



Образовательный консорциум Среднерусский университет

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕДАГОГА С УЧАСТНИКАМИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

**КУРС ЛЕКЦИЙ**

**Калуга 2019**

## Содержание

<b>Раздел 1. Организация эффективного психолого-педагогического взаимодействия участников образовательного процесса.....</b>	<b>стр.3</b>
Тема 1.1. Проблемы психологической компетентности субъектов образования.....	стр.3
Тема 1.2. Методы повышения эффективности психолого-педагогического взаимодействия в образовательном процессе.....	стр.8
Тема 1.3. Условия и механизмы, обеспечивающие эффективное взаимодействие.....	стр.14
Тема 1.4. Общение как взаимодействие.....	стр.19
<b>Раздел 2. Социально-психологические закономерности межличностного взаимодействия.....</b>	<b>стр.24</b>
Тема 2.1. Исследование конфликта.....	стр.24
Тема 2.2. Психолого-педагогическая поддержка детей разного возраста.....	стр.30
Тема 2.3. Психолого-педагогическое взаимодействие в условиях ДОУ.....	стр.34
<b>Раздел 3. Особенности построения психолого-педагогического взаимодействия с участниками образовательного процесса в образовательных учреждениях различного типа и вида.....</b>	<b>стр.42</b>
Тема 3.1. Психолого-педагогическое взаимодействие в условиях массовой школы.....	стр.42
Тема 3.2. Психолого-педагогическое взаимодействие в педагогическом коллективе.....	стр.47
Тема 3.3. Особенности психолого-педагогического взаимодействия в системе «педагог-родитель».....	стр.51

## **Раздел 1. Организация эффективного психолого-педагогического взаимодействия участников образовательного процесса**

## Тема 1.1. Проблемы психологической компетентности субъектов образования

Современная образовательная политика, основными направлениями которой стали: смена образовательных парадигм, переход на новые федеральные государственные образовательные стандарты, индивидуализация процесса образования, определяет необходимость динамики профессиональной готовности педагогов к реализации идей модернизации образования.

Личность педагога, его профессиональная компетентность, социальная и духовная зрелость представляют собой важные условия обеспечения эффективности процесса обучения и воспитания подрастающего поколения, а уровень сформированности профессиональных компетенций педагога является основным критерием результативности процесса образования, его соответствия потребностям современного общества.

Педагог должен обладать теоретической (образовательно-информационной), мотивационной и творческой готовностью к реализации компетентностного подхода в образовании, получению предметных, метапредметных и личностных результатов обучения воспитанников.

В условиях смены образовательных парадигм возникают трудности, связанные с готовностью педагогов к реализации компетентностного подхода в образовании. Практика показывает, что важными условиями эффективной реализации компетентностного подхода в образовании являются:

- готовность педагога к созданию и поддержанию творческой образовательной среды в образовательном учреждении, которая основана на поощрении активности и свободы личности обучающегося;

- способность и желание использовать активные методы и формы обучения (деловые игры, дискуссии, тренинги, проблемное изложение знаний, моделирование, ролевые игры, метод «аквариум», метод «мозгового штурма», метод «жужжащих групп», имитационные упражнения, анализ конкретных ситуаций, частично-поисковый метод и другие), позволяющие разнообразить процесс обучения, сделать его творческим, активно-деятельностным, направленным на приобретение опыта;

- наличие психологической готовности к работе с детьми, имеющими особенности в развитии эмоциональной сфере, трудности ценностно-смыслового становления, недостаток развития мотивационно-потребностной сферы, проблемы социализации личности, слабое развитие коммуникативных учений и т.д. Данное условие эффективной реализации компетентностного подхода определяется психологизацией современного образования, связанной с ее ведущими идеями: разработка индивидуальных траекторий развития обучающихся, создание индивидуальных маршрутов развития, индивидуальных образовательных программ в контексте специально организованного психолого-педагогического сопровождения.

Модернизация образования предопределила необходимость повышения психологической компетентности педагогов.

Сегодня в образовании в образовательной практике широко используется термин **«психологическая компетентность»**, содержание которого включает в себя совокупность профессиональных и личностных качеств, необходимых для успешной педагогической деятельности с учетом индивидуально-психологических особенностей личности учащихся.

Психологически компетентным можно назвать педагога, который осуществляет педагогическую деятельность на достаточно высоком предметном и методическом уровне с учетом применения знаний гендерной, возрастной, педагогической психологии, психологии общения, а также учитывает индивидуально-психологические

особенности и направленность личности учащихся при проектировании и реализации образовательных маршрутов, что приводит к достижению стабильно высоких результатов в воспитании и развитии.

Важной частью психологической компетентностью является умение строить взаимодействие, общение. Проблема продуктивного общения и коммуникации актуальна для педагогики. Неслучайно в психолого-педагогической литературе используются термины «коммуникативные умения», «коммуникативные навыки», «коммуникативная компетентность».

Под коммуникативными умениями, с одной стороны, понимаются умения, связанные с правильным выстраиванием своего поведения, пониманием психологии человека: умение выбрать нужную интонацию, жесты, умение разбираться в других людях, умение сопереживать собеседнику, поставить себя на его место, предугадать реакцию собеседника, выбирать по отношению к каждому из собеседников наиболее правильный способ обращения.

С другой стороны, коммуникативные навыки нередко характеризуются через уровень владения знаниями и умениями из области некоторых филологических дисциплин, таких как, например, лингвистика, риторика (знание и умение уместно использовать в речи различные риторические приёмы, соблюдение норм орфоэпии и т. д.). Эти умения относятся, как правило, к умениям исполнения речи. К коммуникативным умениям относят также такие, которые необходимы человеку для адекватного выражения своей мысли или понимания чужой. Например, умение придерживаться темы высказывания, раскрыть основную мысль высказывания, определить тему и основную мысль чужого высказывания, подобрать аргументы для доказательства своей мысли.

Именно умение организовывать длительное и эффективное взаимодействие с учащимися является одним из важных качеств педагога. Данное умение обычно связывают с коммуникативными способностями педагога. Владение профессионально-педагогическим общением - важнейшее требование к личности педагога в том ее аспекте, который касается межличностных взаимоотношений.

Коммуникативные способности, проявляющиеся в педагогическом общении, - это способности к общению, специфическим образом выступающие в сфере педагогического взаимодействия, связанного с обучением и воспитанием детей. Из этого можно сделать два вывода:

1. Разговор о способностях к педагогическому общению не может вестись независимо от обсуждения общих коммуникативных способностей, проявляемых во всех сферах человеческого общения.

2. Когда речь идет о способностях к педагогическому общению, то ограничиваться разговорами об общих коммуникативных способностях нельзя. Во-первых, далеко не все коммуникативные способности человека проявляют себя одинаковым образом и в одинаковой мере необходимы педагогу. Во-вторых, есть ряд специальных коммуникативных умений и навыков, которыми должен владеть педагог и которые, может быть в меньшей степени, необходимы представителям других профессий.

Исходя из трех сторон общения (коммуникативной, перцептивной и интерактивной) можно выделить группы базовых коммуникативных умений педагога:

- умения межличностной коммуникации;
- умения восприятия и понимания друг друга;
- умения межличностного взаимодействия;
- умения межличностной коммуникации включают в себя:
- умение передавать учебную информацию;

- умение пользоваться вербальными и невербальными средствами передачи информации;
- умение организовывать и поддерживать педагогический диалог;
- умение активно слушать ученика.

Среди перцептивных умений важное значение имеют:

- умение ориентироваться в коммуникативной ситуации педагогического взаимодействия;
- умение распознавать скрытые мотивы и психологические защиты учащегося;
- умение понимать эмоциональное состояние учащегося и др.

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

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

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

Связанные с этим коммуникативные способности включают:

- умение вступать в контакт с незнакомыми людьми;
- умение предупреждать возникновение и своевременно разрешать уже возникшие конфликты и недоразумения;
- умение вести себя так, чтобы быть правильно понятым и воспринятым другим человеком;

Коммуникативные умения и навыки развивают важные психологические качества, которые являются составляющими компетентности педагога. К ним относятся: педагогическая эмпатия, педагогическая общительность, обладание педагогической этикой, знаниями гуманистических норм своей профессии и следование им.

Коммуникативная компетентность как важная составляющая общей профессиональной компетентности педагога непосредственно связана с эффективностью взаимодействия, общения человека в соответствии с требованиями педагогических проблемных ситуаций, которые необходимо разрешить.

Изучение коммуникативной компетентности педагога, ее функций и структуры привлекало многих исследователей (Клюева Н.В., Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Петровская Л.А. и др.). В исследованиях коммуникативной компетентности педагогов чаще всего научному анализу подвергались коммуникативные навыки и умения педагога (Бодалев А. А., Кан-Калик В. А., Конев Ю. А., Маркова А. К. и др.).

В основе коммуникативной компетентности лежит педагогическое общение. Однако, понятие «коммуникативная компетентность» шире, чем «педагогическое общение». Первое представляет собой многофункциональные виды человеческой деятельности в безграничной области общения типа «человек - человек». Педагогическое общение имеет границы, задаваемые задачами учебно-воспитательного процесса, его содержанием и возможными путями их решения. Основными субъектами педагогического общения в сфере профессионального образования являются преподаватель и обучаемый.

Коммуникативная компетентность — это не врожденная способность, а способность, формируемая в человеке, в процессе приобретения им социально - коммуникативного опыта.

Так же, как и любая из профессиональных компетенций, коммуникативная компетенция учителя определяется минимум тремя составляющими: когнитивной (что специалист знает по данному вопросу); операциональной (как специалист реализует свои знания на практике); мотивационной (как специалист относится к данной сфере своей деятельности).

Понятие «коммуникативная компетентность» — комплексное понятие, поэтому оно не сводимо ни к просто педагогическим способностям, ни к осведомленности учителя в сфере педагогики и психологии, ни к ансамблю личностных черт и т.п.

Компоненты данной компетентности - толерантность, коммуникативность, уверенность в себе, адаптивность, тактичность, самообладание, интеллект, общий кругозор, систему межличностных отношений, специальные профессиональные знания, а также потенциал личностного развития и роста в овладении языком и коммуникативной деятельностью.

Коммуникативная компетентность является сердцевиной профессионализма учителя, потому что общение с детьми составляет сущность педагогической деятельности. Она имеет сложную структуру, складываясь из определенной системы научных знаний и практических умений.

Коммуникативные умения учителя состоит из нескольких блоков:

Социально-психологический блок	К социально - психологическому блоку относится умение располагать учащихся к общению, производить благоприятное впечатление (самопрезентационное умение), рефлексировать, понимать своеобразие каждого ребенка и группы, использовать психологические средства - вербальные, невербальные, психологические механизмы коммуникативного воздействия.
Нравственно–этический блок	В структуру нравственно – этического блока входят умения строить общение на гуманной, демократической основе, руководствоваться принципами и правилами профессиональной этики, утверждать личностное достоинство каждого ребенка.
Эстетический блок	В эстетический блок входят умения: гармонизировать внутренние и внешние личностные проявления, быть артистичным, эстетически выразительным. Приобщать учащихся к высокой культуре общения, активизировать их эмоциональный тонус и оптимистическое мироощущение, переживание радости общения, чувства прекрасного.
Технологический блок	В структуру технологического блока входят умения: использовать учебно-воспитательные средства, методы, приемы, стиль руководства общением; соблюдать педагогический такт; органически сочетать коммуникативное и предметное взаимодействие; обеспечивать его воспитательную эффективность.

Специфическим личностным качеством учителя в структуре коммуникативной компетентности является педагогическая коммуникабельность. Существенным признаком педагогической коммуникабельности является личностная аттракция (от

лат. *attrachere* – привлекать, притягивать) учителя как предпосылка переживания радости общения с детьми.

К ведущим признакам педагогической коммуникабельности можно отнести следующее:

- Потребность в общении с детьми;
- Его положительная эмоциональная тональность;
- Доминирующее переживание чувства удовлетворения им;
- Взаимная личностная аттракция (учителя и учащихся);
- Понимание детей, способность устанавливать индивидуальные и групповые контакты;
- Конструктивное решение межличностных противоречий;
- Гуманизм и демократизм общения.

Таким образом, понятие “коммуникативной компетентности” напрямую связано с профессиональным мастерством преподавателя и является средством достижения педагогического мастерства. Коммуникативная компетенция включает в себя разносторонние коммуникативные умения и навыки, которые являются психологическим инструментом для достижения целей обучения в полном объёме.

**Психологическое просвещение** является разделом профилактической деятельности специалиста-психолога, направленной на формирование у населения (учителей, воспитателей, школьников, родителей, общественности) положительных установок к психологической помощи, деятельности психолога-практика и расширение кругозора в области психологического знания.

Главная задача и смысл психологического просвещения заключается в том, чтобы знакомить учителей, воспитателей, родителей с основными закономерностями и условиями благоприятного психического развития ребенка, популяризовать и разъяснять результаты психологических исследований.

Психологу важно формировать у людей потребность в психологических знаниях и желание использовать их в работе с родителями и ребенком или в интересах развития собственной личности, а также достичь понимания необходимости практической психологии и работы психолога в детском саду, учебных заведениях и в различных частных и государственных учреждениях.

**Для психологического просвещения педагогов и родителей психолог использует различные способы:**

- вербальные (беседа, лекция, тематический семинар, выступление по радио, на телевидении);
- Интернет и размещение тематической информации на web-сайтах и т. п.

**Психологическое просвещение выполняет следующие четыре задачи:**

- формирование научных установок и представлений о психологической науке и практической психологии (психологизация социума);
- информирование населения по вопросам психологического знания;
- формирование устойчивой потребности в применении и использовании психологических знаний в целях эффективной социализации подрастающего поколения и в целях собственного развития;
- профилактика дидактогений (реакции, дающая сдвиг в настроении личности и коллектива до болезненного состояния)

**Обязательно:**

Проведение систематизированного психологического просвещения педагогов.

Проведение систематизированного психологического просвещения родителей в форме родительских собраний, круглых столов и пр. с обязательным учетом в тематике возраста детей и актуальности рассматриваемых тем для родителей.

**Дополнительно:**

Создание информационных уголков по типу «Советы психолога», «Психолого-педагогический словарь», «Советы психолога для выпускников и их родителей при сдаче экзаменов и т.д..

**Тема 1.2. Методы повышения эффективности психолого-педагогического взаимодействия в образовательном процессе**

**Конгруэнтность** (лат. *congruens*, *-ntis* - соразмерный, соответствующий) в широком смысле — равенство, адекватность друг другу различных экземпляров чего-либо (обычно — содержания, выраженного в различных формах, представлениях) или согласованность элементов системы между собой.

В психологии — согласованность информации, одновременно передаваемой человеком вербальным и невербальным способом (или различными невербальными способами), а также непротиворечивость его речи, представлений, убеждений между собой; в более широком смысле — целостность, самосогласованность личности вообще. Применительно к Я-концепции выражает меру соответствия Я-реального Я-идеальному, конструируемому в процессе самооценки. Иногда в близком к конгруэнтности значении используется понятие аутентичности.

Конгруэнтность или её отсутствие в собственном поведении не всегда осознаётся индивидом, но практически всегда ощущается в поведении другого (сознательно или нет).

Термин конгруэнтности введён Карлом Роджерсом.

Примерами неконгруэнтного поведения являются лезть, ложь, ситуации, когда кто-то с грустным видом говорит о том, как ему весело, и т.п.

Более общее понимание конгруэнтности: состояние целостности и полной искренности, когда все части личности работают вместе, преследуя единую цель. Например, если личность чувствует, думает, говорит и делает одно и то же, в этот момент времени такую личность можно назвать «конгруэнтной». С конгруэнтным человеком очень приятно общаться, когда он конгруэнтен в своем проявлении дружелюбия, но также можно испытать глубокое чувство страха, когда он конгруэнтен в проявлении гнева, такого человека легко понять.

Коммуникация должна быть эффективной, способствовать достижению целей участников общения, что предполагает выяснение следующих вопросов:

- каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе общения;
- как преодолеть коммуникативные барьеры непонимания и сделать коммуникацию успешной.

Все средства общения делятся на две большие группы: **вербальные (словесные)** и **невербальные**. На первый взгляд может показаться, что невербальные средства не столь важны, как словесные. Но это далеко не так. А. Пиз в своей книге «Язык телодвижений» приводит данные, полученные А. Мейерабианом, согласно которым передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7%, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) — на 38%, а за счет невербальных средств — на 55%.

К таким же выводам пришел и профессор Бердвиссл, который установил, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций: по словесному каналу передается чистая информация, а по вербальному — отношение к партнеру по общению.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности. Люди довольно быстро научаются приспособлять свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным.

