Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение

«Средняя общеобразовательная школа № 97» г. Саратова

Личностно-профессиональные качества и умения учителя.

Работу выполнила

Ефименко З.А.-учитель химии

2011-2012 учебный год

ГЛАВА I БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ.

**1.1 Понятие барьеров общения.**

Барьеры коммуникации - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия, в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры. Под коммуникативным барьером обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее.

В основе любого конфликта лежат такие барьеры, которые включают противоречивые позиции партнеров по какому-то поводу, а также несовпадение интересов. Чтобы разрешить конфликт необходимо преодолеть эти барьеры. Преодоление барьеров - это путь к эффективному общению, установлению взаимоотношений между людьми. Чтобы правильно преодолеть коммуникативные барьеры и не допустить возникновение барьеров, педагог должен владеть знаниями и умениями в общении, владеть методами коммуникации и способами преодоления барьеров.

В качестве оснований классификации коммуникативных барьеров целесообразно выделить среду (внешние условия) коммуникации, технические средства коммуникации и самого человека как главного действующего лица любого коммуникативного акта.

Можно выделить 4 вида барьеров.

1.Барьеры, обусловленные факторами среды.

К ним относятся характеристики внешней физической среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации:

- акустические помехи - шум в помещении или за окном, ремонтные работы, звонки телефона и т.д.;

- отвлекающая окружающая обстановка - все то, что способно отвлечь внимание собеседников (яркий или тусклый свет и т.д.);

- температурные условия - слишком холодно или жарко в помещении;

- погодные условия - дождь, ветер, давление и т.д.

Каждый из перечисленных факторов может сказаться на результативности общения в силу своего влияния на индивидуальные психофизиологические особенности людей.

2. Технические барьеры.

Технический барьер состоит в том, что те или иные явления мешают найти и получить нужную информацию. К техническим барьерам относятся «шумы» и «помехи». Понятие «шум» ассоциируется с технологическими проблемами, и означало возмущения, не являющиеся частью сообщения, передаваемого источником. Источник шума обладает способностью разрушать информацию, тем самым он увеличивает степень неопределенности приемника. Можно выделить такие технические барьеры коммуникации, которые обусловлены и человеческим фактором: неправильное использование техники связи; неправильным выбором технического средства для передачи сообщения.

На первый взгляд может показаться, что в мире современных технологий коммуникативные проблемы решены. Но большинство барьеров коммуникации обусловлено человеком.

3. Человеческие барьеры.

Человеческие барьеры можно разделить на межъязыковый, социальный, психологический, психофизиологический, социокультурный барьеры коммуникации.

**1.2 Коммуникативные барьеры общения.**

Человек, как элемент коммуникации - сложный и чувствительный "получатель" информации со своими чувствами и желаниями, жизненным опытом. Полученная им информация может вызвать внутреннюю реакцию любого рода, которая, возможно, усилит, исказит или полностью блокирует посланную ему информацию.

Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения коммуникативных барьеров. В случае возникновения барьера информация искажается или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает к реципиенту.

В процессе общения между учителем и учащимся стоит задача не только и не столько передать информацию, сколько добиться ее адекватного понимания последним. То есть в межличностной коммуникации как особая проблема выступает интерпретация сообщения, поступившего от учителя ученику и наоборот. Во-первых, форма и содержание сообщения существенно зависят от личностных особенностей как учителя, так и ученика, их представлений друг о друге и отношений между ними, всей ситуации, в которой происходит общение. Во-вторых, переданное учителем учебное сообщение не остается неизменным: оно трансформируется, изменяется под влиянием индвидуально-типологических особенностей ученика, отношения его к учителю, самому тексту, ситуации общения.

От чего же зависит адекватность восприятия учебной информации? Можно назвать ряд причин, важнейшей из которых является наличие или отсутствие в процессе коммуникативных барьеров. В самом общем смысле ***коммуникативный барьер*** *- это психологическое препятствие на пути адекватной передачи учебной информации между участниками педагогического процесса*. В случае возникновения барьера учебная информация искажается или теряет изначальный смысл.

Барьер речи.

Речь – основное средство общения. Практически для всех людей важно уметь общаться таким образом, чтобы их правильно понимали, чтобы их слова не наталкивались на стену непонимания, чтобы их слушали и слышали. Для многих людей умение «донести» свое мнение, свои знания до партнера - часть профессии, поэтому они должны уделять первостепенное внимание проблеме коммуникативных барьеров и совершенствованию практических навыков их преодоления.

