

В. Ю. Дылевская, О. В. Проскалович, Т. В. Рубаник

СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К ПОВЫШЕНИЮ КУЛЬТУРЫ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

Сегодня в высших учебных заведениях Республики Беларусь при подготовке будущего специалиста максимально учитываются те высокие требования, которые современная жизнь ставит перед молодыми людьми. Именно поэтому главная цель подготовки филологов заключается в формировании высокого уровня профессиональной компетенции выпускников, неотъемлемой частью которой является их коммуникативная компетенция. Владение риторическими знаниями и коммуникативными умениями способствует формированию творческой личности, созидательной, гармоничной, обладающей высокой культурой. Ведь, как подчеркивал профессор В. У. Протченко, "функцыянальная і маўленчая адукаванасць з'яўляюцца тым паказчыкам, на аснове якога мяркуюць аб культуры чалавека" [3, с. 186]. В связи с этим на филологическом факультете введен курс риторики, который способствует формированию коммуникативных умений и навыков у студентов и, в конечном итоге, совершенствованию их речевого мастерства. Многие студенты филологического факультета будут осуществлять свою трудовую деятельность в школе, и поэтому риторика должна быть поставлена на службу непосредственным профессиональным интересам, так как обязательным компонентом обучения является общение участников педагогического процесса. Учитывая сказанное, актуальным является ознакомление студентов в рамках преподавания курса риторики как дисциплины специализации с разделом "Культура педагогического общения", который интегрирует сведения из многих наук (методики преподавания языка и литературы, риторики, психологии, педагогики) и поможет разобраться во всех тонкостях речевого поведения, пронизывающих процесс обучения, что, несомненно, будет способствовать повышению культуры общения молодого педагога, окажет неоценимую помощь в его становлении.

Сплав деятельностно ориентированного содержания материала и активных форм и методов работы (анализ разнообразных примеров из школьной практики, приобщение к опыту учителей-новаторов, самостоятельное моделирование учебных педагогических ситуаций) – все это, безусловно, является достоинством курса. Предлагаем фрагменты работы студентов над таким сложным понятием, как ***конфликт в педагогическом общении***.

Цели занятия:

1. Познакомиться с понятием конфликта как психологического противоречия, раскрыть специфику педагогического конфликта.

2. Выявить возможные причины педагогического конфликта, рассмотреть формы конфликтного поведения учителя и учеников.

3. Ознакомиться с технологиями управления педагогическими конфликтами.

4. В процессе анализа конфликтных ситуаций сформировать умения конструктивного разрешения противоречий.

Стержневым элементом занятия может быть **проблемный вопрос**: конфликт в педагогическом общении – это неразрешимая проблема или путь к новым возможностям?

В самом начале работы целесообразно вынести на обсуждение мнение Скотта Д. Г., который считает, что *"при соответствующем опыте действий в конфликтных ситуациях потенциальные конфликты могут быть предотвращены или разрешены и даже использованы в качестве источника улучшения отношений с другими людьми и самосовершенствования"* (Способы разрешения конфликтов. – Вып. 2. – Киев, 1991). *Подтверждает ли Ваш личный опыт мнение ученого о возможностях конфликта в совершенствовании межличностных взаимоотношений?*

Почему в школьной практике педагогические конфликты часто приводят к ухудшению взаимоотношений учителя и учащихся?

Последний вопрос, переводящий разговор в педагогическую плоскость, как правило, обнаруживает несоответствие между утверждением специалиста и мнениями будущих учителей и подталкивает студентов к выводу о том, что пока они сами и многие школьные преподаватели недостаточно обучены, чтобы разрешать конфликтную ситуацию подобным образом. Это способствует рождению у обучаемых внутренней мотивации к глубокому осмыслению данного психологического явления.

В процессе анализа предлагаемых определений конфликта студенты уясняют особенности данного явления (задание № 2). *Прочитайте различные определения конфликта. Какое из определений межличностного конфликта Вам представляется оптимальным?*

1. *"Конфликт – это столкновение, вызванное противоречиями установок, целей и способов действия по отношению к конкретному предмету или ситуации"* (Щепаньский Я. Элементарные понятия социологии. – М., 1969).

