах и касаются материала изучаемого предмета, но если вы хотите поговорить лично, то нужно знать несколько правил.

1. С преподавателем нужно общаться уважительно, отдавая отчёт, что от этого человека не только зависят ваши оценки, но и он старше вас.
2. Не перебивайте во время разговора, шутите уместно, если вы с чем-то не согласны, спокойно высказывайте свои возражения.
3. Будьте компетентны в обсуждаемых вопросах. Возможно, вам следует сначала ознакомиться с темой, которую вы хотите поднять, чтобы не ставить себя в неловкое положение.

К сожалению, многие высшие учебные заведения на сегодняшний день становятся коммерческими, вопросы денег всё чаще встают между студентом и преподавателем. Однако во всех имеющихся уставах для студентов понятия взяточничества и подкупа являются неприемлемыми, поэтому предложение денег за повышение или определение отметки за экзамен или реферат просто неэтично и у порядочных студентов не должно возникать. Учитесь своими силами, это действительно достойно уважения.

Правила поведения преподавателей

Не только студентам, но и преподавателям во время нахождения в учебном заведении следует подчиняться законам этикета. Во многих университетах и институтах нашей страны даже созданы разделы, содержащиеся в Уставах образовательного учреждения или вынесенные в отдельное положение, посвященные установлению правил поведения преподавателей при работе со студентами или в общении с коллегами. Причиной появления подобных пунктов стало порой не совсем примерное поведение преподавателей. Попытки достучаться до каждого студента иногда выводят учителя из себя, и дело доходит до крика или оскорблений в сторону обучаемых. Реакция у разных людей на такое пове-

2.3. Культура внешнего вида учителя

Профессия учителя – одна из немаловажных в нашей жизни. Заменить учительский имидж, талантливое преподавание и умение находить подход к каждому типу детей не сможет никто и ничто.

Мы живём в мире нанотехнологий. Каждый год люди изобретают что-то новое, старое этим новым заменяется. Таким же темпом меняются права и обя-

Стрижка и причёска должны быть аккуратными, также макияж и маникюр. С цветом волос лучше всего не экспериментировать – отдайте предпочтение естественным оттенкам. Для макияжа используйте палитру натуральных, нейтральных оттенков. Ведь современный учитель, помимо всего прочего, должен быть примером аккуратности.

Обувь также должна иметь классическую расцветку, крупные украшения на ней не приветствуются, а вот скромные элегантные детали подчеркнут безупречный вид хозяина.

Подобранный гардероб в таком стиле в дальнейшем поможет подчеркнуть профессиональность и произвести хорошее впечатление на окружающих.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что такое «этикет»?

2. Назовите основные виды этикета.

3. Каковы особенности этикета в разных странах?

4. На основе параграфа 2.4. составьте:

- правила поведения учащихся в школе;

- правила поведения учителей на уроке.

5. Какую роль играет культура внешнего вида в деятельности учителя?

6. Напомним важнейшие принципы делового этикета: вежливость и пунктуальность, тактичность и деликатность, скромность, аккуратность и обязательность, уважение, гордость и лесть. Подумайте и приведите примеры, как можно применить эти принципы в будничной школьной жизни?

7. Изучите «Письмо тринадцать о воспитании» Д.С. Лихачева (см. Материалы для самостоятельного анализа). Согласны ли Вы с Лихачевым? Почему?

8. Составить аннотированный список статей (с составлением библиографических карточек). Темы:

- Педагог как образец культуры поведения.

- Культура костюма педагога.

(Приложение 5).

ГЛАВА 3. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПЕДАГОГА

*Слово, как сказал поэт, полководец человеческой силы.
Могущество его беспредельно. Оно и лечит, и наносит смер-
тельные раны, яростных врагов делает верными друзьями или дружбу превра-
щает в ненависть
и навсегда разлучает людей. И, видимо, потому с древних времен
мудрецы призывают умело обращаться с этим грозным оружием...
В.В. Маяковский*

3.1. Понятие «речевой этикет»

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ – принятая в данной культуре совокупность требо-
ваний к форме, содержанию, порядку, характеру и ситуативной уместности
высказываний [8]. К речевому этикету относятся слова и выражения, употре-
бляемые людьми для прощания, просьбы, извинения, интонационные особен-
ности, характеризующие вежливую речь и т.д.

Речевой этикет – система языковых средств, в которых проявляются эти-
кетные отношения. Элементы этой системы могут реализовываться на разных
языковых уровнях.

На уровне лексики и фразеологии: специальные слова и устойчивые вы-
ражения (Спасибо, Пожалуйста, Прошу прощения, Извините, До свидания и
т.п.), а также специализированные формы обращения (Господин, Товарищ и
т.п.).

На грамматическом уровне: использование для вежливого обращения
множественного числа (в том числе местоимения Вы); использование вопро-
сительных предложений вместо повелительных (Вы не скажете, который час? Не
могли бы Вы немного подвинуться? и т.п.).

На стилистическом уровне: требование грамотной, культурной речи; от-
каз от употребления слов, прямо называющих непристойные и шокирующие
объекты и явления, использование вместо этих слов эвфемизмов.

На интонационном уровне: использование вежливой интонации (напри-
мер, фраза Будьте любезны, закройте дверь может звучать с разной интонацией
в зависимости от того, предполагается в ней вежливая просьба или бесцере-
монное требование).