*Неумение выражать свои мысли* *(логический барьер)*очень мешает общению. Гельвеций говорил: «Требуется гораздо больше ума, чтобы передать свои идеи, чем чтобы иметь их. Это доказано тем, что существует много людей, которые считаются умными, но пишут очень плохие сочинения». Необходимо набраться терпения и использовать все свое умение слушать, задавать вопросы, чтобы получить от партнера необходимую информацию. Логический барьер возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая преподавателем , либо слишком сложна для восприятия учащихся, либо кажется им неверной, противоречит присущей им манере доказательства. В психологическом плане можно говорить о существовании множества логик и логических систем доказательств. Для одних людей логично и доказательно то, что не противоречит разуму, для других то, что соответствует долгу и морали. Можно говорить о существовании "женской" и "мужской" психологической логики, о "детской" логике и т. д. От психологических пристрастий человека зависит, воспримет ли он предлагаемую ему систему доказательств или сочтёт её не убедительной. Для преподавателя же выбор адекватной данному моменту системы доказательств всегда является открытой проблемой.

Не меньшую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может сыграть *стилистический барьер,* возникающий при несоответствии стиля речи педагога и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния учащихся и др. Так, собеседник по общению может не принять критическое замечание, так как оно будет высказано в несоответствующей ситуации панибратской манере, или дети не воспримут интересный рассказ из-за сухой, эмоционально не насыщенной или наукообразной речи учителя . Педагогу необходимо тонко чувствовать состояние своих учеников, улавливать оттенки возникающей ситуации общения, с тем чтобы привести в соответствие с ней стиль своего сообщения.

*Семантический барьер*возникает тогда, когда люди пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей. Это, прежде всего, проблема жаргонов и слэнгов. Так, в различных микрокультурах не одинаково понимается смысл таких ценностей как "красота", "долг", "естество", "приличие" и т. д. Кроме того, каждая среда создаёт свой мини-язык общения, свой слэнг, в каждой свои любимые цитаты и шутки, выражения и обороты речи. Всё это вместе может значительно затруднять процесс общения, создавая семантический барьер непонимания. Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности собеседника, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле   
то или иное слово вы использовали.

*Плохая техника речи* *(фонетический барьер)*очень мешает эффективному общению. Прежде всего, оно возникает, когда участники общения говорят на различных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, искажённый грамматический строй речи. Барьер фонетического непонимания порождает также невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка и речь с большим количеством звуков-паразитов. Но если вы заинтересованы в общении именно с этим человеком, придется приспосабливаться к его манере говорить и не показывать вида, что вы чем-то недовольны.

Эмоциональное состояние человека существенно сказывается на его речи. Чем больше человек овладел навыками общения и публичного выступления, тем лучше он контролирует свои эмоции. В разговоре с собеседником сразу угадывается его эмоциональный настрой. Существенное значение в том, как влияют эмоции на речь, играет тип высшей нервной деятельности. Слабая нервная система затрудняет четкое изложение материала, логику рассуждения. Излишняя заторможенность не позволяет гибко реагировать на внезапно возникшие затруднения в общении. Излишняя возбудимость способствует поспешности: слово опережает мысль. Чем меньше человек владеет своими эмоциями, тем чаще он в общении порождает непонимание, конфликты, чаще попадает в нелепые ситуации.

Таким образом, барьер речи возникает вследствие:

эмоционального возбуждения;

неправильного выбора слов;

ошибок в построении сообщения;

неверной оценки способности партнера понять передаваемую ему информацию;

слабой аргументации высказываний;

неумения использовать социально-психологические механизмы общения.

*Структура речевого общения включает в себя следующие элементы:*

1.Значение и смысл слов, фраз (точность, доступность, правильность)

2. Речевые звуковые явления: темп речи, ритм речи, модуляция высоты голоса, тональность, тембр, интонация, дикция речи.

3.Выразительные качества голоса: специфические звуки, разделительные звуки, нулевые звуки (паузы), звуки назализации.

Целесообразное и незатрудненное применение языка в целях общения обеспечивают качество “хорошей” речи: точность, чистота, логичность, выразительность, богатство, уместность.

*Точность* – соответствие смыслового содержания речи и информации, которая лежит в её основе. Точность речи связывается с точностью словоупотребления, с правильным использованием многозначных слов, синонимов, антонимов, омонимов. Важнейшее условие точности речи – это соблюдение лексических норм.

Речь является точной, если говорящий отбирает те слова и конструкции которые точнее других передают оттенки смысла, существенные именно для данного высказывания.

*Чистота речи* означает отсутствие в речи чуждых литературному языку элементов (диалектных, профессиональных, жаргонных и др.)

*Логичность*– это выражение в смысловых связях компонентов речи связей и отношений между частями компонентами мысли.