2. *"Межличностный конфликт означает столкновение личностей ввиду несовместимости потребностей, мотивов, целей, установок, взглядов, поведения в процессе и в результате общения этих личностей"* (Ершов А. А. Социально-психологические аспекты конфликта. Социальная психология и социальное планирование. – Л., 1973).

3. *"Конфликт представляет собой прежде всего такую форму выражения ситуационной несовместимости, которая носит характер межличностного столкновения, возникающего в результате совершения одним из субъектов неприемлемых для другой личности действий, вызывающих с ее стороны обиду, неприязнь, протест, не-желание общаться с данным субъектом."* (Шакуров Р. Х. Социально-психологические проблемы совершенствования управления профтехучилищем. – М., 1984).

Опираясь на данные дефиниции, сформулируйте свое определение педагогического конфликта.

Логически продолжает работу знакомство со структурой конфликтной ситуации, которая представлена схематично (задание № 3, рис. 1).



Рис. 1
Структура конфликтной ситуации

Обычно конфликт воспринимается как нечто негативное. Поэтому он всегда вызывает опасения, его стремятся избежать любыми путями. Изменить представление студентов об этом явлении поможет такое задание (№ 4): Прочитайте цитаты из книги Ф. М. Бородкина и Н. М. Коряка "Внимание: конфликт" (М., 1989) и раскройте положительные стороны конфликта.

"Конфликт – один из самых древних способов взаимодействия.

Конфликт по своей природе призван создавать необходимые условия для удовлетворения потребностей его участников".

В ходе рассуждений, проецирования данных высказываний на педагогическую ситуацию студентов следует подвести к мысли о том, что далеко не каждый межличностный конфликт учителя с учащимися является разрушительным с психологической точки зрения. Как и противоречие, конфликт объединяет негативные и **позитивные стороны**, а именно:

острые переживания раскрывают психологию подростка, так как способность вступать в противоборство свидетельствует о сложном духовном мире, об осознании своих чувств, об имеющейся системе ценностей. Отстаивая свои права, взгляды, интересы, ученик обнаруживает свою истинную сущность, нередко открываясь с самой неожиданной стороны;

конфликт способствует личностному самоутверждению, проявлению самостоятельности в принятии решений, обогащению опыта поведения в сложных ситуациях;

§ своевременно разрешенный конфликт помогает бороться с безынициативностью, побуждает к самоанализу, самокритике и в конечном итоге сплачивает участников педагогического общения на основе лучшего взаимопонимания;

§ культура разрешения конфликтов повышает интеллектуальную, эмоциональную и волевую активность взаимодействующих сторон, поднимая межличностные отношения на более высокий уровень.

Противоборство оказывает сильное влияние как на участников противостояния, так и на публику, которая присутствует при этом. От

поведения учителя в критических ситуациях зависит его авторитет и нравственно-психологический климат в классе. Задание 5 (см. табл. 1) знакомит студентов с формами конфликтного поведения учителя, тем самым предупреждая подобный поведенческий рисунок, а также убеждает будущих специалистов в том, что чаще всего инициатором конфликта выступает педагог, от него зависит, быть или не быть противостоянию. В ходе работы с таблицей формируется также умение разбираться в поведении учеников, видеть инициаторов конфликта.

Размышление над итоговым вопросом задания № 5 приводит студентов к выводу о том, что происходит не только обострение взаимоотношений с детьми. Образ действий, поступки учителя воспринимаются ими как допустимая модель поведения, заражая агрессивностью. Профилактика конфликтности учебно-воспитательного взаимодействия начинается с умения наставника устанавливать педагогически целесообразные отношения со школьниками. Это сложный процесс, поскольку приходится сталкиваться с различным отношением к себе: положительным и отрицательным, противоречиво-положительным и противоречиво-отрицательным, равнодушно-безразличным.

Следует объяснить студентам особенности каждого из перечисленных отношений и указать тактику работы в каждой ситуации. Информация может быть представлена в форме **устного сообщения преподавателя**.

Информация о типах восприятия педагогического конфликта (задание № 6) логически связывает материал, подводит к блоку, который касается управления конфликтными ситуациями.