В социально-психологических исследованиях разработаны различные *классификации невербальных средств общения*, к которым относят все движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию общения.

Рассмотрим кратко основные невербальные средства общения.

Наиболее значимые невербальные средства – **кинестические средства** – зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинестике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, месте, взгляде, походке.

Особая роль в передаче информации отводится **мимике** – движениям мышц лица, которую недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10–15% информации.

Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и отвращения) все движения мышц лица скоординированы, что хорошо видно из схемы мимических кодов эмоциональных состояний, разработанной В.А. Лабунской.

Исследования психологов показали, что все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, тем не менее основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы). Так, испытуемым предъявлялись рисунки лиц, где варьировались только положение бровей и губ. Согласованность оценок испытуемых была очень велика – опознание эмоций было почти стопроцентным. Лучше всего опознаются эмоции радости, удивления, отвращения, гнева, сложнее – эмоции печали и страха.

С мимикой очень тесно связаны **взгляд**, или **визуальный контакт**, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если мимика отсутствует.

Американскими психологами Р. Экслином и Л. Винтерсом было показано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова, – на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, – больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера – только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо род вызова нам, либо хорошее к нам отношение.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться. Таким образом, не только экспрессия лицевая несет информацию о человеке, но и его взгляд.

Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психологических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, поскольку мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определенных обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформационным, а тело – главным источником информации для партнера. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и его движения, так как жесты, позы, стиль экспрессивного поведения содержат очень много информации. Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

**Поза** – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способны принять человеческое тело, около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие – закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные.

Одним из первых указал на роль человека как одного из невербальных средств общения психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположенности к общению.

Показано, что **«закрытые»** позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т.п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. **«Открытые»** же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Практически все люди умеют хорошо «читать» позы, хотя, конечно, далеко не всегда понимают, как они это делают.

Так же легко, как и поза, может быть понято и значение *жестов*, тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

О той информации, которую несет *жестикация*, известно довольно много. Прежде всего важно количество жестикуляции. Как бы ни отличались разные культуры, везде вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, его взволнованности растет интенсивность жестикуляции, как и при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно почему-то затруднено.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

– коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);

– модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);

– описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

В процессе общения не нужно забывать о конгруэнтности, т.е. (в данном случае) совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

И наконец, *походка* человека, т.е. стиль передвижения, по которой довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем, оказалось, что самая тяжелая походка при гневе, самая легкая – при радости, вялая, угнетенная походка – при страданиях, самая большая длина шага – при гордости.

С попытками найти связь между походкой и качеством личности дело обстоит сложнее. Выводы о том, что может выражать походка, делаются на основе сопоставления физических характеристик походки и качеств личности, выявленных с помощью тестов.

Следующие виды невербальных средств общения связаны с *голосом*, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Характеристики голоса относят к *просодическим* и *экстралингвистическим* явлениям.

*Просодика* – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

*Экстралингвистическая система* – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх – тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь – взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему. Более того, хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому не нужно забывать, что иногда жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает голос. Следовательно, необходимо контролировать данный процесс и синхронизировать его.

К **такесическим** средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнеров, возраст, пол, степень их знакомства.

**Рукопожатия**, например, делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное.

Такой такесический элемент, как *похлопывание* по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

Общение всегда **пространственно организовано**. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввел сам термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». К **проксемическим** характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э. Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

- интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких людей;
  - персональное (от 45 до 120 см) – общение со знакомыми людьми;
  - социальное (от 120 до 400 см) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
  - публичное (от 400 до 750 см) – при выступлении перед различными аудиториями.
- Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

**Ориентация и угол общения** – проксемические компоненты невербальной системы. Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей.

**Позиции общающихся сторон за столом** определяются характером общения. Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив; при обычной дружеской беседе – занимают угловую позицию; при кооперативном поведении – занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола; независимая позиция выражается в расположении по диагонали.

Следует отметить, что невербальное поведение личности полифункционально:

- создает образ партнера по общению;
- выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;

- является индикатором актуальных психических состояний личности;
- выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

***В качестве методических рекомендаций по осуществлению эффективного взаимодействия можно обозначить следующие положения:***

1. При общении с детьми и взрослыми всегда необходимо пояснять причины того, почему мы требуем, ожидаем именно того или иного поведения, отношения. Необходимо уметь заключать устный договор (договариваться о том, чего мы ожидаем: во сколько ждем ребенка домой и т.д.), в этом заключается мудрость.
2. Далеко не всегда наши мысли может прочесть и предвидеть собеседник, поэтому их важно вербализировать. Этим приемом естественным образом снимается барьер недопонимания, исключается надумывание несуществующих препятствий и предотвращаются ссоры.
3. Необходимо стремиться быть эмпатийным (эмпатия – умение чувствовать и понимать другого человека). Отметим, что гендерно эмпатия более свойственна феминному поведению (поведение по женскому типу). Однако, это не означает то, что мальчики и мужчины менее сострадательны. Маскулинная черта «сухость» во многом является гендерно стереотипной, старательно воспитывается у мальчиков с детства.
4. Помогает общению: дословное повторение слов (прием «зеркало»), уточнение того, что говорит собеседник повторением его фраз.
5. Важно уметь слушать. Приемы слушания, позволяющие поддержать беседу и настроить собеседника на доброжелательное общение:
  - поддакивание,
  - «эхо-реакция» - повторение последнего слова собеседника,
  - «парафраз» - передача содержания высказывания партнера другими словами,
  - уточняющие и наводящие вопросы,
  - улыбка.
6. Используйте на практике шесть правил общения Д.Карнеги:
 

Правило 1. Искренне интересуйтесь другими людьми.

Правило 2. Улыбайтесь.

Правило 3. Помните, что имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Обращайтесь к человеку по имени.

Правило 4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о себе.

Правило 5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.

Правило 6. Внушайте вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.
7. Познакомьтесь с девятью правилами Дейла Карнеги, соблюдение которых позволяет воздействовать на людей, не оскорбляя их и не вызывая чувства обиды:
 

Правило 1. Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.

Правило 2. Указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно.

Правило 3. Сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника.

Правило 4. Задавайте собеседнику вопросы, вместо того чтобы ему что-то приказывать.

Правило 5. Давайте людям возможность спасти свой престиж.

- Правило 6. Выражайте людям одобрение по поводу малейших их удач и отмечайте каждый их успех. Будьте «чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу».
- Правило 7. Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать..
- Правило 8. Прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима: делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.
- Правило 9. Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете.
8. Познакомьтесь с одиннадцатью правилами Дейла Карнеги, соблюдение которых позволит отстоять свою точку зрения:
- Правило 1. Единственный способ одержать верх в споре, это уклониться от него.
- Правило 2. Проявляйте уважение к мнению вашего собеседника. Никогда не говорите человеку, что он не прав.
- Правило 3. Если вы не правы, признайте это быстро и решительно.
- Правило 4. С самого начала придерживайтесь дружелюбного тона.
- Правило 5. Заставьте собеседника сразу же ответить вам «да».
- Правило 6. Пусть большую часть времени говорит собеседник.
- Правило 7 Пусть ваш собеседник считает, что данная мысль принадлежит ему.
- Правило 8. Искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника.
- Правило 9. Относитесь сочувственно к мыслям и желаниям другого.
- Правило 10. Взывайте к более благородным мотивам.
- Правило 11. Драматизируйте свои идеи, подавая их эффективно.
9. Используйте **безоценочное наблюдение**. Никому не нравится, когда его оценивают. Когда мы совмещаем наблюдение с оценкой, окружающие склонны слышать критик и могут начать противиться тому, что мы говорим. Сравните: пример высказывания – наблюдения с оценкой «Ты тянешь до последнего», наблюдения без оценки «Ты начинаешь готовиться к экзаменам только накануне вечером». Запомните, что слова «всегда», «обычно», «никогда», «когда-нибудь», «вечно» часто используются в качестве преувеличений, а значит, наблюдение смешано с оценкой («Вы всегда опаздываете», «Ее никогда нет там, где она нужна» и т.д.) Чтобы определить, насколько вы способны различать наблюдение и сценки, выполните следующее задание: отметите из приведенных утверждений те, которые являются наблюдением без участия оценки.

### **Тема 1.3. Условия и механизмы, обеспечивающие эффективное взаимодействие**

В психологии общения выделяют способы взаимодействия, характерные для ненасильственного и насильственного общения, использование которых, в первом случае, оптимизирует процесс установления коммуникации, перцепции (понимания), побуждает позитивный эмоциональный отклик; во втором случае, дезориентирует собеседника, блокирует перцептивную функцию общения, препятствует установления понимания, диалога, побуждает возникновение и закрепление отрицательных эмоций между собеседниками.

Термин «ненасилие» употребляется в том же значении, что и Махатма Ганди: как присущее нам от природы состояние сопереживания, при котором душа избавлена от насилия. Ненасильственное общение основано на языке и навыках общения, которые усиливают способность оставаться людьми в самых трудных условиях.

Отношения между людьми предстают в новом свете, когда мы используем ненасильственные способы общения, чтобы понимать как свои собственные, так и потребности собеседника.

В таблице «Ненасильственное и насильственное общение» указаны способы взаимодействия, характерные для общения обоих видов. Познакомившись с ними, можно предположить, почему в том или ином случае (при использовании конкретного способа взаимодействия с детьми), не был достигнут желаемый результат или получен противоположный; а также определиться с тактикой коммуникативного взаимодействия. Обращаем внимание на то, что в таблице построчно приведены противоположные по эмоциональному настрою способы взаимодействия, характерные для ненасильственного и насильственного общения (просьба – крик, угроза), которые, естественно, приводят к совершенно различным результатам.

### Ненасильственное и насильственное общение

Способы взаимодействия, характерные для ненасильственного общения	Способы взаимодействия, характерные для насильственного общения
<ul style="list-style-type: none"> <li>- просьба,</li> <li>- объяснение,</li> <li>- призыв к сотрудничеству,</li> <li>- похвала, доброе слово,</li> <li>- поощрение,</li> <li>- одобрение,</li> <li>- личный пример,</li> <li>- уговор,</li> <li>- составление устного договора,</li> <li>- взаимоуважение,</li> <li>- общение на равных,</li> <li>- создание творческой атмосферы,</li> <li>- юмор (не ирония!),</li> <li>- совместная деятельность,</li> <li>- неформальная обстановка,</li> <li>- материальное поощрение,</li> <li>- предоставление свободы выбора,</li> <li>- создание ситуации успеха,</li> <li>- ласковое прикосновение,</li> <li>- демонстрация положительных сторон ребенка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- крик, угроза,</li> <li>- приказ,</li> <li>- принуждение, давление,</li> <li>- неконструктивная критика,</li> <li>- обвинение,</li> <li>- навешивание ярлыков,</li> <li>- сравнение,</li> <li>- шантаж,</li> <li>- физическое наказание,</li> <li>- унижение,</li> <li>- авторитарность,</li> <li>- недоверие,</li> <li>- высмеивание, ирония,</li> <li>- игнорирование,</li> <li>- домашний арест,</li> <li>- материальное наказание,</li> <li>- запрет,</li> <li>- чрезмерные требования,</li> <li>- оскорбление,</li> <li>- обсуждение при всех</li> </ul>

***Общение регулируется законодательством:***

- Конвенция ООН о правах ребенка. Ст.16, 19, 24, 27, 34, 37, 39.
- Уголовный кодекс РФ. Ст.106-136, 150-157.
- Семейный кодекс РФ. Ст.54, 56, 69, 77.
- Закон об образовании РФ. Ст.5, 56.
- ФЗ (Федеральный закон) об основных гарантиях прав ребенка.

**К психическим формам насилия относятся:**

- неприятие, постоянная критика ребенка,
- угрозы в словесной форме,
- замечания в оскорбительной форме,
- преднамеренная физическая и социальная изоляция,
- ложь, невыполнение взрослыми своих обещаний,
- пренебрежение нуждами ребенка (отсутствие ухода и заботы о ребенке).

Что же мешает использовать только ненасильственные способы взаимодействия?

В частности, **помехами использованию педагогами, родителями только ненасильственных способов взаимодействия традиционно выступают:**

- 1) эмоциональное выгорание,
- 2) эмоциональная неустойчивость,
- 3) педагогическая безграмотность, некомпетентность,
- 4) личная антипатия,
- 5) нежелание использовать ненасильственные способы общения,
- 6) нехватка времени (быстрее происходит по времени использование насильственных способов – быстрее крикнуть, дать приказ, чем объяснить),
- 7) повышенная конфликтность личности педагога,
- 8) гиперактивность педагога,
- 9) преднамеренное использование насильственных способов общения в воспитательных целях (игнорирую, чтобы понял и изменил поведение),
- 10) стиль общения,
- 11) проблемы педагога (финансовые, в личной жизни),
- 12) повышенная конфликтность ребенка,
- 13) гиперактивность ребенка,
- 14) личные проблемы ребенка,
- 15) ребенок понимает только насильственные методы,
- 16) экстремальные ситуации (при них допустимо использование насильственных приемов коммуникации с целью быстрого реагирования и выхода из сложившейся ситуации),
- 17) действие защитных механизмов психики.

Если первые 16 причин из списка являются внешними, с ними можно работать (профилактика эмоционального выгорания, повышение психологической грамотности педагога, решение проблем субъектов взаимодействия, снижение уровня конфликтности педагога и ребенка и т.д.), то причина – «действие защитных механизмов психики» представляет собой бессознательную работу психики (они не поддается осознанию и регулировке).

Психологии известно большое количество защитных механизмов психики, остановимся на рассмотрении основных из них.

**Основные защитные механизмы психики**

<b>Название защитного механизма психики</b>	<b>Описание действия защитного механизма психики. Примеры.</b>
проекция	Человек свои отрицательные черты приписывает другому, проектирует (перекладывает) свои проблемы. Например, педагог не выспался, а на занятии говорит

	группе: «Что-то вы снова сонные!»
вытеснение	<p>Психика вытесняет обиды, стыд, вину, отрицательные моменты. Человек забывает то, что не нравится.</p> <p>Например, человек отвлекся и забыл, что необходимо было сделать. Возможно, то, что психика вытеснула, имеет негативный отклик, напоминает о плохом.</p>
регрессия	<p>Для регрессии характерен уход в регрессивное поведение, таким образом психика защищает себя от перегрузки.</p> <p>Например, для решения проблем взрослый человек использует детское поведение (плач и т.д.)</p>
замещение	<p>Замещение развивается тогда, когда человек сдерживает эмоцию гнева на того, кто ниже по статусу. В результате отсутствие возможности ответить статусному обидчику приводит к срыву злости на людях более незащищенных. Это может привести к тому, что ребенок, которого обижают и который это терпит, замещает это в том, что он начинает бить и обижать младших, животных, а когда вырастает, сам становится обидчиком.</p> <p>Например, в детстве ребенка часто унижали, он вырос и стал сам унижать людей. Подчеркнем еще раз, что защитные механизмы психики работают бессознательно, сознанием не регулируются!</p>
отрицание	<p>Психика не воспринимает отрицательную, болезненную информацию, защищая себя от сбоев.</p> <p>Например, человек отрицает то, что он болен; не воспринимает смерть близкого человека.</p> <p>То, что отрицается, мешает стабильной работе психики человека. Не путать с лукавством!</p>
компенсация	<p>Для компенсации характерно замещение потерь, недостатка в развитии одной сферы бурным развитием в другой, той, которая более способна к заполнению.</p> <p>Например, если у человека не получается в одной сфере добиться успеха (в личной жизни), он активно развивается в другой сфере (к примеру, в профессиональной).</p>
гиперкомпенсация	<p>Для гиперкомпенсации характерно замещение потерь, недостатков, комплексов в стремлении бурного развития в сфере, которая требует сильного напряжения сил, воли и мужества. Человек работает над достижением успеха и добивается его в тех сферах, которые ему тяжело даются.</p> <p>Действие гиперкомпенсирующего механизма направлено на достижение развития самоуважения, рост самооценки.</p> <p>Например, инвалид без ног мастерски делает сложные трюки, которые сложны и для здорового человека.</p>
рационализация	<p>Для рационализации характерно логически четкое выстраивание объяснения свершившимся неудачам, потрясениям. Этим психика защищает себя от сбоев.</p> <p>К примеру, человек бессознательно находит оправдание</p>

Чтобы понять, какие защитные механизмы психики являются доминирующими (преобладают в психической организации), можно провести рефлексию своего поведения в типичных ситуациях (что сложнее) или воспользоваться опросником Плутчика-Келлермана-Конте «Индекс жизненного стиля» (*Life Style Index, LSI*).

Часто случается так что совершенно не имея в виду всего того, к чему применим термин «насилие», мы причиняем боль своими словами и действиями как самим себе, так и другим людям.