*Выразительностью* речи называется качество, возникающее в результате реализации заложенных в языке выразительных возможностей. Выразительность может создаваться языковыми единицами всех уровней.

Кроме того, существуют специфические изобразительные свойства языка (тропы, стилистические фигуры), делающие высказывание ярким, образным, эмоциональным. Экспрессия создаёт также употреблением крылатых слов, пословиц и поговорок.

*Богатство речи* – это широкое и свободное использование языковых единиц в речи, позволяющие оптимально выразить информацию.

*Уместность* – это употребление в речи языковых единиц, соответствующих целям, ситуации, условиям, содержанию общения.

Социальный барьер.

Барьер связан с разными положениями людей в обществе и принадлежности к разным социальным группам. Социальный барьер делится еще на барьер разного уровня жизни, барьер национальных культур. Причиной психологического барьера могут служить социально-культурные различия между партнёрами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к различной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации.

Психологические барьеры (темперамента, характера, эмоций).

*Барьер темперамента. Барьер характера.*

*Барьер характера и его акцентуации (чрезмерная выраженность отдельных черт характера)* тоже создают сложности в общении. Характер - это совокупность *устойчивых* индивидуальных особенностей личности, которые складываются и проявляются в деятельности и общении. Характер отражает отношение человека к другим людям, к самому себе, к труду, к вещам и деньгам.

У каждого человека свой характер, но воспитанные люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. *Невежливость –*это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним. К сожалению, проявления невоспитанности нередки даже в деловой коммуникации. Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью. Бывают ситуации, когда вы вынуждены выслушать справедливое или несправедливое выражение возмущения. Помните, что ваша цель – сотрудничество, а не конфликт. Когда человек груб, возникает желание тотчас резко поставить его на место. Но это может привести к перебранке. Лучше ответить холодным и спокойным тоном. На многих это действует отрезвляюще.

Люди с ярко выраженными особенностями темперамента (сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик) могут быть неудобными собеседниками*.*

*Типы акцентуации характера:*

Застревающий, ригидный

Эмотивный, лабильный

Педантичный

Тревожный

Циклотимный

Демонстративный

Неуравновешенный, возбудимый

Дистимный

Экзальтированный

В соответствии с типами акцентуации характера и темпераментом можно выделить несколько разновидностей субъектов общения. Знание особенностей проявления поведения может помочь преодолеть барьеры общения, называемые барьерами характера и темперамента.

*Субъекты общения:*

* Доминантный.

Стремится обратиться к какому-либо человеку, не заботясь при этом об уместности или целесообразности общения. Он хочет овладеть инициативой в общении, оказать влияние на других, подавить активность партнера по общению. Его настроенность на это можно уловить по осанке, мимике, жестам, взгляду, репликам. В общении он повышает голос, перебивает партнера, повторяет многократно одно и то же, отличается напористостью.

* Недоминантный.

Постоянно чувствует себя неуверенно, боится лишний раз взять на себя инициативу, задать вопрос, высказать свою точку зрения. Он очень чувствителен к внешним признакам интеллекта, силы, эмоциональности партнера. Нерешителен в раскрытии собственных знаний. Иногда он позволяет сбить себя с толку; уступчив, легко теряется; никогда сам не перебивает партнера и терпеливо сносит, когда его перебивают.

* Мобильный.

Легко вступает в общение, переключает внимание, быстро рисует в своем сознании образ партнера по общению (часто слишком поверхностно). Его речь тороплива, фразы легко сменяют друг друга; задает темп общению; часто перебивает. В ходе словесного общения активно выражает свое отношение к тому, что говорит партнер, вставляет реплики и замечания. Старается уловить смысл речи, не вникая в «словесное облачение». Всегда стремится внести разнообразие в общение, меняя поверхностно обсуждаемые темы, перескакивая с одной на другую.

* Ригидный.

Не сразу включается в коммуникативную деятельность. Ему требуется изучить партнера, понять его намерения в общении. Как правило, он внимательно слушает. Неспешно говорит, подробно излагает свои мысли, тщательно подбирая слова и выражения, строя фразы. Он не любит, чтобы его перебивали; не терпит поспешного изложения мыслей от других. Общение с таким человеком может быть тягостным для нетерпеливых.

* Экстравертный.

Открыто расположен к взаимодействию. Общение является его стихией. Независимо от своего душевного состояния, он всегда направлен на партнерство. Он уверен в собственной способности понять любого человека, любознателен, проявляет неподдельный интерес к людям. Хочет быть полезным окружающим, внимателен к ним, старается высказать свои симпатии и желает такого же отношения к себе. Для привлечения внимания к своей персоне часто бывает эксцентричным в высказываниях, используя модные новинки. Умеет говорить открыто и искренне.