Прочитайте мнение Л. М. Митиной о восприятии педагогического конфликта. Какой тип восприятия педагогического конфликта преобладал у учителей школы, которую Вы закончили?

"В сложных конфликтных ситуациях взаимодействия учителя с учеником заложены как минимум две возможности: первая – воспринять конфликт как путь для разрешения назревших противоречий; вторая – воспринять конфликт как угрозу своему благополучию, как нарушение своей ранее сложившейся целостности. В первом случае способ преодоления трудности направлен на продуктивное структурирование процесса педагогического общения, выход на новый уровень взаимодействия с учеником. Второй способ (непродуктивный) осуществляется на уровне психологической защиты, что приводит к снижению творческого потенциала учителя".

Следующий этап – работа над технологией управления конфликтами. Он включает 1) вооружение студентов сведениями о фазах развития конфликта, его сигналах, стратегиях и тактиках управления конфликта ми; 2) формирование коммуникативных умений и навыков преодоления психологических столкновений.

Табл. 1

Возможные проявления поведенческой деструкции

Задание 5. Ознакомьтесь с формами конфликтного поведения.

Формы конфликтного поведения	
Ученик – инициатор конфликта	Учитель – инициатор конфликта

Вызывающие действия и поступки (нарушение дисциплины, грубость, дерзость, непослушание, заведомая ложь).	Грубость, поправление достоинства, наклеивание ярлыков ("двоечник", "бездельник").
Некорректное выражение несогласия.	Публичная компрометация учащегося, разглашение доверенных тайн.
Резкая критика действий и поступков педагога.	Скрытое унижение личности (ирония, насмешки).
Скрытое противостояние (игнорирование педагогических требований, незаинтересованное отношение к мнению учителя, уклонение от контактов, пропуск занятий).	Пристрастное отношение, выделение "любимчиков" и "козлов отпущения".
	Нарушение педагогического этикета (например, к одним ласковое обращение по имени, к другим – официальное по фамилии).
Пассивный протест (молчаливое отчуждение, обида, слезы).	Прямой диктат ("Я сказал, значит, так и делай").
	Мсть и прямое или косвенное сведение счетов ("Я предупреждала, но ты не слушал").
	Запугивание ("Ты очень пожалеешь об этом").
Провокационные действия и поступки ("каверзные" вопросы, безобидные шалости и жестокие проделки с целью досадить педагогу).	Демонстрация превосходства – интеллектуального, нравственного ("Не понимаю, как можно не разобраться в элементарных вещах", "В твои годы я уже...").
	Равнодушие к учебным успехам школьников.
	Бойкотирование.
	Лицемерие, расхождение слов и дел.
	Использование третьих лиц (классного руководителя, родителей, администрации) для расправы.
	Изоляция учащегося (перевод в другой класс, школу).

В чем опасность конфликтогенного поведения учителя?

Студенты должны понять, что управление педагогическими конфликтами проявляется в предвидении возможных коммуникативных осложнений, своевременном принятии профилактических мер, целенаправленном устранении объективных и субъективных причин обострения межличностных противоречий, конструктивном их разрешении. Подчеркивая важность конструктивных решений, упреждающих острые столкновения со школьниками, следует признать уязвимость тактики упорного "тушения" конфликта в любом случае и любой ценой. Если истоки противостояния не исчезают, то конфронтация может усиливаться и принимать хроническое течение. Осознать этот факт помогут предложенный

для обдумывания вопрос: *Если учителю удастся "потушить" конфликт, можно ли считать это его конструктивным разрешением?*

Работа может начинаться с анализа схемы (рис. 2), в которой представлены фазы развития конфликта (задание № 7):



Рис. 2
Фазисная структура протекания конфликта

Задание № 8 поможет студентам познакомиться с признаками, которые сигнализируют о конфликтной ситуации: *Согласны ли вы с мнением австрийских ученых Х. Корнелиуса и Ш. Фейра? Упомянутые авторы утверждали, что преодоление конфликта зависит от бдительности, ибо он предваряется более или менее очевидными сигналами. Это может быть возникновение эмоциональной напряженности, переживание дискомфорта, восприятие партнера, создающее негативные установки, или мелкие инциденты, несущие в себе зерна серьезных противоречий. Какие внешние проявления имеют эти сигналы у школьников?*

Студентов следует убедить в том, что восприятие конфликта как угрозы личному престижу и стремление любой ценой подавить его в зародыше является показателем невысокого профессионализма. Педагогическая агрессия загоняет межличностные противоречия внутрь, неизбежно порождает неприязнь и отчуждение школьников. От педагога требуется не уклонение от конфликта или его подавление, а управление ситуацией.