На уровне орфоэпии: использование Здравствуйтесь вместо Здравсте, Пожа-
луйста вместо Пожалста и пр.

На организационно-коммуникативном уровне: запрет перебивать собе-
седника, вмешиваться в чужой разговор и т.д. [16].

Речевой этикет и речевая ситуация. Речевой этикет так или иначе при-
вязывается к ситуации речевого общения и ее параметрам: личностям собесед-
ников, теме, месту, времени, мотиву и цели общения.

Исходя из личности собеседника это может быть наилучшим образом
продемонстрировано на употреблении Ты- и Вы-форм в общении. Общий
принцип состоит в том, что Вы-формы употребляются как знак уважения и

большей формальности общения; Ты-формы, напротив, соответствуют неформальному общению между равными. Однако реализация этого принципа может представлять в различных вариантах в зависимости от того, как участники речевого общения соотносятся по возрастной и/или служебной иерархии, находятся ли они в родственных или дружеских отношениях; от возраста и социального положения каждого из них и т.д.

Правила речевого общения могут различаться в зависимости от того, являются темой общения печальные или радостные для участников общения события. Существуют специфические этикетные правила, связанные с местом общения (застолье, присутственное место, производственное совещание) и т.д.

Зависимости от социального статуса участников коммуникации: при общении между двумя студентами; между студентом и преподавателем; между начальником и подчиненным; между супругами; между родителями и детьми – в каждом отдельном случае этикетные требования могут быть разными. Так, в перечисленных ситуациях могут быть уместны разные формулы приветствия: Привет, Здравствуй, Здравствуйте, Здравствуйте, Иван Иванович. Другие единицы речевого этикета в одних случаях являются обязательными, в других – факультативными. Например, при звонке по телефону в неурочное время необходимо извиниться за беспокойство, просто при звонке по телефону извиняться не следует, однако если к телефону подходит не адресат звонка, а посторонний человек, особенно если он старше, будет также уместным извиниться за беспокойство и т.д.

Различные социальные группы могут быть выделены по следующим критериям:

- возраст: формулы речевого этикета, связываемые с молодежным жаргоном (*Алё, Чао, Гудбай*), специфические формы вежливости в речи людей старшего поколения (*Благодарствую, Окажите любезность*);
- образование и воспитание: более образованные и воспитанные люди тяготеют к более аккуратному употреблению единиц речевого этикета, более широко употребляют Вы-формы и пр.;
- пол: женщины в среднем тяготеют к более вежливой речи, реже употребляют грубую, близкую к бранной лексику, более щепетильны в выборе тем; принадлежность к специфическим профессиональным группам.

Функции речевого этикета. Речевой этикет:

- способствует установлению контакта между собеседниками;
- привлекает внимание слушателя (читателя), выделяет его среди других потенциальных собеседников;
- позволяет засвидетельствовать уважение;
- помогает определить статус происходящего общения (дружеский, деловой, официальный и пр.);
- формирует благоприятную эмоциональную обстановку для общения и оказывает положительное воздействие на слушателя (читателя).

Если кто-то скажет, что речевой этикет – лишь пустая формальность, прочитайте в ответ на это стихотворение Расула Гамзатова (в переводе Елены Николаевской):

Когда моя жизнь, дорогая, Придет к
своему рубежу, Три слова тебе, дорогая, Я в
час мой последний скажу.

То слово... Хватило бы силы Мне
вымолвить тихо его... «За все, дорогая,
спасибо», - Сказал бы я прежде всего.

Смогу ли я слово второе, Успею
ли произнести? Глаза я устало при-
крою: «За все, дорогая, прости».

И третье я вымолвлю слово, Сво-
ей покоряясь судьбе: «О будь, дорогая,
здорова, Здоровья желаю тебе».

А если судьба милосердно Ска-
зать мне позволит еще, Я те же три слова
усердно Опять повторю горячо.

ной эрудиции отсутствие или недостаток речевой культуры может оказаться причиной важных профессиональных ошибок».

Любой урок начинается с приветствия. Приветствие призывает аудиторию к определенному виду творческой деятельности, например, диалогу по теме. Именно поэтому классическое обезличенное «Здравствуйте, садитесь» *употреблять не стоит*, так как оно настраивает учеников исключительно на монолог. «Приветствую путешественников в Древний Рим!», – говорит педагог, и урок сразу же превращается в увлекательную экскурсию в историческое прошлое, а класс настраивается на творческую деятельность. Также важна и зрительная коммуникация: собеседники видят друг друга, и безразличие, невнимание, стереотипность начала занятия в этом случае исключены. Учащимся важно чувствовать, что это не просто приветствие, а что каждый из них находится во внимании у педагога, каждый может стать его собеседником. Приветствие не должно быть затянутым, фальшивым или неестественным (измененный форсированный голос, отсутствие зрительного контакта). Это препятствует взаимопониманию. В то же время с приветствием не стоит торопиться. Оно *должно прозвучать в тишине ожидания*. Каждый учащийся должен услышать и почувствовать, что это одновременно короткое и властное требование внимания.

Здороваясь, учитель формирует тональность урока (собственные домашние проблемы не должны стать причиной нерадостного и неактивного приветствия учащихся), настраивает на творческую инициативу. *Не следует употреблять* в приветствии, да и на протяжении всего педагогического общения, слова «говорю», «требую», «прошу». Они не вносят никакой дополнительной информации, поскольку эти действия очевидны.