Когда мы общаемся, можем и не замечать, какие используем техники насильственного ведения беседы. Проведите рефлексию.

К примеру, игнорирование; эгоцентризм (слушаем внимательно только то, что интересно) относятся к техникам насильственного общения.

К ошибкам в регуляции эмоционального напряжения относятся такие *высказывания, которые могут быть приравнены к техникам насильственного ведения беседы*, поскольку представляют собой скрытые формы психического насилия:

«Не говори глупости» или «Ты все равно не поймешь» или «Ты не понимаешь» (скрытое когнитивное превосходство);

«Мы оба не любим, когда...» (скрытое пренебрежение);

«Вы хорошо это сделали?» (скрытое недоверие);

«Я вас хорошо понимаю» (скрытый формализм, безучастность);

«У Вас нехороший вид. Вы плохо выглядите» (скрытое унижение, оскорбление);

«Я вам докажу.....» (скрытое когнитивное превосходство по типу «Я умнее вас»).

Эти реплики обеспечивают вызов, что порождает у собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами. Переубедить людей трудно даже при самых благоприятных условиях. Так зачем же создавать себе излишние трудности?

Как важно следить за речью! Кроме того, что возможен излом содержания информации, обусловленный невнимательностью собеседника, его неосведомленностью в вопросе, часто возникают барьеры в понимании друг друга, на первый взгляд, ничем не подкрепленные, к ним относятся: использование в речи высказываний, представляющих собой скрытые формы психического насилия, отсутствие единства вербальной и невербальной информации собеседника и т.д.

В психологии описан *метод «коммуникативная драма»*, который также относится к насильственному общению:

- драма слушания (человек разговаривает о своей проблеме, не дослушав проблему собеседника);
- драма понимания (человек слышит, но не понимает и говорит «не в попад»);
- драма действия (человек понимает, что надо сделать, но не может, традиционно используются реплики. «Эх...», «Нет слов..», это показатель того, что мысль не сформирована);
- драма самовыражения (человек привлекает внимание к себе - начал говорить и не знает, о чем, как правило, использует реплику «Не знаю, как сказать»).

В книге Т.Г. Григорьевой «Основы конструктивного общения» предложена *схема «Я-высказывание»*, использование которой в речи позволит донести информацию в виде тактики ненасильственного общения, что обеспечит взаимопонимание. Схема представляет собой конструкцию высказывания и выглядит следующим образом:

1. Событие («Когда .....») (когда ты опаздываешь)
2. Ваша реакция («Я чувствую.....») (я очень сильно волнуясь)
3. Предпочитаемый исход («Мне хотелось бы, чтобы..») (мне хотелось бы, чтобы ты звонил и предупреждал)

## Тема 1.4. Общение как взаимодействие

В последние десятилетия минувшего столетия, заключительного века в ушедшем тысячелетии, проблема общения была “логическим центром” психологической науки. Исследование этой проблемы открыло возможности более глубокого анализа психологических закономерностей и механизмов регуляции поведения человека, формирования его внутреннего мира, показало социальную обусловленность психики и образа жизни индивида.

Концептуальные основы разработки проблемы общения связаны с трудами В. М. Бехтерева, Л. С. Выготского, С. Л. Рубинштейна, А. И. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, М. М. Бахтина, В. Н. Мясищева и других отечественных психологов, которые рассматривали общение как важное условие психического развития человека, его социализации и индивидуализации, формирования личности.

Психологический анализ общения раскрывает механизмы его осуществления. Общение выдвигается как важнейшая социальная потребность, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности.

Психологи относят потребность в общении к числу важнейших условий формирования личности. В связи с этим потребность в общении рассматривается как следствие взаимодействия личности и социокультурной среды, причем последняя служит одновременно и источником формирования данной потребности.

Поскольку человек существо социальное, он постоянно испытывает потребность в общении с другими людьми, что определяет потенциальную непрерывность общения как необходимого условия жизнедеятельности.

Эмпирические данные свидетельствуют о том, что уже с первых месяцев жизни у ребенка возникает потребность в других людях, которая постепенно развивается и преобразуется - от потребности в эмоциональном контакте к потребности в глубоко личностном общении и сотрудничестве со взрослыми. В то же время и способы удовлетворения этой базовой потребности у каждого человека носят индивидуальный характер и определяются как личностными особенностями субъектов общения, условиями и обстоятельствами их развития, так и социальными факторами.

Само общение, его внутренняя динамика и закономерности развития выступают специальным предметом многих исследований.

Итак, исходным концептуальным основанием психологического исследования общения является его рассмотрение как самостоятельной и специфической сферы индивидуального бытия человека, диалектически связанной с другими сферами его жизнедеятельности, как процесса межличностного взаимодействия индивидов, условия возникновения и развития социально-психологических явлений.

В современной психологии общение часто рассматривается как синоним понятия взаимодействие, которое используется для характеристики всего многообразия природных и социальных явлений. Согласно словарю С.И. Ожегова, взаимодействие - это взаимная (т.е. обоюдная, касающаяся обеих сторон) связь двух явлений. В философском словаре взаимодействие трактуется как “процесс взаимного влияния”, “всякая связь и отношение между материальными объектами и явлениями”

Взаимодействие определяется как “процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность”. По выражению В.А. Петровского, “в процессе осуществления деятельности человек объективно вступает в определенную систему взаимосвязей с другими людьми”. Таким образом, содержанием любого взаимодействия является связь, обмен (действиями, предметами, информацией и т.д.) и взаимное влияние.

**Межличностное взаимодействие** - это реально функционирующая связь субъектов, обладающих сознанием и целенаправленной активностью, которая характеризуется их взаимной зависимостью. Понятие “межличностное взаимодействие” объединяет такие частные понятия, как “взаимопонимание”, “взаимопомощь” (“взаимное содействие”), “сопереживание”, “взаимное влияние”. Эти составляющие имеют свою противоположность: “взаимное непонимание”, “противодействие” или “отсутствие действия”, “отсутствие сопереживания, сочувствия, взаимного влияния”.

**Общение** - это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности.

Общение включает в себя:

- обмен информацией между субъектами деятельности, сотрудниками в группах и организациях, а также между группами;
- выработку совместной стратегии деятельности, в которую включены субъекты общения;
- восприятие и понимание людьми друг друга в процессе решения совместных задач.

Иногда проявляется тенденция к отождествлению понятий “общение”, “социальные отношения”, “межличностные отношения”. Однако эти понятия, будучи взаимосвязанными, не являются тождественными, поскольку имеют свою специфику. Понятие общения имеет более широкий смысл. Общение объективно порождается совместной жизнедеятельностью людей в системах их внешних отношений с социальной средой и внутри групповых межличностных отношений. **Социальные отношения** - безличностные - проявляются в общении людей не как личностей, а как представителей социальных классов (отношения работодателя и работника), экономических структур (продавец и покупатель товара), иерархических формальных организаций (областные и районные отделы образования) и т. п. **Межличностные отношения** строятся на основе деловых и эмоциональных оценок, а также предпочтений людьми друг друга.

Таким образом, отношения между людьми, как безличностные, так и межличностные, всегда оплетены в общение и могут быть реализованы только в нем. Вне общения немыслимо человеческое общество. Общение выступает в нем как способ объединения индивидов и вместе с тем как способ их развития в личностном и профессиональном планах. Отсюда вытекает существование общения и как реальности общественных отношений, и как реальности отношений межличностных. Общение с необходимостью осуществляется при самых разнообразных человеческих отношениях, т.е. имеет место как при положительных, так и при отрицательных социальных и межличностных отношениях.

Межличностное взаимодействие предполагает совместимость и срабатываемость партнеров, что, в свою очередь, и определяет характер межличностных отношений. Совместимость как удовлетворенность партнеров друг другом и сработанность, проявляющаяся в успешности выполнения совместных задач, свидетельствуют о наличии реального *межличностного контакта*. Контакт считают промежуточной формой взаимодействия, посредством которой оно может перейти или не перейти в общение.

Понятие “контакт” употребляется в нескольких значениях. “Контакт” может означать прикосновение (от лат. *contactus, con-tingo* - трогать, прикасаться, захватывать, доставать, достигать, иметь отношение с кем-либо). В психологии **контактом** называют сближение субъектов во времени и пространстве, а также некую меру близости в отношениях. В связи с этим в одних случаях говорят о хорошем и тесном, непосредственном или, наоборот, о слабом, неустойчивом, неустоявшемся,

опосредованном контакте; в других случаях - о контакте как о необходимом условии правильного взаимодействия. Наличие контакта, т.е. известной стадии близости, всегда рассматривается как желательная основа эффективного взаимодействия.

В условиях реализации непосредственных влияний людей и их взаимодействия в регуляцию психической деятельности включаются такие механизмы, как подражание, внушение, конформизм. Наивысший уровень взаимосвязанности, имеющий место там, где деятельность одного человека невозможна без деятельности другого, а общение пронизывает все стороны совместной деятельности, характеризуется максимальным уровнем влияния общения на психические проявления индивидов.

**Общение** - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

Общение обычно включено в практическое взаимодействие людей (совместный труд, учение, коллективная игра и т.п.) и обеспечивает планирование, осуществление и контролирование их деятельности.

Если отношения определяются через понятия «связи», то общение понимают как процесс взаимодействия человека с человеком, осуществляемый с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующий цель достижения изменений в познавательной, мотивационной, эмоциональной и поведенческой сферах, участвующих в общении лиц.

В ходе общения его участники обмениваются не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, но и мыслями, намерениями, идеями, переживаниями и т.д.

В повседневной жизни человек учится общению с детства и овладевает разными его видами в зависимости от среды, в которой живет, от людей, с которыми взаимодействует, причем происходит это стихийно, в житейском опыте. В большинстве случаев этого опыта бывает недостаточно, например, для овладения особыми профессиями (педагога, актера, диктора, следователя), а иногда и просто для продуктивного и цивилизованного общения.

По этой причине необходимо совершенствовать знание его закономерностей, накапливать навыки и умения их учета и использования.

#### ***Стороны общения.***

Общение обычно проявляется в единстве пяти его сторон: межличностной, когнитивной, коммуникативно-информационной, эмотивной и конативной.

**Межличностная сторона общения** отражает взаимодействие человека с непосредственным окружением: с другими людьми и теми общностями, с которыми он связан своей жизнью.

**Когнитивная сторона общения** позволяет ответить на вопросы о том, кто собеседник, что он за человек, чего от него можно ожидать, и многие другие, связанные с личностью партнера.

**Коммуникативно-информационная сторона** представляет собой обмен между людьми различными представлениями, идеями и, интересами, настроениями, чувствами, установками и т.п.

**Эмотивная сторона общения** связана с функционированием эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров.

**Конативная (поведенческая) сторона общения** служит целям согласования внутренних и внешних противоречий в позициях партнеров.

#### ***Функции общения.***

Общение выполняет определенные функции. Их шесть:

**Прагматическая функция общения** отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. При этом само общение очень часто выступает самой важной потребностью.

**Функция формирования и развития** отражает способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях. Общаясь с другими людьми, человек усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности, а также формируется как личность. В общем виде общение можно определить как универсальную реальность, в которой зарождаются, существуют и проявляются в течение всей жизни психические процессы, состояния и поведение человека.

**Функция подтверждения** обеспечивает людям возможность по-настоящему знать, утвердить и подтвердить себя.

**Функция объединения—разъединения людей**, с одной стороны, посредством установления между ними контактов способствует передаче друг другу необходимых сведений и настраивает их на реализацию общих целей, намерений, задач, соединяя их тем самым в единое целое, а с другой стороны, она может быть причиной дифференциации и изоляции личностей в результате общения.

**Функция организации и поддержания отношений** служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений между людьми в интересах их совместной деятельности.

**Внутриличностная функция общения** реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, по строенную по типу диалога).

#### **Виды общения.**

Общение чрезвычайно многогранно. Оно может быть представлено в своем разнообразии по видам.

Различают межличностное и массовое общение.

**Межличностное общение** связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

**Массовое общение** — это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации.

Выделяют также **межперсональное общение и ролевое**.

В первом случае участниками общения являются конкретные личности, обладающие специфическими индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу общения и организации совместных действий.

В случае **ролевой коммуникации** ее участники выступают как носители определенных ролей (покупатель—продавец, учитель—ученик, начальник—подчиненный). В ролевом общении человек лишается определенной спонтанности своего поведения, так как те или иные его шаги, действия диктуются исполняемой ролью. В процессе такого общения человек проявляет себя уже не как индивидуальность, а как некоторая социальная единица, выполняющая определенные функции.

Общение может быть также **доверительным и конфликтным**. Первое отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация.

**Доверительность** — существенный признак всех видов общения, без него нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы.

**Конфликтное общение** характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями недовольства и недоверия.

Общение может быть личным и деловым.

**Личное общение** — это обмен неофициальной информацией.

**Деловое общение** — процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность.

Наконец, общение бывает прямое и опосредованное.

**Прямое (непосредственное) общение** является исторически первой формой общения людей друг с другом. На его основе в более поздние периоды развития цивилизации возникают различные виды опосредованного общения.

**Опосредованное общение** — это взаимодействие при помощи дополнительных средств (письма, аудио- и видеотехники).

**Средства общения.**

Общение возможно лишь при помощи знаковых систем.

Различают **вербальные средства общения** (когда используется речь) и невербальные средства общения, когда применяются неречевые средства общения.

В вербальном общении обычно применяются два варианта речи: устная и письменная. Письменная речь — это та, которой обучают в школе и которую привыкли считать признаком образованности человека.

Устная речь, по ряду параметров отличающаяся от письменной, является не безграмотной письменной речью, а самостоятельной речью со своими правилами и даже грамматикой.

**Невербальные средства общения** нужны для того, чтобы: регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

Они делятся на:

1. **Визуальные средства общения** — это:

- кинестетика — движения рук, ног, головы, туловища;
- направление взгляда и визуальный контакт;
- выражение глаз;
- выражение лица;
- поза (в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста);
- кожные реакции (покраснение, появление пота);
- дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);
- вспомогательные средства общения, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т.п.).

2. **Акустические (звуковые) средства общения** — это:

- паралингвистические, т.е. связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте);
- экстралингвистические, т.е. несвязанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, шмыганье носом и т.п.).

3. **Тактильно-кинестетические (связанные с прикосновением) средства общения** — это:

- физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.);
- такесика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

4. **Ольфакторные средства общения** — это:

- приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- естественный и искусственный запахи человека и др.

## Раздел 2. Социально-психологические закономерности межличностного взаимодействия

### Тема 2.1. Исследование конфликта

Конфликт — это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. В нем участвуют самые различные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, объединенные теми или иными целями и интересами. Конфликты возникают по самым различным причинам и мотивам: психологическим, экономическим, политическим, ценностным, религиозным и т.д. Сама личность внутренне противоречива и подвержена постоянным противоречиям и стрессам.

Древние философы считали, что сам по себе конфликт не плох и не хорош, он существует повсюду независимо от мнений людей о нем. Весь мир полон противоречий, с ними неизбежно связана жизнь природы, людей и даже Богов. Правда, сам термин «конфликт» они еще не употребляли, но уже видели, что конфликт не исчерпывает собой всей жизни, а представляет собой лишь ее часть.

Высшей ценностью мыслители древности признавали не войну и борьбу, а мир и согласие. «В сражениях побеждают те, кто скорбит войну, — учил древний китайский философ Лао-цзы (579—499 до н. э.), - главное состоит в том, чтобы соблюдать спокойствие.» По его мнению, главные первоначала мира Ян (светлое) и Инь (темное) не столько борются между собой, сколько, дополняя друг друга, образуют гармонию Единого. Этим взглядам китайского мыслителя созвучны идеи и древнегреческого философа Гераклита Эфесского (535-475 до н. э.), который видел источники конфликтов в некоторых универсальных свойствах мира в целом, в его противоречивой сущности. Но вместе с тем он понимал, что кроме противоречий и вражды в мире есть место и для гармонии, согласия:

Именно в свете категорий противоречий и борьбы, впервые представленных древними философами в качестве всеобщих характеристик бытия, может быть глубоко понята и сущность конфликта, его универсальный характер.

**Противоречие** — центральная категория диалектики — современного философского учения о всеобщих категориях и законах развития природы, общества и человеческого мышления. Согласно этому учению противоречие связано с многообразием элементов единого целого. Противоречие и есть отношение особого рода между этими элементами целого, возникающее при появлении всякой рассогласованности, несоответствия в структуре целого. И поскольку абсолютно устойчивого соответствия ни в одном реальном предмете нет, постольку противоречие носит универсальный характер, как и конфликт» который в данной связи может быть представлен как момент обострения в развитии противоречия, как проявление одного из его состояний или свойств. Именно потому, что противоречие носит универсальный характер, мир находится в постоянном движении и развитии.