Успешное преодоление конфликта предполагает выбор адекватной технологии управления как единства стратегии и тактики. Необходимо четко объяснить студентам суть этих понятий. Материал может быть представлен на раздаточных листах.

Задание № 9. Прочитайте.

Стратегия определяет принципиальную линию поведения учителя, направленную на реализацию долговременных учебно-воспитательных целей. Тактика, как ее составная

часть, детерминирует алгоритм непосредственного взаимодействия, выбор педагогических реакций в конкретной конфликтной ситуации.

Стратегия и тактика определяются на основе многостороннего анализа сложившейся ситуации, учета личностного своеобразия субъектов, специфики объекта и предмета конфликта.

Американскими учеными Р. Блейком и Д. Маутоном предлагаются следующие стратегии управления конфликтами:

Типы педагогических стратегий в управлении конфликтами с учащимися

Приспособ- ление	Уклонение	Отступление	Компромисс	Сотрудни- чество	Доминиро- вание
---------------------	-----------	-------------	------------	---------------------	--------------------

(Каждое понятие соотносится со стилем педагогического общения и подробно раскрывается.)

Основными показателями **конструктивного** разрешения педагогического конфликта являются:

1. Устранение объективных причин.
2. Гармонизация общения на основе позиционного сближения сторон.
3. Повышение эффективного предметного взаимодействия за счет усиления положительной мотивации.

Деструктивные акции усиливают эскалацию эмоционального напряжения, провоцируют конфронтацию. Они могут создавать лишь иллюзию примирения, ибо сводятся к внешнему дисциплинированию школьников, придавая противоречиям скрытый характер.

В перенасыщенной эмоциями обстановке, свойственной личностному противостоянию, учителю приходится преодолевать ряд психологических трудностей. Прежде всего ему надлежит справиться с эффектом неожиданности, внезапности, овладеть собой и ситуацией, не подчиняясь эмоциональному порыву, чувству обиды на учащихся, поведение которых нередко не укладывается в рамки привычной корректировки. В "кризисные" моменты для конструктивного разрешения конфликта оправдывает себя:

1. **"Техника амортизации".**
2. **Техника эмпатийного слушания.** Готовность принимать доводы оппонента, уважительное воспроизведение его точки зрения перед тем, как оспаривать ее, снижает риск восприятия критики как личной нападки.
3. **Продуманный выбор речевых реакций.**

Способы преодоления психологических барьеров:

- § переключение внимания;
- § юмор как эстетическая форма критики, обращенная на себя и других;
- § легкая ирония;
- § добрая шутка.

Цель задания № 10 – не только "узнать" стратегию, то есть закрепить теоретический материал, но и глубоко осмыслить его, что достигается с помощью дополнительных вопросов о применении определенного стиля, необходимых коммуникативных умениях. Прочитайте описание способов преодоления трудностей в педагогическом общении, назовите каждый.

1. "Этот стиль может оказаться подходящим в тех случаях, когда вы вынуждены общаться со сложным человеком. Этот подход может быть полезным также, если вы пытаетесь принять решение, но не знаете, что предпринять, и принимать это решение

сейчас же нет необходимости. Вместо того чтобы создавать напряженность, стараясь немедленно решить проблему, вы можете позволить себе роскошь отсрочки".

2. "Вы действуете вместе с другим человеком: вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, что хочет другой..."

Дополнительное задание: При общении с какими учениками столь необходимо использование данной технологии? Почему?

3. "Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания, обмениваетесь уступками. Вы не ищете скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях".

4. "Вы "выкладываете" на стол нужды, заботы, интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Этот процесс будет гораздо эффективнее, если действовать совместно. Вы покажете, что рассматриваете вашего оппонента не как противника, а как партнера".