Прощание завершает занятие, но в то же время дает толчок для самостоятельной мыслительной работы учащихся. Разрешение одной проблемы может породить следующую, и точка в конце занятия не всегда уместна. Тем не менее, фактический комплекс прощания необходим. Хорошо, если по русской университетской традиции это будет благодарность за внимание, за участие в совместном поиске или разрешении трудной проблемы. Даже если урок был в форме лекции, учащиеся много поработали: слушали, реагировали, формировали образы, искали ответы на возникшие вопросы, делали выводы.

Прощание – это расставание. Многие не рассмотренные или вновь возникшие вопросы приходится переносить на следующие занятия. Прощаясь, педагог может готовить учеников к продолжению диалога: «Благодарю, сегодня мы вместе открыли много нового и интересного, но главное – впереди!».

Прощаясь, *следует избегать высокопарных фраз*: «Выражаю сердечную признательность», «Позвольте вас поблагодарить». В данном случае они неуместны и скорее вызывают комический эффект.

Обращение к учащимся на «ты/вы» вызывает множество вопросов. Обращение на «ты», имеющие в русском языке длительную историю, довольно многозначно. С одной стороны, оно может значить дружеское расположение, а с другой, – пренебрежение и даже грубость. По мнению многих авторов работ по речевому этикету, на «вы» следует обращаться к взрослым людям и подросткам. Такое обращение дисциплинирует, поднимает учащегося в собственных

глазах, подчеркивает деловые отношения. Только сами старшеклассники, стремящиеся к тесным взаимоотношениям, могут разрешить педагогу обращение на «ты».

Обращение по имени и фамилии к учащемуся также бывает предметом острых дискуссий. Официально-деловое общение предусматривает обращение по фамилии. Такая традиция существовала и у гимназистов, которые стремились выглядеть более взрослыми. Обращение по имени часто требует дополнительного жеста, ведь в классе может быть несколько человек с одним и тем же именем. Обращение «фамилия + имя» слишком формально, а вот «имя + фамилия» вполне уместно. В процессе общения не рекомендуется модифицировать или просторечно сокращать имя учащегося. Такая ошибка часто встречается у молодых учителей, стремящихся завоевать расположение класса и, как правило, достигающих противоположного эффекта. Рано или поздно такой учитель перестает быть интересен как коммуникативный лидер, учащиеся видят позицию «равенства» в ущерб превосходству. У учителей, называющих учеников по именам в разговорном варианте «Миш», «Ленуся» и т.п., чаще всего серьезные проблемы с дисциплиной класса. Право педагога на неформальное общение определяется только учащимися и только в случае достаточного уважения ими.

Приказ и просьба – структуры, произносимые чаще всего неправильно и с неверной интонацией. Этикет школьного урока допускает множество форм приказа и требования, в том числе «приказ-просьбу». В педагогическом общении много ситуаций, когда приказ уместнее и точнее любого другого речевого действия. Важно понимать, что такой приказ должен звучать как увлекательный призыв и осмысляться учеником как внутренняя необходимость, ведущая к определенному результату.

Приказ-просьба должен произноситься вежливо, но категорично, не сомневаясь в выполнении: «откроем тетради», «посмотрим на доску». Внешне такой приказ выглядит просьбой, однако это требование, которое подчеркивается особым тоном – твердым, спокойным и корректным. Необходимо четко расставить акценты и паузы, произнести приказ чуть более громко. *Недопустимы требования типа* «открыть тетради!», «смотреть на доску!», «Петрова! Устно - упражнение 7!» Это выдает отсутствие компетентности педагога. Также *не следует употреблять просторечные формы в прошедшем времени*: «Сели», «Подняли стулья на парты», и глаголы несовершенного вида в повелительном наклонении: «Выходи», «Рассказывай», «Читай». Правильными будут формы: «Выйди», «Расскажи», «Прочитай». Приказ учителя должен нацеливать на совместное решение проблем, совместное творчество: «Представим себе ситуацию...», «Подумаем над такой-то проблемой». *Нельзя говорить о присутствующем ученике в третьем лице*: «Вот она идет к доске». Получается, что учитель комментирует то, чего нет.

Важно внимательно следить за формулировкой приказа, чтобы исключить негативный характер такого обращения. Тем не менее, *не следует злоупотреблять излишней вежливостью*: «Машенька, если тебе не трудно, выйди, пожалуйста, к доске...». Такое обращение в условиях школьного урока выглядит как ирония и воспринимается соответствующе.

Вызов учащегося или приглашение его к диалогу предполагает общение и желательно, чтобы оно сопровождалось эмоциональной настройкой на решение проблемы: «Я знаю, Михаил, у Вас есть собственное мнение по этому вопросу. Поделитесь своими мыслями!» *Нет необходимости произносить пресловутое «к доске»*, фантазии педагога должно хватать на то, чтобы пригласить учащегося и в кабину самолета, пролетающего над материком, и в судебный зал, где разбирается интересное дело, и в лабораторию, где идет научный эксперимент. *Также важно исключить тревожное ожидание после слов: «К доске пойдет...»* Излишняя напряженность разрушает атмосферу всего урока, поэтому учителю стоит заранее знать, кого он хочет вызвать.