* Интравертный.

Не склонен к внешнему диалогу. Более всего он сосредоточен на диалоге с самим собой (аутообщении). Застенчив, обидчив, не склонен к обсуждению личных тем. Однако он имеет хорошо управляемую систему психологической защиты «личных зон».

*Барьер эмоций.*

*Эмоции* - это субъективные реакции человека на воздействие внешних и внутренних раздражителей. Они проявляются в чувствах удовольствия и неудовольствия, радости и страха, и т.п. Основной причиной отрицательных эмоций являются чувство неудовлетворения, межличностные конфликты и стрессы.

Значительно большая возможность искажения восприятия связана с эмоциями - *эмоциональные барьеры.* Это происходит, когда люди, получив какую-либо информацию, более заняты своими чувствами, предположениями, чем реальными фактами. Слова обладают сильным эмоциональным зарядом, причём не столько сами слова (символы), сколько ассоциации, которые они порождают в человеке. Слова имеют первичное (буквальное) значение и вторичное (эмоциональное).

*Барьер страдания* возникает на почве страдания или даже горя. Барьер страдания вызывает искаженное представление о действительности и неправильные оценки. Очень часто это выражается в агрессивности или в стремлении избежать общения, замкнуться в одиночестве. Трудно преодолеть барьер общения, вызванный сильным раздражением и гневом. Эти эмоции могут следствием лишения удовольствия, оскорбления, принуждения, побуждения совершить нежелательный поступок.

*Барьер страха, стыда и вины*. Все эти комплексы отрицательных эмоций –плохие переменные разговора. Носители таких качеств должны быть скорее объектами психиатра и психотерапевта, нежели субъектами делового общения.

*Барьер плохого настроения*. У людей настроение портится от очень многих причин: плохой погоды и самочувствия, безысходности и несбывшихся надежд, черствости окружающих и собственной черствости. Плохое настроение можно отнести к низкой культуре быта, плохой его организации. Человек с плохим настроением - плохой работник и еще худший партнер в общении. Одними из главных источников отрицательных эмоций являются межличностные столкновения. Ссора, конфликт вызывают отрицательные эмоции у всех. Чтобы это предотвратить наиболее разумным будет отказаться от беседы, предложить перенести ее на другое время.

**1.3. Перцептивные барьеры общения.**

Перцептивные барьеры общения связаны с восприятием человека человеком, с неправильными установками сознания на восприятие человека.

Вот некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать учащихся. Основные из них таковы:

* 1. *Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений,* которые имеются у педагога задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания учащегося.
  2. *Предвзятость* в педагогическом общении. Проявляется предвзятость в следующем:

а) существуют ложные стереотипы, относящиеся к восприятию человека по внешним данным. (Этот – в очках, значит, умный, этот – спортивный на вид, значит, неумный и т.д.) Установка на внешность экономит педагогические усилия, связанные с познанием учеников, но часто приводит к заблуждениям, которые в конечном счете выливаются в педагогические просчеты.  
  б) приписывание достоинств или недостатков человеку исходя только из его социального статуса. В этом случае ученик или студент оказываются не в лучшем положении: их социальный статус ниже статуса педагога.  
  в) субъективизм, штампы, трафареты, предварительная информация, которую педагог получает об учащемся (или другом педагоге). Следуя им, педагог встает на ложный путь педагогического общения или оказывается вообще вне его. Необходимо проверять всякую информацию и проводить переоценку предварительных установок, чтобы познать истинного человека, его плюсы и минусы и строить общение с ним с опорой на плюсы, осознавая, что каждый человек в чем-то лучше другого.

*3. Наличие уже сформированных стереотипов,* в соответствии с которыми учащиеся заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт. *Стереотипы* представляют собой устойчивое, упрощенное мнение о людях (учителях, учениках) и ситуациях. Они возникают в педагогическом процессе двояким образом: смысл информации может быть искажен а) стереотипом говорящего; б) стереотипным мышлением воспринимающего (слушающего).

*4. Стремление сделать преждевременные заключения о личности учащегося до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация.* Некоторые педагоги, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз встретились с ним или увидели его.

*5. Эффект «ореола*»- первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности учащегося распространяется на весь его образ, а затем общее впечатление о нем переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление об учащемся благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление об ученике отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или превратно истолковываются как своекорыстные.

*6. Эффект «проецирования*»- другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: "все люди подобны мне" или "другие противоположны мне". Упрямый подозрительный человек склонен видеть эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно отсутствуют. Добрый, отзывчивый, честный человек, наоборот, может воспринять незнакомого через "розовые очки" и ошибиться. Поэтому, если кто-то жалуется, какие мол, все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.