Категория противоречия связана с изучением источника всякого движения, изменения и развития, который современная диалектика видит в сущности самих предметов. С универсальностью противоречия связан и всеобщий характер конфликта, выступающего как одно из состояний или свойств противоречия.

Категория борьбы дополняет понятие противоречия, конкретизируя характер взаимоотношений его противоположных сторон. Борьба — одно из основных понятий диалектики. Его содержание включает в себя не только сам момент борьбы

противоположных сил, но и момент их сосуществования, которым и обеспечивается целостность процесса.

Совокупность понятий конфликтологии условно можно подразделить на следующие группы:

- 1) структура конфликта,
- 2) динамика конфликта,
- 3) разрешение конфликта (управление конфликтом),
- 4) типология конфликтов.

Совокупность этих понятий раскрывает как объект, так и предмет науки о конфликте. Рассмотрим указанные четыре группы понятий.

Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

- 1) объект конфликта,
- 2) участники конфликта,
- 3) социальная среда, условия конфликта,
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

1 **Объект конфликта.** Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является его объектом. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности.

2 **Участниками конфликта** могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники. Они образуют стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конфликт прекращается. В зависимости от характера этих сторон конфликты могут быть подразделены на четыре типа:

1) **внутриличностный**, при котором один аспект личности противостоит другому ее аспекту; таков конфликт, переживаемый шекспировским Гамлетом;

2) **межличностный**, при котором одна личность противостоит другой, как это имеет место в повести Гоголя «Как поссорились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем»;

3) **конфликт типа личность** — группа, яркий образец которого представлен Грибоедовым в его пьесе «Горе от ума»;

4) и наконец, **конфликт группа** — группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования, например, нации, классы, государства.

Кроме главных сторон конфликта могут быть и Другие его участники, которые играют в нем второстепенные роли. Эти роли могут быть как существенными, так и малозначимыми, вплоть до ролей так называемых «людей из толпы».

**Роли участников** конфликта неодинаковы. Они различаются как с социологической, так и с психологической точек зрения.

С социологической точки зрения они могут существенно различаться по своей социальной значимости, силе, влиянию, что особенно ярко обнаруживается при столкновении отдельной личности с государством. По своей социальной значимости роли участников конфликта располагаются в следующем порядке: 1) отдельные индивиды, выступающие от собственного имени, 2) далее следуют коллективы, 3) социальные слои, 4) государство. Однако значимость, влияние участников конфликта не всегда соответствуют указанной последовательности. Как свидетельствует история,

роль отдельных личностей не только в жизни отдельных организаций и групп, но и в судьбах целых народов и государств может быть очень велика.

Неодинакова роль отдельных участников конфликта и с психологической точки зрения; в этом отношении она может быть возвышенной, даже героической, а может быть и низменной, неприглядной. Каждый участник может руководствоваться в ходе развития противоборства своими мотивами, целями, интересами, ценностями и установками.

Как социальная значимость участников, так и их цели, установки проявляются особенно четко лишь тогда, когда конфликт достигает высокой степени развития. Именно в это время наступает «момент истины» в развитии конфликта, выясняется, кто есть кто среди его участников.

Характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от субъективного восприятия или образа конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов:

- 1) представления о самих себе,
- 2) восприятие других участников конфликта,
- 3) образы внешней среды, большой и малой, в которой разворачивается конфликт.

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама объективная реальность являются непосредственной основой поведения конфликтантов.

Конечно, в целом эти образы и картины порождаются объективной реальностью. Однако, как заметил еще Иммануил Кант, наше познание отражает не только объективную природу, но включает в себя в качестве своей неотъемлемой составной части и нашу собственную человеческую природу. Поэтому отношения между нашими образами, представлениями и реальностью очень сложны и не только никогда ей полностью не соответствуют, но и могут с ней весьма серьезно расходиться, что служит еще одним из источников конфликтов.

При этом следует иметь в виду, что каковы бы ни были наши образы, восприятия, представления о конфликтной ситуации, конфликт все же не начнется пока они не реализуются в соответствующих обоюдных действиях. Объективные и субъективные причины конфликта, возникающие как на его ближних, так и на дальних подступах, а также состав участников определяют и набор возможных способов действий, поведения сторон. Поскольку каждое действие одного из участников конфликта вызывает соответствующее противодействие, они влияют друг на друга, взаимодействуют.

Определение временных, пространственных и системных границ конфликта является важной предпосылкой успешного регулирования, предотвращения его деструктивного результата.

Вызревание причин, формирование состава участников конфликта, их взаимодействие и тот или иной исход конфликта требуют времени. Поэтому всякий реальный конфликт представляет собой не единовременный акт, а процесс, нередко весьма длительный. В связи с этим анализ конфликта предполагает не только рассмотрение его структуры, статики, но и исследование динамики, стадий и этапов его развития.

#### ***Динамика конфликта***

Можно выделить следующие ***три основные стадии развития конфликта***:

- 1) латентную стадию (предконфликтная ситуация),
- 2) стадию открытого конфликта,

3) стадию разрешения (завершения) конфликта.

На скрытой (латентной) стадии возникают уже все основные элементы, образующие структуру конфликта, его причины и главные участники, т.е. налицо основная база предпосылок для конфликтных действий, в частности, определенный объект возможного противостояния, наличие двух сторон, способных одновременно претендовать на этот объект, осознание одной или обеими сторонами ситуации как конфликтной. На этой «инкубационной» стадии развития конфликта могут предприниматься попытки решить вопрос полюбовно, например отменить приказ о дисциплинарном взыскании, улучшить условия труда и т.п. Но при отсутствии положительной реакции на эти попытки конфликт переходит в открытую стадию.

Признаком перехода скрытой (латентной) стадии конфликта в открытую является переход сторон к конфликтному поведению. Как отмечалось выше, конфликтное поведение представляет собой выраженные вовне действия сторон. Их специфика как особой формы взаимодействия состоит в том, что они направлены на блокирование достижения противником его целей и осуществление своих собственных целей. Другими признаками конфликтных действий являются:

- расширение числа участников;
- нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным;
- смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра, негативных чувств, таких, как неприязнь, ненависть и т.п.;
- возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации.

Вся совокупность действий участников конфликта на его открытой стадии характеризуется терминам эскалация, под которым понимаются интенсификация борьбы, нарастание разрушительных действий сторон друг против друга, создающих новые предпосылки для негативного исхода конфликта.

Последствия эскалации, целиком зависящие от позиции сторон, особенно той, которая имеет большие ресурсы, силы, могут быть двух видов.

В случае несовместимости сторон, стремления к уничтожению другой стороны последствия открытой стадии конфликта могут быть катастрофическими, привести к развалу добрых отношений или даже к уничтожению одной из сторон.

Разрешение конфликта. В другом случае, при обоюдном стремлении сторон к снятию возникшего напряжения, взаимным уступкам, к восстановлению сотрудничества, конфликт вступает в стадию разрешения и завершения. Теоретическое обеспечение практического разрешения, регулирования, конфликта — важнейшая цель конфликтологии.

Различные стратегии, методы, приемы управления конфликтом, сужения его границ, нахождения почвы для согласия составляют содержание особого раздела данного учебника. **Два возможных способа разрешения конфликта:**

- 1) трансформация объективных факторов, породивших конфликт;
- 2) преобразование субъективной, психологической стороны, идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон.

Однако эффективность применения этих методов может быть разной. Их использование может привести или к полному, или же лишь к частичному разрешению конфликта.

**Частичное разрешение конфликта** достигается, когда прекращается внешнее конфликтное поведение сторон, но еще не преобразуется внутренняя, так называемая когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная сфера, породившая конфликтное поведение. Так, конфликт разрешается не полностью, лишь на поведенческом уровне,

когда, например, применяются административные санкции к обеим сторонам конфликта, а объективная причина конфликта не устраняется.

**Полное разрешение конфликта** достигается лишь тогда, когда преобразуются оба компонента конфликтной ситуации — и на внешнем, и на внутреннем уровнях. Такой полный результат достигается, например, при удовлетворении всех справедливых требований конфликтующей стороны или обеих сторон путем изыскания дополнительных ресурсов.

Следует постоянно иметь в виду, что наиболее сложной задачей управления конфликтом на разрешительной стадии является преобразование субъективного образа, идеальной картины конфликтной ситуации у конфликтующих сторон. Проблема преобразования имеющихся ценностных установок, мотивов и принятие новых требует от руководителя или посредника высокого уровня психологической подготовки и опыта регулирования конфликтных ситуаций.

Следует также отметить, что не всегда конфликт проходит все указанные стадии: латентную (скрытую), открытую и разрешительную. Так, объективно сложившаяся конфликтная ситуация может быть не замечена, не осознана теми, чьи интересы она ущемила. Тогда, естественно, конфликт не начнется. Конфликт не начнется и в том случае, если вслед за возникновением его объективных причин они тотчас же устраняются.

### **Типология конфликта**

Еще одной группой понятий в категориальном аппарате конфликтологии являются понятия, определяющие основные разновидности конфликтов, их типологию. Необходимость классификации конфликтов диктуется исследовательскими интересами более глубокого проникновения в их сущность, а также практическими потребностями наиболее эффективного регулирования их различных видов. Классификация зависит от тех критериев, которые берутся за ее основу. **Наиболее распространенные классификации конфликтов** основаны на таких критериях, как:

- 1) стороны конфликтов,
- 2) характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт,
- 3) направленность конфликта,
- 4) временные параметры конфликта,
- 5) результативность конфликтов.

В зависимости от сторон конфликты делятся:

- на внутриличностные,
- межличностные,
- между личностью и группой,
- межгрупповые,
- международные.

В аспекте потребностей, блокирование которых послужило предпосылкой конфликта, они могут делиться на:

- материальные,
- статусно – ролевые,
- духовные.

По направленности конфликты подразделяются на:

- горизонтальные, возникающие между деловыми партнерами, коллегами по работе;
- вертикальные — между подчиненными и начальством.

Смешанными в данной классификации именуется те конфликты в которых представлены и коллеги, и руководители разных уровней. Как показывает практика, до

четыре пятых всех конфликтов в организациях относятся к конфликтам второй и третьей групп по этой типологии.

По временным параметрам конфликты подразделяются на:

- кратковременные,
- быстротечные,
- длительные, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями, какими нередко бывают государственные, национальные и религиозные конфликты.

По критерию результативности конфликты делятся на два типа:

- конструктивные, нормальные, позитивные, при которых группы, где они происходят, сохраняют свою целостность, а отношения между членами группы - характер сотрудничества, кооперации;
- деструктивные, патологические, негативные, когда взаимоотношения между людьми приобретают нецивилизованные формы, характер противостояний, борьбы, ведущей даже к разрушению и распаду организации.

Поэтому важнейшая задача руководителя любого уровня — решение проблем регулирования конфликтов, недопущение их перерастания из конструктивной в деструктивную форму, предотвращение разрастания, генерализации конфликта. Для этого особенно важно разбираться в структуре, динамике, типологии конфликта, т.е. во всем понятийно-категориальном аппарате конфликтологии и прежде всего в содержании базового ее понятия — категории конфликта.

***Особенности конфликтного взаимодействия:***

1) конфликт, как и консенсус, есть одно из свойств общественных отношений, и он имеет социальную природу;

2) конфликт есть внутреннее, психическое состояние человека, характеризующееся острой напряженностью, иногда даже стрессом и другими патологическими явлениями;

3) конфликт есть не только внутреннее состояние, но и внешне выраженная на вербальном и невербальном уровне форма человеческого поведения;

4) конфликт - не просто состояние психической напряженности, а особое эмоциональное состояние, характеризующееся преобладанием негативных эмоций, пронизывающих и психику, и действия конфликтующих сторон. Этим признаком конфликт отличается от близких к нему по форме, но иных по существу видов социального взаимодействия, таких, как соревнование, конкуренция, спортивные состязания и т.п.

Конфликт при всей своей социальной значимости не является тем не менее каким-то предметом или стенкой, на которую можно наткнуться. Конфликт - явление не субстанциальное, он не может существовать сам по себе, независимо от чего-то другого. Конфликт всегда есть некоторое состояние тех или иных социальных взаимоотношений, которые и выступают в качестве его общей основы. Причем конфликт при всей своей распространенности все же представляет собой явление временное, в то время как в качестве постоянного состояния общества выступает согласие.

***Основными методами, обеспечивающими наиболее полную базу данных о конфликтном взаимодействии, его участниках, причинах и результатах*** являются:

- 1) структурно – функциональный;
- 2) процессуально – динамический;
- 3) метод типологизации;
- 4) прогностический;
- 5) разрешительный.

Если с помощью первых трех методов конфликтологией решаются объяснительные задачи, то прогностический метод обеспечивает предвидение

возможного развития и результатов конфликта, а Метод разрешительный нацелен на практические задачи управления конфликтом.

Вся совокупность указанных основных методов конфликтологии составляет ее методологическую стратегию. Ее реализация предполагает использование целого арсенала конкретных методик и процедур, составляющих тактику конфликтологического исследования. В связи с социально-психологической природой конфликта этот инструментарий конфликтологии во многом совпадает с исследовательскими процедурами, применяемыми социологией и психологией. К числу социально-психологических методик, активно используемых конфликтологией, относятся такие, как наблюдение и самонаблюдение, устный и письменный опрос, тестирование, естественный и лабораторный эксперимент, математическое и логическое моделирование и др.

## **Тема 2.2. Психолого-педагогическая поддержка детей разного возраста**

Новый Федеральный государственный образовательный стандарт выделяет в качестве основных образовательных результатов компетенции: предметные, метапредметные и личностные. Заложенный в основу стандарта компетентный подход выдвигает на первое место не информированность ученика, а способность организовывать свою работу. Смысл такого подхода в том, что ученик должен осознавать постановку самой задачи, оценивать новый опыт, контролировать эффективность собственных действий. Психологический механизм формирования компетентности существенно отличается от механизма формирования понятийного «академического» знания.

Подразумевается, что ученик сам формирует понятия, необходимые для решения задачи. При таком подходе учебная деятельность периодически приобретает исследовательский или практико-преобразовательный характер. Необходимость измерения метапредметных компетенций и личностных качеств потребует создания национальной системы диагностики результатов образовательного процесса, а технологии формирования и измерения указанных компетенций должны стать основным предметом деятельности школьного психолога.

В связи с этим должна быть модернизирована система управления школой: важное место в образовательном процессе занимают психическое здоровье учащихся, индивидуализация образовательных маршрутов, создание психологически безопасной и комфортной образовательной среды.

Введение нового стандарта общего образования существенно изменяет всю образовательную ситуацию в школе, определяя точное место формам и видам приложения психологических знаний в содержании и организации образовательной среды школы, что делает обязательной, конкретной и измеримой деятельность школьного психолога как полноценного участника образовательного процесса.

Работа психолога, таким образом, становится необходимым элементом системы управления образовательным процессом школы, поскольку результаты его деятельности предполагают оценку качества обучения в школе по ряду обязательных критериев.

Введение указанных критериев определяет весь процесс модернизации психолого-педагогической подготовки участников образовательного процесса. Построение эффективной системы сопровождения позволит решать проблемы развития и обучения детей внутри образовательной среды учреждения, избежать

необоснованной переадресации проблемы ребенка внешним службам, сократить число детей, направляемых в специальные образовательные учреждения.

***В соответствии со стандартом, психолого-педагогические условия реализации основной образовательной программы основного общего образования должны обеспечивать:***

- преимущество содержания и форм организации образовательного процесса по отношению к начальной ступени общего образования;
- учет специфики возрастного психофизического развития обучающихся, в том числе особенности перехода из младшего школьного возраста в подростковый;
- формирование и развитие психолого-педагогической компетентности обучающихся, педагогических и административных работников, родительской общественности;
- вариативность направлений психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса (сохранение и укрепление психологического здоровья обучающихся; формирование ценности здоровья и безопасного образа жизни; развития своей экологической культуры; дифференциация и индивидуализация обучения; мониторинг возможностей и способностей обучающихся, выявление и поддержка одаренных детей, детей с ограниченными возможностями здоровья; психолого-педагогическая поддержка участников олимпиадного движения; обеспечение осознанного и ответственного выбора дальнейшей профессиональной сферы деятельности; формирование коммуникативных навыков в разновозрастной среде и среде сверстников; поддержка детских объединений, ученического самоуправления);
- диверсификацию уровней психолого-педагогического сопровождения (индивидуальный, групповой, уровень класса, уровень учреждения);
- вариативность видов психологического сопровождения участников образовательного процесса (профилактика, диагностика, консультирование, коррекционная работа, развивающая работа, просвещение, экспертиза).