Вопрос – один из самых главных структурных элементов урока. Именно вопросы порождают дискуссии, раскрывают новые проблемы. «Важно, чтобы учитель, задавая вопрос, именно спрашивал, интересовался, готовясь извлечь что-то новое и для себя, а не экзаменовал, чтобы заполнить очередную клетку журнала» (Мурашов А.А. «Культура речи учителя»). Учитель должен обязательно подчеркнуть, что сам заинтересован в ответе, что он готов выслушать, вникнуть в речь собеседника.

Вопрос не должен повторять тему урока: «химический элемент азот». Такое обращение к творческому общению не призывает. На уроке не следует задавать вопросы дисциплинирующего характера: «кого сегодня нет?», или вообще не относящихся к теме: «где у нас мел?», предоставляя учащимся возможность не слушать себя и не ценить собственных слов.

Похвала и порицание – оценочные формы, от которых, прежде всего, зависит ход урока и взаимоотношения учащихся и учителя.

Формулировка похвалы более удачна, если в нее включена констатация реальных достижений учащегося: «Молодец. Тебе удалось сформулировать всё точно и ясно, нам было интересно тебя слушать!». Речевой этикет урока включает элемент противопоставления учащегося остальным. Это возможно использовать только в порицании.

Иногда учителя считают возможным на уроке возмущаться поведением или уровнем подготовленности учащихся, тем самым разрывая живую ткань урока, в то время как значимое выразительное молчание может быть более действенным. Все порицания, если они не укладываются в краткие структуры, лучше вынести за рамки занятия, при этом желательно, чтобы сам учащийся дал оценку своему проступку.

Исправление ошибки как педагога, так и ученика – частый элемент урока. Исправляя, *не следует перебивать учащегося*. Необходимо дождаться завершения ответа, и либо исправить ошибку непосредственно, либо сопоставлением с доказанным или общепринятым. Допустивший ошибку должен обязательно увидеть её, понять, что было сказано неверно. Чтобы исправить концептуальную ошибку, стоит начать с изложения фактов, которым она противоречит. Участие других учащихся обычно приводит к положительным результатам. Возникает равноправное общение в поиске истины [10].

Формулы речевого этикета учителя – это не только система рекомендаций, это и система творческих ситуаций, в которых они видоизменяются исходя из

конкретной ситуации. Соблюдение его расширяет коммуникативные возможности педагога и привлекает потенциальных собеседников. Уроки таких учителей будут интересны любому человеку, независимо от его возраста.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что такое «речевой этикет»?
2. В чем проявляются требования речевого этикета?
3. Перечислите основные функции речевого этикета.
4. В чем выражается национальная специфика речевого этикета (приведите примеры)?
5. Особенности речевого этикета на уроке.
6. Назовите основные невербальные средства общения.
7. Темы докладов и сообщений (используя материалы для самостоятельного анализа «Секрет хорошего выступления», «Секрет Сократа»):
 - Искусство речи педагога.
 - Как стать хорошим собеседником (советы Д. Карнеги).
8. Упражнение «Публичное выступление» (приложение 7).
9. Тренинг «Невербальные средства общения» (приложение 8).

ГЛАВА 4. ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ И ИХ ПРЕОДОЛЕНИЕ

*Мы привыкли думать, что, возражая кому-то,
мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт,
который обязательно должен выявить победителя
и побежденного или ущемить чье-то самолюбие.
Но давайте не будем воспринимать все в таком свете.
Давайте всегда искать между нами что-то общее.
Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала
проявить заинтересованность в точке зрения собеседника.
Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас...
Далай Лама*

4.1. Понятия «педагогическая ситуация», «педагогическая задача»

С появлением в воспитании ситуативного подхода в нашей жизни появились понятия «педагогическая ситуация» и «педагогическая задача».

Педагогическая ситуация – кратковременное взаимодействие учителя с учеником (классом) на основе противоположных норм, ценностей и интересов, сопровождающееся значительными эмоциональными проявлениями и направленное на перестройку сложившихся взаимоотношений (в лучшую или худшую сторону), которая порождает педагогические задачи, требующие решения [8]. Одни педагогические ситуации (штатные) встречаются часто, они позволяют в процессе анализа действий учащихся быстро сформулировать педагогические задачи, решить их и ликвидировать эти ситуации. Другие (нештатные) – редко встречающиеся, сложные, неповторимые, требующие длительного времени для своего разрешения, а иногда и вовсе неразрешимые.

В основе каждой педагогической ситуации лежит конфликт:

- недовольство (отрицательное отношение к кому-нибудь или чему-нибудь);
- разногласие (отсутствие согласия из-за несходства во мнениях, взглядах);
- противодействие (действие, препятствующее другому действию);
- противостояние (сопротивление действию кого-нибудь, чего-нибудь);
- разрыв (нарушение связи, согласованности между чем-нибудь, кем-нибудь).

Можно условно выделить три фазы протекания педагогической ситуации.

Первая фаза – конфликтное острое начало с явным нарушением социально значимых норм и ценностей одним из участников ситуации.

Вторая фаза – ответная реакция «соперника», от формы и содержания которой зависит исход противоборства, и, самое главное, – последствия, т.е. направление перестройки сложившихся ранее отношений.