Дополнительное задание: Американский конфликтолог считает, что данный стиль требует от учителя более продолжительной работы, чем другие стратегии. А как думаете вы? Какие коммуникативные умения необходимы учителю, чтобы использовать этот стиль?

Нацелить студентов на поиск основной причины конфликта между учителем и учеником, приобщить к находкам педагогов-новаторов помогут такие задания (№ 11, 12): *Что, по-вашему, является одной из самых главных причин педагогического конфликта? Почему? Прочитайте мнение Е. Н. Ильина и обсудите его метод выставления оценки.*

"Урок никогда не заканчиваю отметкой, наоборот – с нее начинаю. Вслух стараюсь припомнить, кто и о чем говорил, насколько удачно. Бывает, и пошучу, и поспорю, что-то докажу. Словом, повторяем, закрепляем, учимся отвечать. И общаться! Общаться на скучной, казалось бы, основе школьной отметки. Такой прием помогает по-деловому настроиться на новый разговор с учетом и анализом допущенных промахов. Очередного урока ждут: не высокая или просто хорошая отметка, а мой нередко веселый комментарий волнует и радует ребят. А веселое при любой теме не во вред! Если с ребятами лишь одна связь – оценка в журнале, то смешно говорить о каких-либо ценностях. И потом: все ведь оценивается с оглядкой на себя. А тут необходимо время, чтобы еще и еще раз "перебрать" урок – был ли он ярок, интересен, какие вопросы, кому и как заданы, не спешили ли: ведь, чтобы мыслить, надо повторить ход мысли другого. Короче, нужен "осадок", на фундаменте которого и сооружается объективность отметки. Иным, случается, и вовсе ничего не поставишь, потому как сам виноват, и об этом, сожалея и принося извинения, открыто говорю ученикам. Не только ведь ребят, но и себя надо "строить". И еще. Молниеносные "итоги", выражаемые отметкой по ходу урока или в конце, действительно стирают остроту и свежесть впечатления, эмоциональный настрой, и от урока в нравственно-эстетическом смысле вряд ли что остается".

№ 12. Прочитайте высказывание Ш. А. Амонашвили. Какой путь преодоления конфликтов указывает учитель-новатор?

"Принуждать, подчинять ученика своей воле – значит не достигнуть желаемого результата: в атмосфере страха, попрания его личности он не может полностью раскрывать свои задатки, знания, нравственно-этические ценности будут усвоены им формально, не станут убеждениями. Нужно искать иной подход к ребенку, иную психологическую основу построения учебно-воспитательного процесса".

В процессе выполнения задания № 13, коллективного анализа типичных конфликтных ситуаций и поиска путей их разрешения у студентов формируются необходимые коммуникативные умения управления конфликтом.

Какие способы конструктивного разрешения конфликтов могут быть использованы педагогами в следующих ситуациях?

а) Восьмиклассник явно разочарован полученной тройкой за устный ответ. Свою обиду он не преминул высказать учителю: "Вы всегда занижаете мне отметки".

б) Учитель литературы предлагает девятиклассникам несколько тем для домашних сочинений. Ребята спокойно выбирают темы. "Антонина Афанасьевна, – неожиданно обратился юноша, который пользуется репутацией среднего по успеваемости ученика. – Я не буду писать сочинение. Мне не нравится ни одна из тем. Все они неинтересные, банальные".

В случае возникновения трудностей преподаватель может предложить свой вариант разрешения ситуации.

О том, что деструктивные речевые реакции педагога, как правило, обостряют противоречия, убеждает студентов задание № 14.

Проанализируйте данный пример:

Девятиклассник предъявляет претензии учителю иностранного языка: "Что мы все занимаемся болтовней и совсем разучились читать и понимать серьезные тексты". В ответ учитель не замедлил раздраженно возразить: "Прошу меня не учить. Мне, как специалисту, лучше знать, как преподавать".

Имеет ли ученик право на критику? Как к ней должен относиться учитель? Предложите свой вариант развития ситуации.

Задание № 15 вооружает студентов рекомендациями о правилах поведения в конфликтных ситуациях. Образная подача материала (сопоставление с правилами каратэ) способствует лучшему запоминанию материала.

Прочитайте сопоставление педагогического конфликта и правил каратэ. Насколько убедительны советы, столь образно сформулированные?