Необходимо отметить, что психолого-педагогическое сопровождение сегодня является не просто суммой разнообразных методов коррекционно-развивающей работы с детьми, но выступает как комплексная технология, особая культура поддержки и помощи участникам образовательного процесса в решении задач развития, обучения, воспитания, социализации. Это предполагает, что специалист по психологическому сопровождению не только владеет методиками диагностики, консультирования, коррекции, но обладает способностью к системному анализу проблемных ситуаций, программированию и планированию деятельности, направленной на их разрешение, организацию в этих целях участников образовательного процесса (ребенок, сверстники, родители, педагоги, администрация).

***Сегодня психолого-педагогическое сопровождение учащихся можно рассматривать в нескольких аспектах:***

- как профессиональную деятельность педагога-психолога, способного оказать помощь и поддержку в индивидуальном образовании ребенка;
- как процесс, содержащий комплекс целенаправленных последовательных педагогических действий, помогающих ученику сделать нравственный самостоятельный выбор при решении ребенком образовательных задач;
- как взаимодействие сопровождающего и сопровождаемого;
- как технологию, включающую ряд последовательных этапов деятельности педагога, психолога и других специалистов по обеспечению учебных достижений учащимися;
- как систему, характеризующую взаимосвязь и взаимообусловленность

элементов: целевого, содержательного, процессуального и результативного;

- как целостный и непрерывный процесс изучения личности учащегося, ее формирования, создания условий для самореализации во всех сферах деятельности, адаптации в социуме на всех возрастных этапах обучения в школе, осуществляемый всеми субъектами воспитательно-образовательного процесса в ситуациях взаимодействия;

- как систему профессиональной деятельности психолога, направленную на создание социально-психологических условий для успешного обучения и психологического развития ребенка в ситуациях школьного взаимодействия;

- как метод, обеспечивающий создание условий для принятия школьником оптимальных решений в различных ситуациях жизненного выбора, особенно при определении профиля обучения.

Наряду с термином «сопровождение» используется термин «поддержка». Следует отметить, что их смысл различен: в одних случаях «поддержка» отождествляется с «сопровождением», в других – идея сопровождения рассматривается как более прогрессивная, чем поддержка.

Проблемы психолого-педагогической поддержки как процессов совместного с ребенком определения его собственных интересов, целей, возможностей и путей преодоления препятствий, мешающих ему сохранить человеческое достоинство и самостоятельно достигать желаемых результатов в обучении, самовоспитании, общении, образе жизни раскрыты также в исследованиях О.С. Газмана, Т.И. Чирковой, А.В. Гордеевой, В.В. Морозова, Л.Я. Олифиренко, Л.К. Сидоровой и др. Теория педагогической поддержки (определенного нами как структурного звена психолого-педагогического сопровождения) была представлена О.С. Газманом в 1995 году.

**Психолого-педагогическая поддержка** представляет собой процесс совместного определения с ребенком его собственных интересов и путей преодоления проблем, мешающих сохранить человеческое достоинство и самостоятельно достигать желаемых результатов в различных сферах деятельности и жизнедеятельности; это особое направление деятельности, последовательно развивающее принципы личностно ориентированного образования. Оно не только провозглашает ребенка субъектом образования, но и стремится практически обеспечить субъект-субъектные, равноправные, доверительные отношения взрослого и ребенка, направленные на решение проблем, преодоление трудностей в разных сферах его жизни, на индивидуальное саморазвитие.

Психолого-педагогическая поддержка выступает не только как реальное воплощение гуманной педагогики и личностно-ориентированного образования, но и как проявление инновационных процессов в образовательном учреждении, поскольку системное воплощение поддержки вносит в жизнь ребенка новые тенденции.

**К ведущим тактикам поддержки** относятся:

- **тактика защиты** (ее выбор определяется педагогом в том случае, если страх блокирует действия ребенка);
- **тактика помощи** (ее реализует педагог при работе с ребенком, который не верит в свои силы);
- **тактика содействия** (выбор тактики определяется педагогом, если ребенок переоценивает себя, а потому исключает анализ и выбор оптимальных вариантов решения);
- **тактика взаимодействия** (ее выбирает педагог в случае, если ребенок неадекватен в понимании себя и у него не хватает сил для решения проблемы).

Педагогу и родителям важно знать природу психологических особенностей ребенка, причины отклоняющегося поведения, необходимо понимать, каким образом взрослый человек может оказать поддержку в становлении личности ребенка.

Оказывая психолого-педагогическую поддержку, у взрослого есть возможность оказания помощи ребенку в понимании самого себя, своих личностных особенностей, в определении и усилению своих сильных сторон, обнаружении и снятии барьеров, которые мешают развитию.

Педагог, имея психологические знания в области оказания психолого-педагогической поддержки, может учитывать в образовательном процессе не только рекомендации психолога, адресованные детям с нарушениями в эмоциональной сфере (повышенная тревожность, проявления агрессии, гиперактивность, застенчивость и др.), но и активно применять на практике свои знания из области практической психологии.

**Задачи психологического сопровождения и поддержки на разных ступенях образования различны:**

1. **Дошкольное образование** — ранняя диагностика и коррекция нарушений в развитии, обеспечение готовности к школе.

2. **Начальная школа** — определение готовности к обучению в школе, обеспечение адаптации к школе, повышение заинтересованности школьников в учебной деятельности, развитие познавательной и учебной мотивации, развитие самостоятельности и самоорганизации, поддержка в формировании желания и «умения учиться», формирование универсальных учебных действий, развитие творческих способностей.

3. **Основная школа** — сопровождение перехода в основную школу, адаптации к новым условиям обучения, поддержка в решении задач личностного и ценностно-смыслового самоопределения и саморазвития, помощь в решении личностных проблем и проблем социализации, формирование жизненных навыков и компетенций, профилактика неврозов, помощь в построении конструктивных отношений с родителями и сверстниками, профилактика девиантного поведения, наркозависимости.

4. **Старшая школа** — помощь в профильной ориентации и профессиональном самоопределении, поддержка в решении экзистенциальных проблем (самопознание, поиск смысла жизни, достижение личной идентичности), развитие временной перспективы, способности к целеполаганию, развитие психосоциальной компетентности, профилактика девиантного поведения, наркозависимости.

При этом особое внимание необходимо уделять переходным этапам в развитии и образовании детей.

Представленные в научных трудах В.Г. Маралова, Г. А. Цукермана, Б.М. Мастерова, В.Н. Колесникова, В.В. Ивановой, В.Л. и Ю.Л. Блиновых, преимущества психолого-педагогического сопровождения и поддержки личности можно обозначить следующим образом:

- оно дает возможность следовать за естественным развитием ребенка, опираясь не только на возрастные закономерности, но и на личностные достижения, в которых закреплены те усилия, которые он приложил для того, чтобы продвинуться вперед на пути саморазвития;

- признается безусловная ценность внутреннего мира каждой личности, индивидуальности, приоритетность потребностей, целей и ценностей саморазвития;

- взрослый не является опорой, «костылем», на который, в случае необходимости, может опереться ребенок (во избежании привычки делать все шаги по совету других); в данном случае речь идет о побуждении ребенка к нахождению и принятию самостоятельных решений, помощи в принятии на себя необходимой ответственности,

то есть о создании условий для самопознания, саморазвития, осуществления личностных выборов.

### **Тема 2.3. Психолого-педагогическое взаимодействие в условиях ДОУ**

Дошкольное детство - это уникальный период в жизни человека, когда формируется здоровье и осуществляется развитие личности. В то же время это период, в течение которого ребёнок находится в полной зависимости от окружающих взрослых - родителей и педагогов. Издавна ведётся спор, что важнее в становлении личности: семья или общественное воспитание? Одни великие педагоги склонялись в пользу семьи, другие отдавали пальму первенства общественным учреждениям. Изучение исторического опыта позволяет перенимать и внедрять интересные идеи, творческие находки, учиться на чужих ошибках. Между тем, современная наука располагает многочисленными данными, свидетельствующими о том, что без ущерба для развития личности ребёнка невозможно отказаться от семейного воспитания, поскольку его сила и действенность несравнимы ни с каким, даже очень квалифицированным воспитанием в детском саду.

#### ***Показатели особенностей психолого-педагогического взаимодействия педагогического коллектива ДОУ с детьми:***

- показатели стиля взаимоотношений в возрастной группе (взрослый — ребенок),
- показатели воспитательной стратегии (соответствие концепции дошкольного воспитания),
- показатели образовательной стратегии (соответствие образовательной программе ДОУ),
- показатели психологической (личностно-эмоциональной) стабильности педагогических кадров (членов педагогического коллектива).

#### ***Показатели особенностей семейных взаимоотношений:***

- показатели стиля взаимоотношений в семье.
- показатели воспитательной стратегии родителей (лиц их за мешающих),
- показатели сформированности и активизации (актуализации) родительской позиции (негативной, позитивной),

#### ***Основными направлениями профессиональной деятельности практического психолога в условиях ДОУ являются:***

##### **1. Психодиагностика**

Применительно к дошкольному возрасту, психодиагностика определяется как деятельность по психологическому изучению ребенка на протяжении дошкольного детства, в контексте семьи и образовательно-развивающей среды детского образовательного учреждения (ДОУ). Следовательно, предметом психологической диагностики в условиях дошкольного учреждения являются индивидуально-возрастные особенности детей, причины нарушений и отклонений в их психическом развитии. Для решения поставленной психологической проблемы детский практический психолог должен обозначить содержание психодиагностической деятельности. Прежде всего, оно дифференцируется по направлениям (объектам) психологических воздействий: дети, родители (лица их заменяющие), воспитатели и педагоги. Затем определяются показатели (параметры), характеризующие основной предмет психологических воздействий.

В практике детского психолога наблюдение может выступать как ориентационный метод (данные наблюдения предваряют и направляют тестирование) и как сопроводительный (вспомогательный) метод (данные наблюдения подтверждают либо опровергают результаты тестирования). Анализ продуктов детского творчества – диагностический метод оценки результатов детских видов деятельности (продуктивных). Анализ производится с целью выявления уровня и особенностей детской компетентности в дошкольном возрасте. Предметом анализа выступают продукты: изобразительной и графической деятельности (рисунки, узоры, знаки), конструирования (постройки, мозаика), лепки (объемные фигуры и композиции), вербальной деятельности (стихи, страшилки, рассказы, считалки), музыкальной деятельности (песни, мелодии, гармонические и ритмические схемы) и игровой деятельности (сюжеты, роли). Оцениваются как уровень выполнения в соответствии с возрастными или программными требованиями, так и отличительные особенности работ (оригинальность, комбинаторность, техничность и пр.). Центральную позицию в анализе продуктов детского творчества занимают детские рисунки. Следует отметить, что анализу подвергаются работы, произведенные в свободной деятельности ребенка (самостоятельно). Психологическая информация, полученная в результате данного диагностического метода, может рассматриваться как дополнение (расширение) представлений о возрастном (психическом) развитии детей дошкольного возраста. В некоторых случаях она может выступать самостоятельной характеристикой развития ребенка (психолого-педагогическая диагностика детских достижений).

Отдельно следует остановиться на вопросе *участия родителей в психологическом обследовании их ребенка*. Оптимальным считается сотрудничество родителей с психологом на подготовительном этапе обследования. Это решает проблему официального согласия родителей на психологическое воздействие относительно своего ребенка. Что касается присутствия родителей на основном этапе обследования, решение этого вопроса не может быть однозначным. С одной стороны, присутствие при тестировании способствует объективизации восприятия родителями особенностей ребенка. С другой стороны, при проблемных детско-родительских отношениях присутствие членов семьи может «заблокировать» ребенка, что полностью разрушит диагностическое взаимодействие.

Таким образом, степень родительского участия в психологическом обследовании определяется практическим психологом в индивидуальном порядке, в зависимости от семейной ситуации, уровня и направленности запроса.

## **2. Психокоррекция и психопрофилактика отклонений и нарушений в развитии ребенка**

Следуя традиционным представлениям о психологических воздействиях в контексте нормального онтогенетического развития, «психокоррекция» рассматривается как совокупность психологических средств и методов по «созданию оптимальных возможностей и условий для полноценного и своевременного психического развития». Это существенно расширяет само понятие «коррекция» и позволяет говорить о комплексе психологических воздействий. В контексте профессиональной деятельности практического психолога данный комплекс представлен психокоррекцией, психопрофилактикой, психогигиеной и психореабилитацией. Психопрофилактика обеспечивает предотвращение нервно-психических и психосоматических заболеваний, психогигиена сохраняет и укрепляет нервно-психическое здоровье, а психореабилитация восстанавливает и компенсирует нарушенные психические функции и состояния, личностный и социальный статус. Практическому психологу, работающему с целью сохранения «психического здоровья» детей, параллельно с диагностико-коррекционным циклом рекомендуется организовать

психопрофилактические мероприятия с систематическим и целенаправленным воздействием. Профилактика психических нарушений должна охватывать все возрастные группы дошкольного учреждения и осуществляться коллективными усилиями педагогов и психолога в форме совместной деятельности.

### **3. Психологическое консультирование и просвещение**

Психологическое просвещение в условиях детского учреждения носит профилактический и образовательный характер. В первом случае речь идет о предупреждении отклонений в развитии и поведении Детей посредством информирования родителей и воспитателей.

Предметом информирования являются причины возникновения отклонений, признаки, свидетельствующие о их наличии, а также возможные последствия для дальнейшего развития ребенка. Во втором случае имеется в виду ознакомление родителей и воспитателей с различными областями психологических знаний, способствующих самопознанию, познанию окружающих людей и сферы человеческих взаимоотношений. Для родителей здесь имеет большое значение знакомство с основами некоторых психологических дисциплин: «Психология семьи», «Детская психология». Для воспитателей – психологическая специфика педагогических воздействий и возрастные особенности развития детей в контексте возрастной педагогической и детской психологии.

Условием образовательного направления просветительской работы является терминологическая и содержательная адаптированность знаний для лиц, не имеющих специальной подготовки.

Просветительская работа охватывается в основном групповыми формами воздействий. Прежде всего, это лекции, диспуты с организацией дискуссий, семинары, психологические погружения и некоторые виды тренингов. Данные формы просветительских воздействий обеспечиваются вербально-коммуникативными средствами, т.е. построены с учетом возможностей монологического (лекции), диалогического (дискуссии) и группового (диспуты) общения. Тематическое содержание просветительской работы определяется как по запросам родителей и воспитателей, так и по инициативе психолога. Обсуждение некоторых проблемных вопросов заранее планируется психологом. Для родителей это темы, связанные с адаптацией к дошкольному учреждению, готовностью к школе, психосексуальным познанием и половой идентификацией, техническими информационными и игровыми средствами (телевидение, видео, компьютер, игровые компьютерные приставки, пейджеры, «томагочи»). Для воспитателей — развивающие программы для детей, симптоматика нарушений и отклонений в развитии детей, общие и специальные способности (детская одаренность). Данная тематика обусловлена анализом наиболее часто встречающихся запросов.

Наряду с вербально-коммуникативными средствами в психологическом просвещении широко используются и невербальные (наглядные) средства. В условиях дошкольного учреждения они представлены стендовой информацией, специально оформленными брошюрами и распечатками рекомендательных текстов, развивающих игр и упражнений, мини-тестов и анкет. Кроме того, в распоряжение родителей может быть предоставлена библиотека с подборкой психологической литературы по вопросам семьи и брака. Для воспитателей может быть подготовлена подборка психолого-педагогической литературы.

При обращении к индивидуальным формам работы с родителями и воспитателями можно перейти к рассмотрению следующего направления профессиональной деятельности детского практического психолога – консультированию.

**Психологическое консультирование** в условиях детского дошкольного учреждения обозначается как система коммуникативного взаимодействия психолога с лицами, нуждающимися в психологической помощи рекомендательного характера.

Данное взаимодействие осуществляется по запросу администрации, родителей и педагогов, а также самих детей. Результатом взаимодействия является удовлетворение «реального» запроса и выработка рекомендаций коррекционно-профилактического и информативного характера. Основным методом психологического консультирования является беседа, а формой проведения – индивидуальная консультация.

Необходимо отметить специфику психологического консультирования в условиях детского сада (детское образовательное учреждение). Она заключается в опосредованном характере консультирования, т.е. направленном на проблемы развития, обучения и воспитания ребенка независимо от лиц, запрашивающих психологическую помощь. Ребенок-дошкольник в очень редких случаях выступает инициатором запроса, в основном инициативу проявляют лица, его окружающие. По этой причине психолог вынужден дифференцировать содержание запросов с целью определения возможности опосредованно решить трудности ребенка.