Естественно, что вторая фаза – центральное звено ситуации; она, как правило, носит стрессогенный характер (ставит под угрозу честь личности; дефицит времени и информации сокращает возможность достойного ответа и т.д.).

Так как в подобных ситуациях выручают выдержка, находчивость и опыт преодоления подобных ситуаций, то главное внимание будущему педагогу сле-

дует обратить больше всего на этот надежный компонент, т.е. на приобретение опыта решения педагогических ситуаций.

Третья фаза – относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм и ценностей (иногда вплоть до разрушения отдельных норм) в двух различных направлениях – улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений.

В любом случае педагогические последствия благодаря третьей фазе бывают весьма значительными [1].

Корректное решение конфликтных ситуаций – необходимый элемент профессиональной педагогической подготовки учителя. Но главное в психологическом умении учителя – не допускать острых педагогических ситуаций. Часто источником конфликтных ситуаций является резкая, нетактичная реакция учителя на отклоняющееся поведение учащихся. Схема такого взаимодействия: ученик недостойно себя ведет, учитель грубо и прямо (непосредственно!) реагирует на это, проявляя тем самым свою педагогическую слабость, в итоге класс и ученик настраиваются против учителя.

Рассмотрим типичные примеры.

...Учитель черчения чертит на доске круг. Одна ученица делает замечание, что круг кривоват. Учитель, не растерявшись, заявляет: «Этот круг не такой кривой, как твои ноги!». Ноги девочки действительно имеют такой дефект, но ученики до инцидента не замечали этого. В итоге при любом конфликте ученики начинают называть ее кривоногой. За девочкой закрепляется кличка. Это ведет к серьезному психологическому комплексу. Девочка ненавидит школу и теряет стимул к обучению...

...Маша пришла в 8 класс, переехав из города в поселок. Ее интересы совершенно не совпадали с интересами сверстников. Из-за этого она замкнулась, слабо шла на контакты с одноклассниками и учителями. Классный руководитель, видя нездоровый климат в классе, на классном часу отчитывает машу в том, что она не хочет дружить со сверстниками. Мама перестает ходить в школу. Родителям пришлось уехать в другой поселок...

4.2. Предупреждение конфликтных ситуаций

Для предупреждения конфликтной ситуации учителю надо соблюдать правила педагогического общения [18]:

Правило 1. «Не пытайтесь за каждым отрицательным поступком школьника видеть только отрицательные мотивы».

Бывают случаи, когда молодой учитель, плохо знающий психологию детей, уровень развития коллектива, да и самих учеников, не может в каждом отдельном остром моменте увидеть истинные причины и мотивы такого поведения.

Здесь важно развивать в себе «педагогическую зоркость», научиться внимательно относиться к любому взаимодействию с учащимися и коллегами, из-

бегая недоразумений в общении, которые могут привести к новому конфликту или усугубить уже возникший.

Вот типичный пример.

...Проводя урок, учитель каждый раз поворачивается лицом к доске и слышит за спиной хохот учеников. В процессе урока он замечает, что ученики на задней парте переписываются и смеются. Учитель сразу думает, что они смеются над ним, начинает импульсивно себя вести и повышать голос на учащихся. Затем забирает переписку и прочитывает ее. Про учителя в ней не было ни одного слова...

...Ученик третьего класса не всегда отличался хорошим поведением. Этот мальчик не был «душой компании», можно даже сказать, что с ним в классе почти никто не дружил. На одном из уроков этот мальчик начал пререкаться с учителем и не выполнять его просьбы. Дети начали смеяться над ним и над учителем. Дисциплина в классе нарушилась. Учитель выгнал мальчика из класса. Мотивом этого поведения послужило не плохое отношение ученика к учителю, а то, что таким образом мальчик хотел привлечь к себе внимание всего класса. Мальчику не хватало друзей, и таким образом он хотел выделиться среди одноклассников...

Правило 2. «Тщательно готовьтесь к уроку, не допускайте даже малейшей некомпетентности в преподавании своего предмета».

Основным фактором формирования авторитета учителя в глазах своих учеников является компетентность молодого специалиста. Совершение ошибок в процессе преподавания своего предмета приводит к ослаблению воспитательного влияния учителя на учащегося.

...Ученица в 11 классе шла на золотую медаль. Учитель по информатике ставит ей четверку. Договорившись с руководством школы о передаче, ученица идет передавать предмет. Учитель дает задание и выделяет 20 минут времени. За это время девочка выполняет только половину задания. Учитель, увидев это, говорит, что о золотой медали можно забыть. На что девочка ответила, если учитель сам выполнит то количество заданий за 20 минут, то она согласится. В результате учитель открывает журнал и исправляет оценку на отлично, ставя свою компетентность под сомнение...

...Учитель вызвал к доске ученика 4 класса, решить упражнение по русскому языку. Все дети с доски переписали упражнение, не заметив, что оно было сделано не верно. Учитель согласился с учеником и не увидел ошибку. Только один мальчик из класса, который даже не был отличником, увидел ошибку и сказал про нее всему классу. Все дети исправили упражнение, а учитель промолчал...

Правило 3. «Школьники склонны охотнее выполнять распоряжения учителей при опосредованном способе воздействия».

Существуют два способа воздействия на человека – прямой и косвенный, опосредованный.