"В конфликтной ситуации целесообразно руководствоваться принципами, на которых строится борьба каратэ.

1. Перед боем ты должен быть подобен озеру в лесной глуши, спокойному, не колеблемому ветром чувств, например злобы, ненависти, страха. Почему? Потому что только в такой поверхности достоверно, неискаженно отразится твой противник. Ведь ты хочешь победить, не так ли? А для этого надо видеть очень точно, порой куда точнее, чем он сам видит себя.

2. Лучший бой тот, который не состоится" (Левитан К. М. Основы педагогической деонтологии. – М., 1994)

Задание № 16 формирует умение анализировать поступки участников конфликта, различать импульсивное и сознательное поведение.

Прочитайте мнение Х. Корнелиуса о творческом подходе к конфликту.

"Творческий подход к конфликту позволяет превратить проблемы в новые возможности. Он означает извлечение максимальной выгоды из данной ситуации.

...Под реакцией мы подразумеваем импульсивное поведение, особенно когда Вам кажется, что Вы не можете его контролировать или найти выход. Вы видите причину Вашей реакции в ком-то или чем-то. Под сознательным откликом мы подразумеваем продуманное поведение, при котором Вы чувствуете себя хозяином положения и сохраняете самообладание".

Удовлетворяет ли Вас такая трактовка творческого подхода к разрешению конфликта? Какие поступки учителя в критические моменты Вам приходилось наблюдать чаще: импульсивные или сознательные?

Итоги занятия подводятся в ходе ответа на проблемный вопрос.

В качестве самопроверки по теме можно предложить студентам тестовое задание № 17.

Тест "Конфликтная компетентность учителя"

Выберите десять педагогических суждений, которые, на Ваш взгляд, бесспорны.

1. Оберегаю детей от стрессов.
2. Не боюсь на уроке говорить школьнику самые нелюбимые вещи. Только так можно бороться с недостатками.
3. Если чувствую отчуждаемость ученика, стараюсь понять причину.
4. Справедливое наказание укрепляет детский характер.
5. В случаях разногласий со школьниками предпочитаю идти на компромисс.
6. Учитель, уступающий учащимся, теряет педагогический авторитет.
7. Корректность во взаимоотношениях со старшеклассниками никогда не вредит.
8. Всегда помню проступки каждого школьника и умею в нужный момент напомнить о них. Это предупреждает повторение ошибок.
9. Если ошибаюсь, всегда прошу прощения у детей.
10. Если потакать капризам детей, они "садятся на голову".
11. Радуюсь, когда конфликт разрешается изящно, без нервозности.
12. На ученические проступки нужна педагогическая реакция, пресекающая их.
13. Не обижаюсь, если школьники замечают мои ошибки.
14. Когда ученик нарушает дисциплину, объясняю необходимость наказания тем, что он мешает не мне, а классу.
15. Разрешая конфликт с учеником, всегда думаю, какое влияние оказываю на других ребят.
16. Строго наказываю школьника за сознательно совершенный проступок.
17. Если ребенок нарушил порядок, могу сделать вид, что ничего не заметил.
18. На трудных подростков предпочтительней действовать через коллектив.
19. Когда возникает конфликт, никогда не разрешаю его за счет унижения достоинства ребенка.
20. Испытываю удовлетворение, когда не я, а класс осуждает ученика за лень и разболтанность.
21. Учитель всегда прав, если ребенок уходит с урока в слезах.
22. Беспрекословное выполнение педагогических требований – залог успеваемости и дисциплины.

Литература

1. Десяева, Н. Д. Культура речи педагога / Н. Д. Десяева. – М., 2003.
2. Кухарев, Н. В. Педагог-мастер, педагог-исследователь / Н. В. Кухарев. – Мозырь, 1998.
3. Протчанка, В. У. Актуальныя праблемы тэорыі і практыкі навучання беларускай мове / В. У. Протчанка; Нац. ін-т адукацыі. – Мн., 2001.
4. Педагогический поиск. – М., 1987.
5. Рыданова, И. Н. Основы педагогики общения / И. Н. Рыданова. – Мн., 1998.
6. Чернышев, А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций / А. С. Чернышев. – М., 1999.