#### **4. Психологическое обеспечение педагогического процесса**

Психологическое обеспечение педагогического процесса в условиях дошкольного учреждения является важным направлением деятельности детского практического психолога. Здесь, педагогический процесс мы рассматриваем как систему педагогических воздействий с образовательными и воспитательными целями, где образование предусматривает «накопление» знаний, умений, навыков общественно-исторического опыта, а воспитание подразумевает формирование определенных социальных установок (понятий и принципов), ценностных ориентации (морально-этических норм), определяющих сознание и поведение человека. В том и другом случае педагогические воздействия опираются на психологические законы и механизмы онтогенетического развития. Кроме того, педагогический процесс, соотносится с психологическими закономерностями формирования личности в условиях специально организованной системы воздействий.

Таким образом, разделяя педагогический процесс на образовательный и воспитательный, мы тем самым дифференцируем его психологическое обеспечение. Обеспечение образовательного процесса осуществляется на основе психологического сопровождения образовательных (развивающих) программ; а обеспечение воспитательного процесса осуществляется на основе психологизации воспитательных стратегий.

Сегодня, признав приоритет семейного воспитания перед общественным, возложив ответственность за воспитание детей на родителей мы понимаем, что это требует и новых отношений семьи и дошкольного учреждения. Новизна этих отношений определяется понятиями «сотрудничество», «взаимодействие».

**Сотрудничество** - это общение «на равных», где никому не принадлежит привилегия указывать, контролировать, оценивать. Сотрудничество - это диалог, который постоянно обогащает всех партнеров, всех участников. Овладевать искусством вести диалог необходимо обеим сторонам: и родителям, и педагогам, и которым следует искать позитивные способы и формы общения.

**Взаимодействие** представляет собой способ организации совместной деятельности, которая осуществляется на основании социальной перцепции и с помощью общения. Результатом взаимодействия являются определенные взаимоотношения, которые, являясь внутренней личностной основой взаимодействия, зависят от отношений людей, от положения взаимодействующих. Если взаимодействие

осуществляется в условиях открытости обеих сторон, когда не ущемляется ничья свобода, оно служит проявлению истинных отношений.

***Взаимодействие педагогов и родителей детей дошкольного возраста может осуществляться через:***

- приобщение родителей к педагогическому процессу;
- расширению сферы участия родителей в организации жизни образовательного учреждения;
- пребывание родителей на занятиях в удобное для них время;
- создание условий для творческой самореализации педагогов, родителей, детей;
- информационно-педагогические материалы;
- разнообразные программы совместной деятельности детей и родителей;
- объединение усилий педагога и родителя в совместной деятельности по воспитанию и развитию ребенка;
- проявление понимания, терпимости и такта в воспитании и обучении ребенка, стремление учитывать его интересы, не игнорируя чувства и эмоции;
- уважительные взаимоотношения семьи и образовательного учреждения.

Следовательно, детский сад должен стать открытой образовательной системой, т.е. с одной стороны, сделать педагогический процесс более свободным, гибким, дифференцированным, гуманным со стороны педагогического коллектива, а с другой, - вовлечь родителей в образовательный процесс дошкольного учреждения.

В настоящее время политика государства в сфере репродукции и воспитания подрастающего поколения направлена на улучшение положения семьи как института социализации. В этой связи перед российским педагогическим сообществом встает проблема ***поиска новых современных подходов к организации взаимодействия детского образовательного учреждения с семьями своих воспитанников.*** Поэтому в основе новой философии взаимодействия семьи и дошкольного учреждения, как уже было отмечено выше, лежит идея о том, что за воспитание детей несут ответственность родители, а все другие социальные институты призваны помочь, поддержать, направить, дополнить их воспитательную деятельность.

***Отношения дошкольного учреждения с семьей должны быть основаны на сотрудничестве и взаимодействии при условии открытости детского сада как внутрь, так и наружу.*** Психолого-педагогические правила такого взаимодействия:

***Первое правило.*** При работе ДООУ с семьей должны быть действия и мероприятия, направленные на укрепление и повышение авторитета родителей. Нравоучительный, назидательный, категоричный тон нетерпим в работе воспитателя, так как он может быть источником обид, раздражения, неловкости. Потребность родителей посоветоваться после категорических «должны», «обязаны» исчезает. Единственно правильная норма взаимоотношений педагога и родителей - это взаимное уважение. Ценность таких отношений в том, что и у педагога и у родителей развивают чувство собственной ответственности, требовательности, гражданского долга. Педагог в выборе форм и методов работы должны исходить из необходимости укреплять и повышать авторитет родителей в глазах детей.

***Второе правило.*** Доверие к воспитательным возможностям родителей, повышение уровня их педагогической культуры и активности в воспитании. Психологически родители готовы поддержать все требования, дела и начинания школы. Даже те родители, которые не имеют педагогической подготовки и высокого образования, с глубоким пониманием и ответственностью относятся к воспитанию детей.

***Третье правило.*** Педагогический такт, недопустимость неосторожного вмешательства в жизнь семьи. Педагог - лицо официальное, но, по роду своей

деятельности нередко становится вольным или невольным свидетелем отношений, скрывающихся от «чужих». Какой бы ни была семья, какими бы воспитателями ни были родители, хороший педагог должен быть всегда тактичным, доброжелательным. Все знания о семье он должен обращать на утверждение добра, помощи родителям в воспитании.

**Четвертое правило.** Жизнеутверждающий, мажорный настрой в решении проблем воспитания, опора на положительные качества ребенка, на сильные стороны семейного воспитания, ориентация на успешное развитие личности. Формирование характера воспитанника не обходится без трудностей, противоречий и неожиданностей. При этом важно, если это воспринимается как проявление закономерностей развития (неравномерность и скачкообразный характер его, жесткая причинно-следственная обусловленность, избирательный характер отношений воспитуемого к воспитательным влияниям, мера словесных и практических методов воздействия), то сложности, противоречия, неожиданные результаты не вызывают растерянности.

Установление контактов с родителями, с семьей - первостепенная задача воспитателя. Одной из форм установления контактов с семьей является посещение семьи дошкольника.

**Основная цель всех форм и видов взаимодействия ДОУ с семьей** - установление доверительных отношений между детьми, родителями и педагогами, объединение их в одну команду, воспитание потребности делиться друг с другом своими проблемами и совместно их решать.

**Структурно-функциональная модель взаимодействия ДОУ и семьи по вопросам развития ребенка может состоять из трех блоков:** информационно-аналитического, практического и контрольно-оценочного.

**Информационно-аналитический блок** предполагает сбор и анализ сведений о родителях и детях, изучение семей, их трудностей и запросов, а также выявление готовности семьи ответить на запросы дошкольного учреждения. Эти задачи и определяют формы и методы дальнейшей работы педагогов. К ним относятся: опрос, анкетирование, патронаж, интервьюирование, наблюдение и специальные диагностические методики, используемые в основном психологами.

Работа с родителями в рамках информационно-аналитического блока строится по двум взаимосвязанным направлениям. Первое направление - просвещение родителей, передача им необходимой информации по тому или иному вопросу. Для решения вопросов могут использоваться разные формы: лекции, индивидуальное и подгрупповое консультирование, информационные листы, газеты, листы-памятки, библиотека для родителей, видеотека, аудиотека и т.п. Второе направление - организация продуктивного общения всех участников образовательного пространства, т.е. это обмен мыслями, идеями, чувствами. С этой целью планируются и проводятся такие мероприятия, которые включали бы родителей и детей в общее интересное дело, что «вынуждало» бы взрослых вступить с ребенком в общение.

Основной задачей педагогического коллектива является создание условий для ситуативно-делового, личностно-ориентированного общения на основе общего дела (рисунка, поделки, роли в спектакле, книги, игры, подготовки к празднику, походу, разработке общего проекта и т.д.). Соответственно с решением данной задачи выбираются и **формы взаимодействия**: игротеки, выставки выходного дня, традиции, театральная пятница, встреча с интересным человеком, праздники, издание семейных газет, журналов, защита семейных проектов, ведение домашних читательских дневников и многое другое.

Второй - **практический блок**, содержит информацию, направленную на решение конкретных задач, связанных с развитием детей. Данный блок может состоять из таких

форм работы, как: *психологический тренинг* - интерактивное общение с родителями; *«виртуальная приемная»*, которая предполагает виртуальное общение с родительской общественностью на сайте «Образовательный портал».

С целью решения задачи эффективного взаимодействия дошкольных учреждений с семьей вводится третий блок - *контрольно-оценочный*, т.е. это анализ эффективности (количественный и качественный) мероприятий. Для определения эффективности усилий, затраченных на взаимодействие с родителями, можно использовать опрос, книги отзывов, оценочные листы, экспресс-диагностику и другие методы, применяемые сразу после проведения того или иного мероприятия. Не менее важным является самоанализ со стороны педагогов. В работе с родителями повторная диагностика, собеседование с детьми, наблюдения, учет активности родителей и т.п. могут быть использованы для отслеживания и оценки отсроченного результата.

Таким образом, работа с данной моделью позволяет структурировать деятельность педагогических коллективов ДООУ и семьи, и может явиться отправной точкой организации гармоничного взаимодействия родители-дети-педагоги.

*Основными направлениями взаимодействия с семьей являются:* изучение потребности родителей в образовательных услугах; просвещение родителей с целью повышения их правовой и педагогической культуры.

Анализ практики работы ДООУ выявил *два вида форм совместной работы:* совместные мероприятия педагогов и родителей: родительские собрания, конференции, консультации, беседы, вечера для родителей, кружки для родителей, тематические выставки, диспуты, педагогические советы, попечительский совет, встречи с администрацией, школа для родителей, посещение семей на дому, родительский комитет. Совместные мероприятия педагогов, родителей и детей: дни открытых дверей, турниры знатоков, кружки, КВН, викторины, праздники, семейные конкурсы, выпуск газеты, просмотры фильмов, концерты, оформление групп, соревнования, благоустройство ДООУ и территории.

Существуют *традиционные и нетрадиционные* формы общения педагога с родителями дошкольников, суть которых - обогатить их педагогическими знаниями. Традиционные формы подразделяются на коллективные, индивидуальные и наглядно-информационные. К коллективным формам относятся родительские собрания, конференции, «Круглые столы» и др. Родительские собрания - это действенная форма работы воспитателей с коллективом родителей, форма организованного ознакомления их с задачами, содержанием и методами воспитания детей определенного возраста в условиях детского сада и семьи. Повестка дня собраний может быть разнообразной, с учетом пожеланий родителей. Тему рекомендуем формулировать проблемно, например: «Послушен ли ваш ребенок?», «Как играть с ребенком?», «Нужно ли наказывать детей?» и др. В настоящее время собрания вытесняются новыми формами, такими как «Устный журнал», «Педагогическая гостиная», «Круглый стол», Родительские конференции, Семинары-практикумы - их основная цель - обмен опытом семейного воспитания и др. Целесообразно сочетать разные формы работы, например, после проведения развлекательных мероприятий с родителями можно организовать беседы и собрания.

К *индивидуальным формам* относятся педагогические беседы с родителями; это одна из наиболее доступных форм установления связи с семьей. Беседа может быть как самостоятельной формой, так и применяться в сочетании с другими, например, она может быть включена в собрание, посещение семьи. Цель педагогической беседы - обмен мнениями по тому или иному вопросу; ее особенность - активное участие и воспитателя и родителей. Тематические консультации организуются с целью ответить на все вопросы, интересующие родителей. Главное назначение консультации -

родители убеждаются в том, что в детском саду они могут получить поддержку и совет. Существуют и «заочные» консультации. Готовится ящик (конверт) для вопросов родителей. Читая почту, педагог может заранее подготовить полный ответ, изучить литературу, посоветоваться с коллегами или переадресовать вопрос. Эта форма получила отклик у родителей. Как показал наш опыт проведения «заочной» консультации, родители задавали разнообразные вопросы, о которых не желали говорить вслух.

Отдельную группу составляют **наглядно-информационные** методы. Они знакомят родителей с условиями, задачами, содержанием и методами воспитания детей, способствуют преодолению поверхностного суждения о роли детского сада, оказывают практическую помощь семье. К ним относятся записи на магнитофон бесед с детьми, видеофрагменты организации различных видов деятельности, режимных моментов, занятий; фотографии, выставки детских работ, стенды, ширмы, папки-передвижки.

Кроме того, для установления контакта с ребенком, его родителями много дает **посещение семьи ребенка**.

Традиционные формы взаимодействия педагогического коллектива дошкольного учреждения с семьей сочетаются сегодня в новых социальных условиях с вариативными инновационными технологиями организации взаимодействия педагогов ДОУ с родителями воспитанников. Во многих ДОУ складывается уникальный опыт работы в этом направлении.

В настоящее время особой популярностью как у педагогов ДОУ, так и у родителей пользуются **нетрадиционные формы** общения. Выделяют следующие нетрадиционные формы: информационно-аналитические, досуговые, познавательные, наглядно-информационные.

**Досуговые формы** организации общения призваны устанавливать теплые неформальные отношения между педагогами и родителями, а также более доверительные отношения между родителями и детьми (совместные праздники и досуги). Досуговые формы сотрудничества с семьей могут быть эффективными только если воспитатели уделяют достаточное внимание педагогическому содержанию мероприятия.

**Познавательные формы организации** общения педагогов с семьей предназначены для ознакомления родителей с особенностями возрастного и психологического развития детей, рациональными методами и приемами воспитания для формирования у родителей практических навыков.

Основная роль продолжает принадлежать таким **коллективным формам общения**, как собрания, групповые консультации и др. Изменились принципы, на основе которых строится общение педагогов и родителей. К ним относятся общение на основе диалога, открытость, искренность в общении, отказ от критики и оценки партнера по общению.

Познавательные формы организации общения педагогов и родителей призваны выполнять доминирующую роль в повышении психолого-педагогической культуры родителей, а значит, способствуют изменению взглядов родителей на воспитание ребенка в условиях семьи, развивают рефлексию.

Наглядно-информационные формы организации общения педагогов и родителей решают задачи ознакомления родителей с условиями, содержанием и методами воспитания детей в условиях ДОУ, позволяют правильнее оценить деятельность педагогов, пересмотреть методы и приемы домашнего воспитания, объективнее увидеть деятельность воспитателя. Наглядно-информационные формы условно разделены на две подгруппы. Ознакомление родителей с ДОУ, особенностями его

работы, с педагогами, занимающимися воспитанием детей, и преодоление поверхностных мнений о работе ДОУ. Задачами одной из них - информационно-ознакомительной - является ознакомление родителей с ДОУ, особенностями его функционирования, с деятельностью педагогов и т.п. Задачи другой группы - информационно-просветительской - близки к задачам познавательных форм и направлены на обогащение знаний родителей об особенностях развития и воспитания детей дошкольного возраста. Их специфика заключается в том, что общение педагогов с родителями здесь не прямое, а опосредованное - через газеты, организацию выставок и т.д., поэтому они были выделены нами в самостоятельную подгруппу, а не объединены с познавательными формами.

Особой популярностью пользуются «*Дни открытых дверей*», в течение которых родители могут побывать в любой группе - это дает возможность познакомить родителей с дошкольным учреждением, его традициями, правилами, особенностями воспитательно-образовательной работы, заинтересовать ею и привлечь к участию.

Проведение «*круглых столов*» происходит в непринужденной форме с обсуждением актуальных проблем воспитания детей, учетом пожеланий родителей, использованием методов их активизации. Заранее планируются противоречивые точки зрения по вопросам наказания детей, их подготовки к школе и т.д. Положительной стороной подобных форм является то, что участникам не навязывается готовая точка зрения, их вынуждают думать, искать собственный выход из сложившейся ситуации.

Для того, чтобы эффективно реализовывать процесс взаимодействия необходимо, прежде всего, знать особенности субъектов взаимодействия, в частности, педагог должен знать типологию семей, психологические особенности родителей, их возрастные характеристики, разнообразные стили общения родителей с детьми в различных семьях. Педагоги ДОУ вполне отдадут себе отчет в том, что каждая семья имеет ряд индивидуальных особенностей и по-разному реагирует на вмешательство извне. Поэтому в настоящее время актуальными задачами продолжают оставаться *индивидуальная работа с семьей, дифференцированный подход* к семьям разного типа, забота о том, чтобы не упустить из поля зрения и влияния специалистов каких-то конкретных, но важных вопросах семьи.

В целях повышения эффективности и продуктивности взаимодействия целесообразна разработка конкретных программ работы ДОУ с разными типами семей. Современные тенденции в развитии дошкольного образования объединены одним важным и значимым критерием - его качеством, которое непосредственно зависит от уровня профессиональной компетентности педагогов, воспитателей и педагогической культуры родителей.