Первый способ – прямой, традиционный. Он основан на психологическом давлении на другого человека и игнорирует особенности личности. Учитель просто требует от ученика что-либо сделать, используя методы приказа, наказания, а иногда даже угроз. Это не очень результативный способ, т.к. любое прямое воздействие учителя на ученика может повлечь за собой серьезный психологический барьер и породить в ответ поступок отрицательного характера. В результате развиваются напряженные взаимоотношения между учителем и учеником, которые могут охватить весь класс.

Второй способ – косвенный (опосредованный), более эффективный. Он заключается в возбуждении интересов и мотивов для совершения какого-либо поступка. Учащемуся необходимо создать такие условия, когда он сам захочет действовать в интересах коллектива, самоутверждая себя как личность. Однако это требует серьезных знаний психологии детей со стороны учителя и определенного профессионально-педагогического опыта.

...После урока изобразительного искусства дети ушли домой, оставив грязные неубранные столы. В конце следующего урока учитель сказала детям: «Вы многому уже научились, вы такие молодцы. Но я очень расстроилась, когда увидела, что вы не научились приводить свое рабочее место в порядок. Я думаю, что сегодня вы поможете мне навести порядок в классе после урока. Я буду вам очень благодарна»...

Порой молодые учителя в силу своей неопытности для решения конфликтной ситуации предпочитают использовать первый, прямой способ воздействия, не получив положительных результатов, быстро корректируют свое поведение и применяют второй, опосредованный, способ, который в большинстве случаев приносит положительный эффект.

...Учитель физкультуры видит, что один ученик серьезно отстает в физическом развитии своих сверстников, он самый низкий и худой. Одноклассники над ним смеются во время спортивных занятий. Все попытки учителя заставить его заниматься потерпели неудачу. Ученик опускает руки, от занятия к занятию он показывает все более слабые результаты. Однажды учитель во время тренировок начинает спрашивать детей, какой спорт им больше по душе и кто их любимый спортсмен. Все начинают оживленно рассказывать. Учитель выслушивает, а потом говорит: «Ребята, я думаю, вы все знаете, кто такой Арнольд Шварценеггер! Это мой любимый актер и пример для подражания. В детстве он был очень хилым и болезненным ребенком, сверстники смеялись над ним. Никто не думал, что вскоре его узнает весь мир, как прекрасного спортсмена и актер. Благодаря насмешкам, он получил стимул к совершенствованию, занялся бодибилдингом и в итоге превзошел всех обидчиков! Это дока-

зывает нам, что любой человек способен справиться со своими недостатками. Никогда не опускайте руки, чтобы вам ни говорили другие». Услышав это, мальчик воодушевился и решил серьезно заняться спортом. Вскоре его спортивные результаты повысились.

Правило 4. «Школьника можно изменить к лучшему с помощью специальных приемов оценки его личности».

Важное качеством для педагога является умение грамотно оценить личность ученика.

Правила оценки личности:

- положительная оценка эффективна в сочетании с высокой требовательностью к человеку;
- неприемлемы глобальная положительная и глобальная отрицательная оценки;
- глобальная положительная оценка вызывает чувство непогрешимости, снижает самокритичность, требовательность к себе, закрывает пути для дальнейшего совершенствования;
- глобальная отрицательная оценка подрывает у ребенка веру в себя, вызывает отвращение к школе.

Наиболее целесообразны:

- парциальная положительная оценка, так что в итоге личность гордится своими достижениями в одном конкретном деле и вместе с тем осознает, что успех не дает основания для самоуспокоения во всех других отношениях;
- парциальная отрицательная оценка, при которой ученик понимает, что в данном конкретном случае он совершил ошибку, которую можно исправить, так как для этого он имеет достаточно сил и возможностей.

Еще одну особенность необходимо знать любому педагогу. Существует прямая и косвенная оценка.

Прямая оценка (с названием фамилии) необходима в тех случаях, когда ученик собственными усилиями, с помощью личной инициативы добился высоких успехов в общественно-полезной деятельности. Об этом можно сообщить на классном часу, родительском собрании, на линейке и т.д.

Косвенная оценка (без указания фамилии) необходима, если учащийся совершил серьезный проступок, но не по своей вине, а в результате определенных сложившихся обстоятельств. При этом нельзя скрывать сам факт нарушения, но называть фамилию виновника не стоит.

В любом случае все учащиеся всегда ждут справедливую оценку и очень благодарны за нее.

...В школе очень способная спортивная девочка начинает прогуливать занятия физической культуры, получать неудовлетворительные оценки. Беседа с родителями не приносит результатов. Классный руководитель решает провести личную беседу с девочкой. Начав разговор не с криков и упреков, а с выяснения сути проблемы, начал рассказывать о возможных перспективах в ее

жизни. Девочка задумывается об этом и начинает стремиться к учебе и освоению профессии.

Правило 5. «Совместная деятельность сближает людей и повышает их авторитет» (если она хорошо организована).

Наиболее эффективной деятельностью, по мнению психологов, считается совместная деятельность, которую необходимо использовать как можно чаще. Это касается в первую очередь детского коллектива. Однако организация коллективной работы – это очень сложное занятие, т.к. не всякая работа в коллективе по существу своему коллективная.

Коллективная работа должна быть направлена не на результат каждого ученика, а на достижение общего успеха, содействовать объединению стремлений, распределению обязанностей по достижению общей цели, зарождению отношений взаимной ответственности. Примером может служить: метод проектов и т.д.