*7.* *Эффект «первичности»* проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация об ученике или событии, является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. Даже потом, если человек получит другую информацию, которая будет опровергать первичную, он все равно будет больше помнить и учитывать первичную информацию. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное (например, из-за плохого самочувствия), в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно «настроиться на него».

*8. Эффект «последней информации»*- если последняя информация, полученная о человеке, будет негативной, она может изменить прежнее мнение о нем.

*9. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.*

*10*. *Отсутствие изменений в восприятии и оценках учащихся, происходящих со временем по естественным причинам*. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение об ученике не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

**1.4. Пути преодоления барьеров общения.**

*Техника общения. Методы преодоления коммуникативных барьеров.*  
 Техника общения - это способы перенастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы - предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.

Прежде чем вступить в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнёра по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приёмы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнёра благоприятное или неблагоприятное впечатление о себе и сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло (если этого желания нет) стремление продолжать общение.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определённого выражения лица, позы, выбор начальных слов, тона высказывания, движений и жестов, привлекающих партнёра действий, направленных на его преднастройку, на определённое восприятие сообщаемого (передаваемой информации). В процессе общения применяются виды техники и приёмы разговора, основанные на использовании обратной связи.  
 Существует множество *приёмов повышения эффективности общения, избегания коммуникативных барьеров.* Назовем некоторые из них.  
 Приём *"имя собственное"* основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение работника к клиенту или партнеру.

Приём *"зеркало отношений"* состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг". А друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию. Приём "золотые слова" заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы "заочное" удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обусловливает расположенность к работнику.

Приём *"терпеливый слушатель"*вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение клиента.

Приём *"личная жизнь"* выражается в привлечении внимания к "хобби", увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

При межличностном общении важно уметь «снимать маску», быть открытым и искренним. Без открытого общения не могут существовать теплые и близкие отношения с людьми. Человек, заинтересованный в том, чтобы лучше ориентироваться в особенностях своих отношений с окружающими, должен интересоваться реакциями других людей на его поступки в конкретных ситуациях, учитывать истинные последствия своего поведения. Собирая подобную информацию от разных людей, получаешь возможность увидеть себя как бы в разных зеркалах. Обеспечение других обратной связью - сведениями о том, какие чувства и мысли вызывает у нас их поведение, - может повышать взаимное доверие. Для того чтобы высказывать и принимать обратные связи, нужно обладать не только соответствующими умениями, но и смелостью.

В процессе общения проблема усложняется. Если действительно захотеть быть лидером в общении, приходится преодолевать не только свои собственные предвзятые представления, но и предрассудки ваших собеседников, так как люди ищут подтверждения своим взглядам и отвергают то, что не вписывается в систему их представлений. Изменить установки людей, их предрассудки и предубеждения почти невозможно -- ведь это часть психики человека. Наивно полагать, что под воздействием логических аргументов, показывающих несостоятельность некоего предвзятого представления, человек изменит его. Если партнер достаточно умен, он согласится на словах, если нет, будет спорить, защищаться или уйдет в глухую оборону.

Можно выделить несколько путей преодоления:

1. действия должны быть направлены не на устранение предубеждений и предвзятых мнений (что, как уже было сказано, невозможно), а на ослабление и устранение их влияния в каждом конкретном случае.

2. действия направлены на ослабление влияния предвзятых представлений не только у оппонентов, но и у себя.

3. сознательно передать инициативу разговора в руки собеседника, тем самым лишая его возможности оставаться оппонентом и говорить «нет».

4. для получения утвердительных ответов использовать «усилители», то есть высказывания, имеющие общий характер и не вызывающие возражений. Этот метод называется методом переубеждения, или методом «Я - Сократ». Как известно, Сократ в своих диалогах задавал вопросы, на которые его собеседник отвечал в основном «да», и тем самым добивался переубеждения оппонента. Думается, что тщательное изучение «Апологии Сократа» Платона есть прекрасная школа управленческого общения.

Также необходимо уменьшить коммуникативный барьер. Это можно сделать, руководствуясь следующими положениями.

1. Постарайтесь сразу избавиться от стереотипов мышления. Конечно, это нелегко. Но если постоянно о них помнить, с поставленной задачей вполне можно справиться. Это совет стратегический.

2. Каждый раз, формируя сообщение, помните о двух вещах. Первое: убедитесь в том, что оно не искажено вашими стереотипами мышления. Второе: попытайтесь определить, какие стереотипы могут довлеть над получателем вашей информации, и сформулируйте свое сообщение таким образом, чтобы оно прошло через этот барьер.