### **Раздел 3. Особенности построения психолого-педагогического взаимодействия с участниками образовательного процесса в образовательных учреждениях различного типа и вида**

#### **Тема 3.1. Психолого-педагогическое взаимодействие в условиях массовой школы**

С введением ФГОС НОО, ФГОС ООО, с изменением парадигмы педагогического образования и превращением его по существу в образование психолого-педагогическое, акцентируется роль психолого-педагогического взаимодействия и

сопровождения всех участников образовательного процесса. Важное место в образовательном процессе занимают психическое здоровье обучающихся, индивидуализация образовательных маршрутов, создание психологически безопасной и комфортной образовательной среды. Введение ФГОС НОО, ФГОС ООО существенно изменяет всю образовательную ситуацию в школе, посредством организации психологического сопровождения педагогов, учащихся, родителей на этапе его внедрения, развития психологической культуры всех участников образовательного процесса.

В реализации психолого-педагогического сопровождения задействованы администрация школы, классные руководители, логопед, медицинский работник школы, педагог-психолог, социальный педагог, учителя, учащиеся, родители.

**Психологическая служба в школе** представляет собой систему практического использования психологии для решения комплексных задач экспертизы, консультации и диагностики. Педагоги, администрация школы, должны иметь точное представление о потенциальных возможностях, о психологических ресурсах учебно-воспитательного процесса и уметь практически реализовать фундаментальные знания, рабочие понятия и методы психологической науки для практического педагогического воздействия на личность и коллектив.

**Главными направлениями работы психологической службы в школе являются:**

- изучение личностных особенностей учащихся и осуществление личностного подхода к ребенку;
- оказание помощи классному руководителю в формировании классного коллектива;
- оказание психологической помощи семье в деле воспитания и обучения детей;
- осуществление работы по профессиональной ориентации;
- организация мероприятий по коррекции отклоняющегося поведения;
- диагностика, профилактика и коррекция отклонений в психическом развитии.

**Психологическая служба выполняет в школе три основные функции: психодиагностика** (получение психологической информации), **психокоррекция** (внедрение психологической информации) и **психологическое просвещение**.

**Принципами психолого-педагогического взаимодействия участников образовательного процесса являются:**

- **научность** – использование научно обоснованных и апробированных в педагогической практике технологий и методик;
- **системность** – организация системы работы со всеми участниками образовательного процесса;
- **комплексность** - совместная деятельность различных специалистов, всех участников учебно-воспитательного процесса в решении задач сопровождения: классных руководителей, учителей, педагога-психолога, социального педагога, логопеда, администрации и др.;
- **превентивность** - обеспечение перехода от принципа «скорой помощи» (реагирования на уже возникшие проблемы) к предупреждению возникновения проблемных ситуаций;
- **открытость** – последовательное использование ресурсов сетевого взаимодействия и социального партнёрства, открытость мероприятий для педагогических и руководящих работников ОУ;
- **технологичность** - использование современных технологий, интерактивной стратегии в работе.

**Для достижения эффективного психолого-педагогического взаимодействия участников образовательного процесса решаются следующие задачи:**

1. Организация психолого-педагогического сопровождения педагогов, обучающихся, родителей на этапе внедрения ФГОС ООО.

2. Развитие психолого-педагогической компетентности (психологической культуры) обучающихся, родителей, педагогов.

3. Обеспечение преемственности в психологическом сопровождении формирования УУД у обучающихся младшего школьного возраста и обучающихся основной школы.

4. Сопровождение обучающихся в условиях основной школы:

- адаптации к новым условиям обучения;
- поддержка в решении задач личностного и ценностно-смыслового самоопределения и саморазвития;
- помощь в решении проблем социализации: учебные трудности, проблемы с выбором образовательного и профессионального маршрута;
- формирование жизненных навыков;
- формирование навыков позитивного коммуникативного общения;
- профилактика нарушения эмоционально-волевой сферы;
- помощь в построении конструктивных отношений с родителями и сверстниками;
- профилактика девиантного поведения;
- предпрофильная подготовка и профессиональная ориентация;
- сопровождение одаренных обучающихся, детей «группы риска», обучающихся, находящихся под опекой.

5. Систематическое отслеживание психолого-педагогического статуса ребенка и динамики его психологического развития в процессе школьного обучения, подбор методов и средств оценки сформированности универсальных учебных действий.

6. Выявление особых образовательных потребностей детей с ограниченными возможностями здоровья, обусловленных недостатками в их физическом и (или) психическом развитии и осуществление индивидуально-ориентированной психолого-медико-педагогической помощи таким детям.

**Основные направления психологического сопровождения обучающихся в рамках введения ФГОС ООО:**

**1. Профилактическое направление.**

Профилактика – предупреждение возникновения явлений дезадаптации обучающихся, разработка конкретных рекомендаций педагогическим работникам, родителям по оказанию помощи в вопросах воспитания, обучения и развития с учетом возрастных и индивидуальных особенностей. Психопрофилактическая работа - обеспечение решения проблем, связанных с обучением, воспитанием, психическим здоровьем детей:

- разработка и осуществление развивающих программ для учащихся с учетом задач каждого возрастного этапа;
- выявление психологических особенностей ребенка, которые в дальнейшем могут обусловить отклонения в интеллектуальном или личностном развитии;
- предупреждение возможных осложнений в связи с переходом учащихся на следующую возрастную ступень.

**2. Диагностическое направление.**

Выявление особенностей психического развития ребенка, наиболее важных особенностей деятельности, сформированности определенных психологических новообразований, соответствия уровня развития умений, знаний, навыков, личностных

и межличностных образований возрастным ориентирам и требованиям общества. Диагностика может быть индивидуальной и групповой.

Этапы индивидуальной диагностики:

- изучение обращения к психологу, поступающего от учителей, родителей, учащихся (определение проблемы, выбор метода исследования);
- формулировка заключения об основных характеристиках изучавшихся компонентов психического развития или формирования личности школьника (постановка психологического диагноза);
- разработка рекомендаций, программы психокоррекционной работы с учащимися, составление долговременного плана развития способностей или других психологических образований.

**3. Консультативное направление** (помощь в решении тех проблем, с которыми к психологу обращаются учителя, учащиеся, родители).

**Индивидуальное консультирование** - оказание помощи и создание условий для развития личности, способности выбирать и действовать по собственному усмотрению, обучаться новому поведению.

**Групповое консультирование** - информирование всех участников образовательного процесса по вопросам, связанным с особенностями образовательного процесса для данной категории детей с целью создания адаптивной среды, позволяющей обеспечить полноценную интеграцию и личностную самореализацию в образовательном учреждении.

**4. Развивающее направление.**

Развивающая работа (индивидуальная и групповая) - формирование потребности в новом знании, возможности его приобретения и реализации в деятельности и общении.

**5. Коррекционное направление.**

Коррекционная работа (индивидуальная и групповая) – организация работы, прежде всего с учащимися, имеющими проблемы в обучении, поведении и личностном развитии, выявленные в процессе диагностики. Направлено на: уменьшения степени выраженности патологии, ее поведенческие последствия; предупреждение появления вторичных отклонений в развитии; обеспечение максимальной реализации реабилитационного потенциала ребенка.

**6. Просветительно-образовательное направление.**

Психологическое просвещение и образование - формирование потребности в психологических знаниях, желания использовать их в интересах собственного развития; создание условий для полноценного личностного развития и самоопределения обучающихся, воспитанников на каждом возрастном этапе, а также в своевременном предупреждении возможных нарушений в становлении личности и развитии интеллекта, также приобщение педагогического коллектива, учащихся и родителей к психологической культуре.

**7. Профориентационное направление.**

Психолого-педагогическая поддержка делает процесс профессионального самоопределения учащихся последовательным, осознанным и обоснованным; она направлена на самопознание, выявление истинных мотивов их выбора, реальных возможностей и образовательных потребностей. Результатом педагогического руководства профессиональным самоопределением становится готовность к выбору профессии, осмыслению, проектированию вариантов профессиональных жизненных путей.

**Формы работы психолого-педагогического сопровождения в рамках введения ФГОС ООО.**

Решение задач психолого-педагогического сопровождения обучающихся не может быть ограничено областью непосредственного взаимодействия психолога с ребенком. Оно требует организации работы с педагогами и родителями как участниками образовательного процесса.

***Работа с учащимися:***

- Профилактическая работа с учащимися с целью формирования у учащихся знаний, установок, личностных ориентиров и норм поведения, обеспечивающих сохранение и укрепление физического, психологического и социального здоровья, содействие формированию регулятивных, коммуникативных, познавательных компетентностей.

- Выявление учащихся группы риска (методом мониторинга), сопровождение одаренных учащихся, находящихся под опекой и организация индивидуальной или групповой коррекционно-развивающей работы.

- Проведение тренингов с учащимися по развитию коммуникативных и регулятивных компетентностей, формированию мотивации к учебному процессу.

- Консультирование учащихся (помощь в решении проблем).

- Профориентационная работа. Большое внимание при сопровождении учащихся к социально-профессиональному самоопределению уделяется индивидуальным консультациям по вопросам выбора профиля, с учетом возрастных особенностей учащихся, проведение элективных курсов «Учимся выбирать» (8 класс), «Хочу быть успешным» (9 класс), «Мир профессий» (9 класс), проведение групповых занятий по профориентации учащихся (тренинги, деловые игры, профессиональные пробы).

- Сопровождение учащихся в рамках подготовки и сдачи государственной итоговой аттестации.

***Работа с педагогами и другими работниками школы.***

- Профилактическая работа с учителями. Существенное место в работе с учителями отводится обучению педагогов установлению психологически грамотной, развивающей системы взаимоотношений со школьниками, основанной на взаимопонимании и взаимном восприятии друг друга. Учителя обучаются навыкам формирования адекватной Я-концепции, эмпатии, разрешения проблем, оказания психологической поддержки в процессе их взаимодействия со школьниками и коллегами.

- Консультирование учителей по вопросам совершенствования образовательного процесса (сопровождение индивидуальных образовательных траекторий).

- Проведение семинаров, практических занятий, лекций.

***Работа с родителями.***

- Консультирование родителей по созданию условий, обеспечивающих успешную адаптацию подростков к средней школе, посвященное психологическим особенностям того или иного вида деятельности. Оно может проводиться как в традиционной форме – групповые и индивидуальные консультации, лекции, семинары, – так и в достаточно новых для системы сопровождения формах совместных семинаров-тренингов по развитию навыков общения, сотрудничества, разрешения конфликтов, в которых принимают участие как родители, так и дети.

- Профилактическая работа с родителями с целью обеспечения родителей знаниями и навыками, способствующими развитию эффективного, развивающего поведения в семье в процессе взаимодействия с детьми. В результате их проведения становится возможным формирование групп лидеров из родителей, в дальнейшем активно участвующих в профилактической деятельности.

- Проведение бесед, лекций, возможность давать рекомендации родителям для успешного воспитания детей учитывая возрастные особенности.

### **Тема 3.2. Психолого-педагогическое взаимодействие в педагогическом коллективе**

#### ***Психологические особенности педагогического коллектива.***

А.С. Макаренко писал: «... я не представлял и не представляю, можно ли воспитать... детский коллектив, если не будет коллектива педагогов».

Педагогический коллектив имеет определенную организационную структуру. Структура определяет отношения взаимной зависимости, взаимного контроля членов коллектива. В рамках этой структуры работает педагогический совет, методические объединения учителей-предметников и классных руководителей, администрация школы.

В педагогическом коллективе существует определенное разделение труда и кооперация в процессе его. Разделение и кооперация труда требует от учителя владения навыками сотрудничества, в первую очередь умения совместно добывать необходимую информацию, обсуждать проблемы, выслушать, понять точку зрения коллеги, принять ее, дополнить или аргументированно отклонить. Эти, и многие другие умения и навыки делового сотрудничества приобретает учитель в педагогическом коллективе.

***Взаимоотношения учителей*** в педагогическом коллективе определяются и опосредуются целями и содержанием их деятельности. Отношения, которые складываются между учителями можно условно назвать официальными и неофициальными. Первая - общая система межличностных нравственно-психологических отношений, охватывающая весь педагогический коллектив. Вторая - сеть избирательных отношений, основанная на взаимных симпатиях между отдельными учителями. Успешность деятельности педагогического коллектива оценивается пятью критериями: обученность школьников, их воспитанность, способность педагогического коллектива оперативно решать возникающие задачи, профессиональная квалификация и личностное самосовершенствование педагогов.

***Эффективность деятельности педагогического коллектива*** зависит от морально-психологического климата в нем. От него зависит самочувствие учителя в школе, его стремление к полной самоотдаче в педагогической деятельности. Климат коллектива в немалой степени определяет и меру творчества каждого учителя. Климат педагогического коллектива зависит от ряда обстоятельств: стиля руководства администрации школы, условий труда, социально-психологической совместимости учителей - членов коллектива; социально-психологических установок, реализуемых учителем, администрацией школы. Благоприятный климат предполагает наличие в коллективе радости труда, оптимизма, радости общения, доверия, чувства локтя, чувства защищенности, бодрости. Педагогический коллектив, который объединен не только общей целью, но и узами дружбы, взаимного уважения и симпатий, становится могущественным воспитателем детского коллектива.

***Педагогическое общение*** – это профессиональное общение преподавателя с учащимися на уроке и вне его, направленное на создание благоприятного психологического климата.

Неправильное педагогическое общение порождает у учащихся страх, неуверенность, ослабление внимания, памяти, работоспособности, нарушение динамики речи и, как следствие, появление стереотипных высказываний школьников, так как у них снижается желание и умение думать самостоятельно, увеличивается конформность поведения.

Общение учителя с учеником имеет самые разнообразные функции: информативную, нормативную, познавательную, коммуникативную, регулятивную, воспитательную.

**Информативная функция** заключается в отборе и передаче учителем той информации, которая необходима. Основным источником ее – учебный процесс. Информативное общение осуществляется главным образом посредством речи учителя.

**Нормативная функция** общения состоит в освоении школьниками норм морали через знание нравственных основ поведения. Примеры соответствующих действий и регулирование способов взаимодействия и взаимоотношений.

**Познавательная функция** общения заключается в направленности познавательной активности школьников, создании условий для развития познавательной мотивации учебно-воспитательного процесса.

**Коммуникативная функция** общения предполагает установление связей и взаимодействия школьников в группах, установление контактов между группами детей и взрослых.

**Регулятивная функция** общения состоит в установлении различных форм и средств контроля, в выборе способов поощрения и наказания.

**Воспитательная функция** общения заключается в передаче способов сотрудничества и взаимодействия, в выработке умения общаться. Знание этих функций помогает учителю организовать общение со школьниками на уроке и вне его как целостный процесс.

**Структура профессионально-педагогического общения включает:**

1. Моделирование педагогом предстоящего общения с классом (прогностический этап).
2. Организацию непосредственного общения в момент начального взаимодействия (коммуникативная атака).
3. Управление общением в ходе педагогического процесса.
4. Анализ осуществленной системы общения и моделирование ее на предстоящую деятельность.

Этап **моделирование** требует знания особенностей аудитории: характера ее познавательной деятельности, вероятностных затруднений, динамики работы. Готовящийся к уроку материал должен быть мысленно представлен в ситуации предстоящего взаимодействия и продуман не только от лица учителя, но и от лица школьников, по возможности в разных вариантах.

На этапе, называемом "**коммуникативной атакой**", нужна техника быстрого включения класса в работу, необходимо владеть приемами самопрезентации и динамического воздействия.

На этапе **управления общением** необходимо умение поддерживать инициативу школьников, организовывать диалогическое общение, корректировать свой замысел с поправкой на реальные условия.

И, наконец, **анализ общения** направляется на соотнесение цели, средств и результата. В общении можно выделить две стороны: отношение и взаимодействие.

Педагогическое общение – это важный компонент труда учителя, создающий атмосферу психологического развития личности учащегося. Учитель, умеющий создать спокойную рабочую обстановку, атмосферу уважения, активности ребенка предпочтительнее учителя, ученики которого знают все правила, законы, но ученики у которого перегружены, скованы, имеют заниженную самооценку. В этом смысле педагогическое общение важнее педагогической технологии.

Педагогическое общение должно быть личностно развивающим, эмоционально-комфортным и решать следующие **задачи**:

- взаимообмен информацией между учителем и учащимися;
- взаимопонимание, умение смотреть на себя глазами партнера по общению;
- мобилизация резервов участников общения, выявление наиболее сильных и ярких качеств учеников и учителя;
- взаимодействие и организация совместной деятельности;
- разумная, педагогически целесообразная самопрезентация личности учителя и учащихся;
- взаимная удовлетворенность участников общения.

Такой широкий спектр задач требует оптимизации педагогического общения – по задачам, по средствам, по результату.