...В экологическом классе учится 25 человек, из них 2 девочки имеют авторитет среди других. После конфликта между ними, класс разбился на два «лагеря». Для сплоченности коллектива классный руководитель предложила устроить «День Добрых Дел», и связать его с профессией, которую они хотят получить в будущем. Девочки творчески подошли к этому занятию: делали листовки, приглашали гостей из экологического комитета, совместно разработали и оформили живой уголок в школе. После этого девочки забыли все свои обиды, сдружились и класс стал опять сплоченным...

...На уроке в классе двое учеников начали конфликтовать по теме урока. Учитель, смотря на это со стороны, не вмешивался в дебаты спорящих друг с другом. Когда ученики стали повышать тона, учитель остановил их и задал совместное домашнее задание на тему урока: более глубоко разобраться в сути проблемы и сделать открытый проект реализации темы...

Правило 6. «Предусмотрительность и корректность поведения учителя снижают напряжение в общении».

Для плодотворного общения в педагогической деятельности учитель должен обладать так называемым «ориентировочным стилем поведения», который обязывает быть предусмотрительным, дальновидным, корректным в общении с учениками, анализировать свое поведение и свои высказывания.

Будет нелишним при подготовке к уроку заранее вспомнить класс, отдельных учеников и прошлый опыт, чтобы подготовиться к возможным конфликтным ситуациям.

...Учитель работает с ученицей, находящейся на домашнем обучении. Приходя к ней на занятия, он не интересовался, почему у нее такая форма обучения. Проводя дифференцированный зачет для аттестации, девочка разволновалась и начала делать ошибки. После нескольких исправлений учителем у девочки случился

приступ эпилепсии. Она упала со стула на пол. Учитель растерялся, не знал правил оказания первой медицинской помощи, побежал за родителями девочки в соседнюю комнату...

...На урок изобразительного искусства учительница попросила принести белую бумагу, клей и ножницы. К уроку дети подготовились, но увлеклись интересной работой, и у них закончилась белая бумага. Учитель пришел к ним на помощь, раздав использованную с одной стороны бумагу, заранее принесенную опять же детьми. Ребята с удовольствием сделали свои поделки и понесли работы домой. Бабушка Иванова П. решила прочесть, что же написано на обратной стороне бумаги. Она пришла на следующий день в школу к директору с этой поделкой...На обратной стороне были написаны нецензурные выражения...

4.3. Разрешение педагогических ситуаций

Работа учителя над разрешением педагогических ситуаций складывается из нескольких взаимосвязанных действий:

1. Обнаружение факта.
2. Описание (восстановление, конструирование) конкретной педагогической ситуации.
3. Определение характера ее содержания.
4. Анализ педагогической ситуации с целью определения сущности конфликта, лежащего в ее основе.
5. Формулирование педагогических задач, выявление наиболее значимых.
6. Дополнительная теоретическая и практическая подготовка учителя к решению возникших педагогических задач.
7. Выбор способов решения педагогических задач.
8. Самоанализ и самооценка принятого решения.

Учителя, имеющие большой педагогический опыт, конечно, не нуждаются в изучении такой последовательности своих действий. Однако для начинающих педагогов она просто необходима.

Рассмотрим на конкретном примере каждый из этих шагов.

1. Обнаружение факта

Учитель узнает, что ученик 3-го класса во время урока технологии ножницами исцарапал парту, на которой сидел.

2. Описание (восстановление, конструирование) конкретной педагогической ситуации

Возникшая ситуация описывается во всех подробностях, ей дается название, которое может помочь уяснить суть конфликта, по возможности полностью воссоздается диалог. Диалог – это всегда поиск истины, нередко спор, поэтому важно его передать как можно точнее.

Например, ситуация, названная: ЭТО ЖЕ НЕЛЬЗЯ!

«Идет урок, прохожу по рядам и вижу: Сережа ножницами царапает парту. Услышав мои шаги, он быстро закрыл парту бумагой, но обнаружить происшествие было очень легко. Рассказываю отцу об этом случае, тот удивляется:

– Разве такое возможно!? Наверно, это его сосед по парте исцарапал. Сережа смущен...

В доме мальчика чистота и порядок, новый ремонт, дорогая мебель. Ощущается, что в семье все придерживаются порядка и бережно относятся к вещам.

– Правда, что ты испортил парту?

– Я только хотел посмотреть, как режут ножницы...

Присоединяюсь к разговору:

– Но зачем же портить парту? А ты попробуй резать у себя дома свой стол. Не все ли равно, что резать – стол или парту...

У Сережи на лице молчаливое удивление, и он возмущенно говорит:

– Это же нельзя!

Отец объясняет:

– Это его стол... Я ему купил».

После того как ситуация восстановлена, можно перейти к ее анализу.

3. Определение характера содержания педагогической ситуации

Штатные педагогические ситуации характерны для каждого возрастного этапа развития. Учителя немаловажно знать возрастную психологию детей для успешного разрешения конфликта. Например, для младших классов – это:

- **драки** из-за желания обратить на себя внимание, отомстить обидчику, восстановить справедливость;

- **жалобы, ябедничество, доносы** «А она у меня взяла...», «А он списывает...», «А он дерется...»;

- **обмены** не по правилам, которые могут вызвать споры;

- **страхи** родителей, учителей, некоторых одноклассников, незнакомых людей, животных, темноты;

- **клички и прозвища**, намеренно унижающие достоинство ребенка;

- **испорченные вещи**, небрежное отношение к своим и чужим вещам.