3. Для устранения в сообщении искажений, идущих от стереотипов, очень хорошо помогают следующие приемы:

- принимая информацию, отделяйте эмоции от фактов, а факты - от мнений. Сделать это очень просто. Выслушав собеседника, попросите его повторить сказанное, ограничиваясь фактами и оставив оценки этих фактов при себе;

- снабжая информацией, не стесняйтесь попросить повторить ее, особенно если речь идет о чем-то очень важном.

Эти приемы можно назвать элементарной техникой безопасности общения, ведь они помогают нейтрализовать стереотипы мышления и повысить качество общения.

Способы преодоления всех барьеров имеют препятствие личностного роста. К факторам личностного роста относят: честолюбие, стремление к высокому статусу, ответственность перед окружающими. А также можно включить такие факторы как нехватка уверенности в себе, отсутствие нужных навыков и т.д.

Для того, чтобы общение было эффективным, необходимо прежде всего вырабатывать чувство собственного достоинства, уверенность в себе. Помогает также умение видеть за каждым неадекватным поступком человека проявление его психологических особенностей, а может быть, и проблем. Жизнь сталкивает нас с разными людьми. И очень редко дарит тех, в общении с которыми барьеры не возникают. Поэтому следует быть снисходительными к проявлениям некоммуникабельности и уметь делать общение бесконфликтным. Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

## ГЛАВА II. ЛИЧНОСТНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА И

## УМЕНИЯ УЧИТЕЛЯ, ВАЖНЫЕ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ.

**2.1. Качества личности педагога, важные для общения.**

Эффективность педагогического общения в немалой степени определяется личностными качествами учителя. Среди них можно выделить четыре группы:

* показатели коммуникативного плана;
* показатели индивидуально-личностного плана;
* показатели общего социально-психологического плана;
* показатели морально-этического плана [(рис. 14)](http://www.ido.rudn.ru/psychology/pedagogical_psychology/pic/p14_14.html).

Среди показателей личностного плана наибольшее значение имеют коммуникативные склонности, способности, знания, умения, навыки общения и др. Безусловно, на результативность педагогического общения оказывают влияние такие показатели индивидуально-личностного плана, как интересы, склонности, уровень подготовленности, привычки учителя и ученика.  
         В некоторых исследованиях отмечается связь эффективного познания личности учащегося с индивидуально-психологическими особенностями педагога, например такими, как интроверсия, экстраверсия, эмоциональная стабильность. Исследования показали, что в целом педагоги интровертированного типа более полно и адекватно отражают личность учащегося по сравнению с педагогами-экстравертами. Исследования А.А. Реан обнаружили интересную особенность: те педагоги, которые не связывают свое профессиональное совершенствование с развитием самоуверенности (а, напротив, приближаясь к своему идеалу профессионализма, стремятся стать менее самоуверенными), дают более позитивную оценку личности учащегося. И наоборот, чем более педагог связывает свое профессиональное самосовершенствование с повышением самоуверенности, тем чаще он дает в целом негативные оценки личности учащегося.

В психолого-педагогической литературе указывается ряд и других качеств личности педагога, важных для общения. Среди них можно назвать следующие:

* фасцинация (основа обаяния);
* прямой и лучистый взгляд, голос, богатый в тембровом отношении;
* импровизационный ум;
* эмпатия (способность поставить себя на место другого);
* доброжелательность;
* аутентичность (умение быть собой);
* инициативность в общении;
* непосредственность;
* принятие своих и чужих без страха;
* стремление к самопознанию.

Также можно выделить ряд профессионально важных качеств педагога, необходимых для общения с аудиторией

**2.2. Коммуникативные умения, навыки и их характер.**

Одним из важных качеств педагога является умение организовывать длительное и эффективное взаимодействие с учащимися. 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.  
          Прежде всего, заметим, что ***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, по меньшей мере, два полезных 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. В частности, познание человеком других людей, познание самого себя, правильное восприятие и оценивание ситуаций общения, умение правильно вести себя по отношению к людям, действия, предпринимаемые человеком в отношении самого себя.

Исходя из трех сторон общения (коммуникативной, перцептивной и интерактивной) можно выделить три 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.

Вышеперечисленные и другие коммуникативные умения могут быть сформированы на интуитивном, житейском и сознательном уровнях.

Познание человека человекам 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;
* умение вести себя так, чтобы дать возможность другому человеку проявить свои интересы и чувства;

Коммуникативные способности педагога поддаются развитию. Хорошие результаты в их формировании дает социально-психологический тренинг.