**Взаимодействие учителя с учащимися** - один из важнейших путей воспитательного влияния взрослых. Учитель, в принципе, достаточно подготовлен к организации и поддержанию взаимоотношений с учащимися. Однако на практике взаимоотношения учителя с учащимися складываются не всегда оптимально. Во многом это зависит от стиля руководства педагога (т.е. от характерной манеры и способов выполнения воспитателем тех функций, из которых складывается его взаимодействие с учащимися).

**Стиль руководства.** Охарактеризуем пять наиболее часто встречающихся у учителей стилей руководства учащимися.

**При авторитарном стиле** руководства учитель осуществляет единоличное управление руководством коллективом, без опоры на актив. Учащимся не позволяют высказывать свои взгляды, критические замечания, проявлять инициативу, тем более претендовать на решение касающихся их вопросов. Учитель последовательно предъявляет к учащимся требования и осуществляет жесткий контроль за их выполнением.

**Авторитарному стилю** руководства свойственны основные черты авторитарного. Но учащимся позволяют участвовать в обсуждении вопросов, их затрагивающих. Однако решение в конечном счете всегда принимает учитель в соответствии со своими установками.

**При демократическом стиле** руководства учитель опирается на коллектив, стимулирует самостоятельность учащихся. В организации деятельности коллектива учитель старается занять позицию «первого среди равных». Учитель проявляет определенную терпимость к критическим замечаниям учащихся, вникает в их личные дела и проблемы. Ученики обсуждают проблемы коллективной жизни и делают выбор, но окончательное решение формулирует учитель.

**При игнорирующем стиле** руководства учитель стремится как можно меньше вмешиваться в жизнедеятельность учащихся, практически устраняется от руководства ими, ограничиваясь формальным выполнением обязанностей и указаний администрации.

**Непоследовательный стиль** характерен тем, что учитель в зависимости от внешних обстоятельств или собственного эмоционального состояния осуществляет любой из описанных выше стилей руководства.

Стиль руководства накладывает отпечаток на всю систему взаимоотношений учителя с учащимися: на то, как воспринимает учитель своих учеников, как часто его конфликты с учащимися и т.д. Складывающиеся взаимоотношения учителей с учащимися зависят также от того, насколько педагоги учитывают возрастные особенности школьников, в частности свойственное подросткам и юношам стремление к взрослости. Уважение воспитателем личности школьника является обязательным психологическим условием возникновения доверительных взаимоотношений учащихся с учителями. В противном случае возникают конфликты учащихся с учителями.

Наблюдается «возрастное своеобразие» в протекании конфликтов. В начальных классах они проявляются как недовольство ученика учителем. У подростков нередко открытые столкновения с учителем. В старших классах конфликт может принять форму скрытого состояния неудовлетворенности у ученика, упорного несогласия с действиями (точкой зрения) учителя.

Стиль руководства учителя формируется под влиянием субъективных и объективных факторов. Под субъективными факторами понимают характерологические особенности личности учителя. К объективным факторам относят стиль руководства администрации школы, характер взаимодействия в учительском коллективе и ряд других факторов.

Говоря об **индивидуальном стиле педагогической деятельности**, имеют в виду, что педагог учитывает свои индивидуальные склонности, особенности, свою индивидуальность. Педагоги, обладающие разной индивидуальностью, из множества учебных и воспитательных задач могут выбрать одни и те же, но реализуют их по-разному. Индивидуальный стиль педагогической деятельности проявляется:

- в темпераменте;
- в характере реакции на те или иные педагогические ситуации; в выборе методов обучения;
- в подборе средств воспитания;
- в стиле педагогического общения;
- в реагировании на действия и поступки детей; в манере поведения;
- в предпочтении тех или иных видов поощрения или наказания;
- в применении средств психолого-педагогического воздействия на детей.

Поэтому любой педагогический опыт буквально копировать не стоит; воспринимая главное в нем, учитель должен стремиться к тому, чтобы оставаться самим собой. Это не только не снизит, но существенно повысит эффективность обучения и воспитания детей на основе заимствования передового педагогического опыта. Попытки прямого копирования передового педагогического опыта одних учителей бесперспективны, т.к. такой опыт практически неотделим от личности учителя, а психологическую индивидуальность педагога трудно воспроизвести, без нее результаты неизбежно оказываются другими.

**В. А. Кан – Калик выделяет следующие стили педагогического общения:**

- общение на основе увлеченностью совместной творческой деятельностью,
- общение на основе дружеского расположения,
- общение - дистанция,
- общение – устрашение,
- общение-заигрывание.

В основе **общения на основе увлеченности совместной творческой деятельностью** лежит устойчиво – положительное отношение педагога к детям и делу, стремление демократичное решать вопросы организации деятельности. Вместо односторонних воздействий педагога на учащихся – общая творческая деятельность воспитанников с воспитателями и под их руководством. Стиль педагогического **общения на основе дружеского расположения** тесно связан с первым, по сути это одно из условий становления стиля общения на основе увлеченности совместной творческой деятельностью. Довольно распространенным является стиль **общение – дистанция**. Суть его в том, что в системе взаимоотношений педагога и учащихся постоянно в качестве важного ограничителя фигурирует дистанция: "Вы не знаете – я знаю". У такого педагога в целом может быть положительное отношение к детям, но организация деятельности ближе к авторитарному стилю, что снижает общий творческий уровень совместной работы с учащимися. Крайняя форма общения –

дистанция – такой стиль как *общение – устрашение*. Он соединяет в себе отрицательное отношение к учащимся и авторитарность в способах организации деятельности. Такой стиль обычно создает на уроке атмосферу нервозности, эмоционального неблагополучия, тормозит творческую деятельность, так как ориентирует не на программу действий, а на ее ограничения и запреты. Проявлением либерализма, нетребовательности при возможном положительном отношении является стиль *общение – заигрывание*. Оно вызвано стремление завоевать ложный, дешевый авторитет. Причиной проявления этого стиля является, с одной стороны, стремление быстро установить контакт, желание понравиться классу, а с другой - отсутствие навыков профессиональной деятельности.

### **Тема 3.3. Особенности психолого-педагогического взаимодействия в системе «педагог-родитель»**

Своеобразным коллективом, который играет существенную роль в воспитании личности, является семья. Семья играет в воспитании основную, долговременную роль. Доверие и страх, уверенность и робость, спокойствие и тревога, сердечность и теплота в общении в противоположность отчуждения и холодности - все эти качества личность приобретает в семье. Они проявляются и закрепляются у ребенка задолго до поступления в школу и оказывают продолжительное влияние на его развитие (например, у тревожных матерей часто вырастают тревожные дети).

Нормальные воспитательные отношения складываются при взаимной удовлетворенности супругов, их соответствии друг другу во всех видах внутрисемейных отношений. Особо положительное значение для воспитания детей имеют доверительные отношения в семье, а также социально-психологическая готовность супругов к браку, включая усвоение элементарных норм и правил человеческого общения, принятия взаимных обязательств по отношению друг к другу, соответствующих их семейным ролям (супруг, отец, мать ...).

Причинами аномалий в воспитании детей являются систематические нарушения супругами этики внутрисемейных отношений, отсутствие взаимного доверия, внимания и заботы, уважения, психологической поддержки и защиты. Другой причиной является неоднозначность понимания семейных ролей мужа, жены, хозяина, хозяйки, главы семьи, завышенные требования супругов друг к другу.

Специфические условия для воспитания складываются в так называемой неполной семье, где отсутствует один из родителей. Например, мальчики в таких семьях бывают более задиристыми и беспокойными. Поведение девочек, выросших в таких семьях, незначительно отличается от поведения девочек, воспитанных в полных семьях. При изучении таких особенностей родительского стиля поведения, как положительные эмоции, сотрудничество, склонность к творчеству, было обнаружено, что они оказывают существенное влияние на развитие ребенка.

Выявлена корреляция между стилем родительского поведения и взаимоотношениями между родителями и ребенком. Стиль родительского поведения стабильно связан с познавательным и личностным развитием детей.

#### ***Формы взаимодействия педагогического коллектива с детьми и родителями***

Процесс взаимодействия педагогов, родителей и воспитанников осуществляется через активные формы организации деятельности. Они делятся на традиционные и инновационные.

<b>Традиционные</b>	<b>Инновационные</b>
---------------------	----------------------

Родительское собрание	Самоуправление.
День открытых дверей	Семинары для родителей
Совместные дела семьи и учреждения -	Групповые тренинговые занятия
Опосредованное взаимодействие	Семейный клуб.
Родительские конференции, сходы, съезды	Родительский клуб
Консультации	«Круглый стол»,
Семейные праздники	Социально – психологические тренинги

Наиболее распространенной формой работы с родителями является **родительское собрание**. Главным его предназначением является согласование, координация и интеграция усилий учреждения и семьи в создании условий для развития личности ребенка. На собрании обсуждаются проблемы жизни группы, класса и родительского коллектива. Педагог направляет деятельность родителей в процессе подготовки и является рядовым участником собрания. По тем конкретным задачам, которые решаются на собраниях, их можно разделить на несколько видов: организационные, текущие, тематические и др. Очень полезны собрания, на которых дети показывают своим папам и мамам «товар лицом». Это показ театральных, художественных, прикладных умений и достижений.

**День открытых дверей.** В этот день приглашаются родители всех воспитанников данного учреждения, родители будущих воспитанников, представители общественности. В рамках этого дня дается полная информация о деятельности учреждения. Родители могут получить ответы на интересующие вопросы.

**Совместные дела семьи и учреждения** - это огромное личное богатство всех детей, родителей и педагогов. Этот опыт неповторим, и его необходимо копить ежедневно. Данная форма включает в себя совместное проведение мероприятий, поездки, походы, совместные акции, конкурсов детского творчества и т.д.

Система работы педагога с родителями предусматривает и вовлечение их в **самоуправление**. Родители воспитанников юридически не входят в коллективы учреждения и вообще коллектива не образуют, но не менее педагогов или своих детей заинтересованы в успешности работы учреждения. Этим целям могут служить родительские комитеты, попечительский совет. Одной из форм сотрудничества педагога с группой наиболее опытных, инициативных родителей является родительский комитет группы или класса. Он совместно с педагогом планирует, готовит и проводит всю совместную работу по педагогическому образованию. Оказанию помощи в воспитании детей, анализирует и подводит итоги сотрудничества учреждения и семьи.

Представители родителей, постоянные помощники педагога входят в **попечительский совет**. Это, прежде всего, координирующий штаб разнообразной работы со всеми родителями, объединяющий усилия школы и семьи для решения воспитательных задач.

**Семинары для родителей** включают в себя лекционную часть, которую проводит педагог – психолог; обсуждение семейных проблем с группой; нахождение определенных вариантов решения.

**Групповые тренинговые занятия** обучают конструктивному разрешению трудных жизненных ситуаций – здесь участники получают возможность эмоционально отыграть и сознательно проработать свои проблемы.

**Семейный клуб.** Такая форма работы может помочь не только наладить эмоциональный контакт с родителями, улучшить детско-родительские отношения на

основе предметной совместной деятельности, но и стать своеобразным кружком для детей и родителей. Организация и проведение выставок – необходимый элемент работы клуба.

**Родительский клуб** - это форма работы, которая помогает установить тесное сотрудничество педагогов и родителей в вопросах воспитания детей. Это является своеобразной школой обучения родителей, где они могут получить теоретические знания по вопросам обучения и воспитания.

**Опосредованное взаимодействие** – данная форма включает в себя разработку памяток для родителей, приглашений, поздравлений, благодарностей.

**Родительские конференции, сходы, съезды** - форма педагогического просвещения, предусматривающая расширение, углубление и закрепление знаний о воспитании детей. Наиболее содержательными и продуктивными являются конференции по обмену опытом в воспитании детей, конференции, посвященные теоретическим темам, где одна и та же проблема рассматривается с разных точек зрения. Конференции проводятся раз в год, требуют тщательной подготовки, предусматривают активное участие родителей. Успех конференции зависит от самостоятельной работы родителей по анализу литературы, осмыслению и обобщению своего опыта, умения на основе критических знаний оценить воспитательный процесс. К ним готовятся выставки работ воспитанников, концерты художественной самодеятельности. Темы конференций должны быть конкретными, например: «Игра в жизни ребенка», «Нравственное воспитание подростков в семье», «Хорошие родители. Кто они?» и т. д.

**«Круглый стол», педагогический треугольник, родительский ринг** - подобные формы дают возможность обсудить различные ситуации в воспитании, изучить опыт преодоления конфликтных ситуаций, которые складываются в семье, школе, центре. На одни и те же вопросы одновременно отвечают две семьи, либо родители и дети, либо педагоги. Данные формы играют огромную роль в просвещении родителей, так как предлагают практическое решение уже назревших проблем, которые требуют чрезвычайных мер и немедленного решения.

**Тематические и индивидуальные консультации** проводятся по запросам самих родителей либо при возникновении проблем, которые часто носят конфиденциальный характер, требующих безотлагательного решения. В общении с родителями педагог должен проявлять максимум тактичности. Недопустимо стыдить родителей, намекать на невыполнение ими своего долга по отношению к сыну или дочери. Подход педагога должен быть таким: «Перед нами стоит общая проблема. Что мы можем предпринять для ее решения?» Принципы успешного консультирования – доверительные отношения, взаимоуважение, заинтересованность, компетентность.

**Творческие встречи педагогов и родителей** – позволяют создать условия для дальнейшего взаимодействия между семьями и школой, вовлечение родителей в образовательно – воспитательный процесс школы, выявления и развития творческих способностей родителей и педагогов.

**Социально – психологические тренинги** – активная форма работы с родителями, которые хотят изменить свое взаимодействие с собственным ребенком, сделать его более открытым.

**Семейные праздники, чаепития, конкурсы, свободное неформальное общение** – наиболее распространенная и эффективная форма взаимодействия и сотрудничества с семьей, соответствующая стилю и духу дополнительного образования, способствующая созданию атмосферы взаимного доверия, понимания и теплоты в отношениях всех участников образовательного процесса.

**Посещение семьи.** Педагогическая помощь родителям должна основываться на тщательном и всестороннем изучении каждой семьи, каждого ребенка. Педагог уже во время первого посещения семьи видит, какие взаимоотношения преобладают между ее членами, каков психологический климат семьи, в каких условиях развивается ребенок. На основе бесед и наблюдений педагог может четко определить дальнейшие воспитательные задачи.

**Деловые игры.** Деловая игра – простор для творчества. Она максимально приближает участников игры к реальной обстановке, формирует навыки быстрого принятия верных решений, умение вовремя увидеть и исправить ошибку. Целью деловых игр является выработка и закрепление определенных навыков, умений предупреждать конфликтные ситуации.

**Вечера вопросов и ответов** представляют собой сбор педагогической информации по самым разнообразным проблемам. Ответы на вопросы зачастую носят дискуссионный характер и нередко переходят в заинтересованное обсуждение.

Открытые просмотры очень много дают родителям: они получают возможность наблюдать за своими детьми в ситуации, отличной от семейной; сравнивать умения и поведение своего ребенка с умениями и поведением других детей; перенимать у педагога приемы воспитательных воздействий. Родители могут увидеть занятия и досуговые мероприятия, посмотреть, как учат их детей, как учатся и работают сами воспитанники, что требует от них педагог, какими приемами он пользуется.

На сегодняшний день решения вопроса взаимодействия педагогов, родителей и воспитанников должен решаться комплексно и системно, необходимо искать новые пути сотрудничества. К этой работе необходимо привлекать педагогов- психологов.

Перечень форм привлечения родителей к взаимодействию несомненно, может быть расширен. Все они способствуют созданию благоприятных условий для совместной деятельности.

Эффективно организованное сотрудничество дает импульс построению взаимодействия с семьей на качественно новой основе, предполагающей не просто совместное участие в воспитании ребёнка, а осознание общих целей, стремление к взаимопониманию. Использование структурно-функциональной модели взаимодействия образовательных учреждений и семьи по вопросам развития ребенка, состоящей из информационно-аналитического, практического и контрольно-оценочного блоков, позволяет наиболее эффективно использовать нетрадиционные формы взаимодействия образовательных учреждений с семьей.

Основные направления работы с родителями: информационно-аналитическое, познавательное направление, наглядно-информационное направление, досуговое направление. Цель всех форм и видов взаимодействия образовательных учреждений с семьей - установление доверительных отношений между детьми, родителями и педагогами, воспитание потребности делиться друг с другом своими проблемами и совместно их решать.

Основные направления, по которым должны строиться и оцениваться уровень и основные показатели взаимодействия образовательных учреждений с семьей: изучение семьи и условий семейного воспитания; повышение уровня психолого-педагогической грамотности родителей и общей культуры семьи; дифференцированная и индивидуальная помощь семьям воспитанников; изучение, обобщение и распространение лучшего опыта семейного воспитания; включение родителей в осуществление педагогического процесса образовательного учреждения.