И это не весь перечень, их множество.

Разбираемая педагогическая ситуация «Это же нельзя!» может быть отнесена именно к группе «Испорченные вещи».

4. Анализ педагогической ситуации с целью определения сущности конфликта, лежащего в ее основе

При анализе необходимо ответить на вопросы: кто является участником конфликта? В чем его сущность? Каковы истинные мотивы поступков нарушителя?

В анализируемой ситуации главный источник конфликта – мальчик. Сережа очень аккуратно относится к своим вещам, однако, портит чужое и не задумывается о последствиях. Сущность конфликта – разногласие. С одной стороны, Сережа думает, что ничего плохого он не делает. С другой стороны, он нарушает общепринятые требования в обществе относиться бережно не только к своим вещам, но и чужим. Тем самым нарушает правила нравственного поведения намеренно.

5. Формулирование педагогических задач, выявление наиболее значимых

При анализе любой ситуации может возникнуть несколько задач, которые необходимо решить для положительного разрешения конфликта. Учителю важно расположить эти задачи по степени значимости, определить наиболее важные и начать их решать.

Так, в нашей ситуации «Это же нельзя!» возникают следующие задачи:

- провести с родителями беседу на тему «Бережливы ли их дети!»;
- побеседовать с детьми в классе, как они относятся к своим сверстникам, которые портят чужие вещи;
- прочитать отрывки из художественных произведений о бережливости и обсудить их;
- привести примеры из жизни;
- провести этические беседы;
- приобщать детей к практическим делам в школе и дома.

6. Дополнительная теоретическая и практическая подготовка учителя к решению возникших педагогических задач

Существует большое количество литературы, где приводятся примеры нестандартных ситуаций, их анализ и решение. Учителю в процессе самообразования необходимо изучать данную тему, отводя ей одну из главных ролей. Ведь именно умение выходить достойно из конфликтной ситуации, учитывая психологию детей, будет способствовать укреплению авторитета учителя в их глазах.

7. Выбор способов решения педагогической задачи

Из любой нестандартной педагогической ситуации всегда существует несколько путей выхода. Найти правильный - это самая трудная задача для учителя. В нашем мире происходит постоянный поток новой информации, дети очень быстро развиваются, взрослеют, их умы перегружены современными гаджетами и возникает огромное множество ситуаций, которые нельзя подвести под один стандарт.

Весь опыт решения штатных, стандартных ситуаций уже не дает одного алгоритма, который сработает всегда. Учителю приходится, основываясь на существующих правилах, самому искать каждый раз правильное решение.

Рассматривая нашу ситуацию, можно сделать вывод, что родители совершили ошибки в воспитании сына, которые привели к нарушению им правил общественного поведения. Однако учитель тоже совершил ошибку, не объяснив в начале урока правила поведения и технику безопасности с предметами. Необходимо совместно побеседовать с мальчиком и объяснить ему почему нужно бережно относиться не только к своим, но и к чужим, не принадлежащим ему вещам.

8. Самоанализ и самооценка принятого решения

После завершения любого конфликта задачей учителя является ее анализ: выяснение причин возникновения данной ситуации, определение узлов конфликта, насколько эффективны и правильны были действия учителя и т.д. И, конечно, обозначить дальнейшие пути воспитательного процесса.

лом, отмечание отсутствующих, взгляд в окно и т.д.) несмотря на конфликтную ситуацию. В результате нарушитель остается «незамеченным», этим снижается сам «замысел» борьбы.

Правило 4. Рационализация ситуации.

Одним из больших достоинств учителя является наличие у него чувства юмора, способность разрядить обстановку в любой конфликтной ситуации. Умение превратить отрицательный поступок ученика во что-то забавное и неловкое позволяет уменьшить силу его воздействия и сгладить конфликт. Опасность проходит, высмеянный нарушитель теряет авторитет среди одноклассников, а смех его товарищей восстанавливает атмосферу и заканчивает конфликт. Учитель доказывает силу своего положительного влияния, демонстрируя нравственные ценности и нормы поведения.

Правило 5. Парадоксальная реакция.

Совершая какой-либо поступок, ученик ждет определенной реакции от учителя, не получив которую, расстраивается, а коварный замысел обучающегося теряет силу. Неожиданный поворот в поведении учителя, например, использование нарушения поведения ученика с пользой для урока, вызывает укрепление авторитета на длительное время.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Какие ситуации и задачи называют педагогическими?
2. Назовите основные причины возникновения конфликтов между учителем и учеником
3. Как предупредить конфликт?
4. От чего зависит успешность педагогической деятельности в плане решения педагогических задач?
5. Тренинг: Конфликтные педагогические ситуации
Чернышев А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. - М.: Педагогическое общество России, 1999. –186 с.
(Приложение 9).
6. Темы докладов и сообщений:
 - Конфликт в моей педагогической практике.
 - Лучший спор, которого удалось избежать (технология преодоления конфликтов в педагогическом общении).(Приложение 3).
7. ТЕСТ №1 (Приложение 1).