**2.3. Стили педагогического общения.**

Педагогическое общение осуществляется в разнообразных формах, зависящих главным образом от индивидуальных качеств педагога и его представления о собственной роли в этом процессе. В психолого-педагогической литературе эта проблема, как правило, рассматривается в связи со стилем педагогической деятельности. Существует несколько классификаций педагогических стилей, базирующихся на разных основаниях. Например, выделяются в качестве противопоставляемых друг другу регламентированный и импровизационный стили педагогического взаимодействия, которые могут также рассматриваться как стили педагогического общения (Шелихова Н.И. Техника педагогического общения / Под общей редакцией Гинзбурга М.Р. - М.: Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1998).  
***Регламентированный стиль*** предусматривает строгое подразделение и ограничение ролей участников педагогического процесса, а также следование определённым шаблонам и правилам. Его преимущество, как правило, в чёткой организации учебно-воспитательной работы. Однако для этого процесса характерно возникновение новых, неожиданных условий и обстоятельств, которые не предусмотрены изначальной регламентацией и не могут быть бесконфликтно под неё "подогнаны". Возможности коррекции педагогического взаимодействия в нестандартных условиях в рамках регламентированного стиля весьма низки.

***Импровизационный стиль*** в этом плане обладает, значительным преимуществом, т.к. позволяет спонтанно находить решение каждой, вновь возникающей ситуации. Однако способности к продуктивной импровизации весьма индивидуальны, поэтому осуществление взаимодействия в таком стиле не всегда возможно.

Достоинства того или иного стиля дискуссионны; оптимальным представляется гармоничное сочетание в педагогическом процессе элементов регламентации и импровизации, что позволяет одновременно соблюсти необходимые требования к процессу и результату обучения, а также при необходимости скорректировать механизмы взаимодействия.  
          Существует также традиционное *подразделение стилей по критерию роли участников педагогического процесса.*

В рамках ***авторитарного стиля*** общения эти роли строго регламентированы, причём учащемуся принадлежит изначально подчинённая роль. Именно при этом условии осуществляется обучение и воспитание как целенаправленное воздействие на ребёнка. Наряду с указанными недостатками этот механизм чреват постепенным отставанием от возрастающих возможностей ребёнка, что приводит в итоге к несоответствию педагогического стиля и сформировавшихся жизненных установок учащегося.

Крайней противоположностью авторитарному выступает стиль педагогического общения, который может быть расценён как ***попустительский.*** Внешне он позволяет достичь раскованных отношений, однако чреват возможностью утраты контроля педагога над поведением воспитанников.  
          Оптимальным представляется так называемый ***демократичный*** стиль общения, при котором имеет место определённая регламентация ролей участников диалога, не ущемляющая, однако, свободы проявления индивидуальных склонностей и особенностей характера. Именно такой стиль позволяет гибко корректировать механизмы взаимодействия с учётом возрастающей роли учащегося как участника всё более равноправного диалога.

**2.4. Влияние характера педагогического общения на психическое**

**развитие учащихся.**

Пытаясь выяснить причины, делающие общение одним из сильнейших факторов, участвующих в формировании личности, было бы большим упрощением видеть его воспитательное значение только в том, что вступающие в общение люди получают таким образом возможность передать друг другу знания об окружающей их действительности, которыми они обладают, а также умения и навыки, требующиеся обычно человеку для успешного выполнения предметной деятельности.

Воспитательное значение общения заключается не только в том, что оно расширяет общий кругозор человека и способствует развитию психических образований, которые необходимы ему для успешного выполнения деятельности, носящей предметный характер. Воспитательное значение общения заключается еще и в том, что оно является обязательным условием формирования общего интеллекта человека и, прежде всего, многих его перцептивных, мнемических и мыслительных характеристик.  
          Какие требования предъявляют учителя к вниманию, восприятию, памяти, воображению, мышлению учащихся, когда с ним повсеместно общаются, какие задачи перед ними ставят и какой уровень их активности при этом вызывают - от этого в большой степени зависит то конкретное сочетание различных характеристик, которые определяют интеллект учащегося. (Бодалев А.А. Личность и общение. - М.: МПА, 1995).

В психолого-педагогической литературе все чаще сегодня рассматривается такое явление как дидактогения. ***Дидактогения*** *- негативное психическое состояние учащегося, вызванное нарушением педагогического такта со стороны воспитателя (учителя, тренера)*. Выражается в фрустрации, страхах, подавленном настроении и т.п. Отрицательно сказывается на деятельности учащегося, затрудняет межличностные отношения. В основе возникновения дидактогении лежит психическая травма, полученная учеником по вине педагога. Этим объясняется близость симптоматики дидактогении и неврозов у детей, причем дидактогения нередко перерастает в невроз и в этом случае может потребовать специального лечения, в частности методами психотерапии (Белухин Д.А. Учитель: от любви до ненависти... (Техника профессионального поведения).

Некоторые педагоги считают допустимым с целью наказания ученика либо для снижения его завышенной самооценки публично высмеять его, подчеркнуть (нередко с преувеличением) его недостатки, провести невыгодное сравнение с достижениями сверстников. С точки зрения школьной психогигиены такая форма педагогического общения крайне вредна, поскольку дает внешний эффект снижения нежелательной активности ученика, но не может ориентировать на положительные достижения в учебной деятельности и т.п. Таким образом, разрушается авторитет педагога, вера в его доброжелательность и справедливость, ослабляется чувство его психологической защищенности, необходимое для эмоционального равновесия ребенка. Чтобы предотвратить возникновение дидактогении у учащихся, каждый педагог должен стремиться к максимальной тактичности в общении, осуществлять воспитание учащихся с учетом их возрастных и индивидуально-психологических (главным образом личностных) особенностей. (Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. - М., Издательство "Российское педагогическое агентство", 1995).

**Заключение.**

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. 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. Общение может быть также доверительным и конфликтным. Первое отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация. Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями неудовольствия и недоверия.

Соблюдение условий взаимопонимания на практике, в жизни является критерием достигнутого взаимопонимания. Оно будет тем выше, чем более приемлемы для совместной деятельности разработанные правила взаимодействия. Они не должны сковывать партнеров. Для этого их необходимо периодически исправлять, т.е. согласовывать совместные усилия людей и обстоятельства их реализации. Лучше всего это делать в ситуации равноправного положения индивидов.

*Культура общения* - это совокупность ценностей (свободы, справедливости, прав и обязанностей, ответственности и самосознания) и способ их реализации в системе социальных, экономических, культурных отношений людей, основанных на раскрытии индивидуальных возможностей и способностей личности.

Современное знание предлагает такие отношения, когда не будет надобности индивидам за счет другого добиваться цели. Успех зависит и от самого человека и от общения. Личность может найти себя в полном и разностороннем применении способностей, в сознании того, что ее состояние не основано на страданиях окружающих. Культура общения открывает широкие возможности для развития личности.

Общение - первый вид деятельности, возникающий в процессе индивидуального развития человека, за ним следуют игра, учение и труд. Все эти виды деятельности носят развивающий характер, т. е. при включении и активном участии в них ребенка происходит его интеллектуальное и личностное развитие. Общение рассматривается как вид деятельности, направленной на обмен информацией между общающимися людьми. Оно также преследует цели установления взаимопонимания, добрых личных и деловых отношений, оказания взаимопомощи и учебно-воспитательного влияния людей друг на друга. (Психология развивающейся личности. / Под ред. А.В. Петровского. - М.: Прогресс, 1987.

**Список использованной литературы.**

1. Андреева Г.М. Социальная психология.- М.:Аспект Пресс, 1996.
2. Белухин Д.А. Учитель: от любви до ненависти… (Техника профессионального поведения). Кн. для учителя. - М.: 1994.
3. Бодалев А.А. Личность и общение. - М.: Международная педагогическая академия, 1995.
4. Ершов П.М. и др. Общение на уроке, или Режиссура поведения учителя. 2-е изд., перераб. и доп.- М.: 1998.
5. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. - М.: Издательство "Российское педагогическое агентство", 1995.
6. Крысько В.Г. Социальная психология. - М.: ВЛАДОС, 2001.
7. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. -М., 1995.
8. Леонтьев А.А. Педагогическое общение / Под ред. М.К. Кабардова. 2-е изд., перераб. и доп. -М.,1996.
9. Леонтьев А.А. Психология общения.- М., 1999.
10. Митина Л.М. Психологическая диагностика коммуникативных способностей учителя: Учеб. пособие. -Кемерово, 1996.
11. Немов Р.С. Психология: В 3 кн. - М.: ВЛАДОС, 2004.
12. Петерс В.А. Психология и педагогика. - М.: Велби, Проспект, 2005.
13. Психология. / Под ред. Вороновой А.В. - СПб.: Питер, 2004.
14. Психология: Словарь/Под ред. А.В. Петровского, М.С. Ярошевского. - М., 1996.
15. Психология развивающейся личности. / Под ред. А.В. Петровского. - М.: Прогресс, 1987.
16. Реан А. А., Коломинский Я. Л. Социальная педагогическая психология – СПб.: ЗАО "Издательство "Питер", 1999 (Серия "Мастера психологии").