

Психолого-педагогические основы общения.
Формирование у обучающихся культуры общения

*Серебренникова Н.Ю.,
преподаватель информатики*

Основой прогрессивного развития современного общества является человек, его культура и образованность, что возводит в разряд актуальных проблему развития и формирования культуры общения подрастающего поколения. Культура общения подчеркивает гуманистическую направленность в которой другой человек предстает как высшая ценность.

От умения общаться, устанавливать и развивать взаимоотношения с людьми во многом зависит профессиональная успешность медицинской сестры. Хороший психологический контакт с больным помогает точнее собрать анамнез, получить более полное и глубокое представление о больном.

В настоящее время наблюдается повышенная конфликтность в обществе и мире в целом, усиливается агрессивность одних социальных групп, целых государств по отношению к другим: никто не хочет договариваться, отстаиваются узкоэгоистические интересы, наблюдается неумение, а порой и нежелание выслушать иную точку зрения. Через Интернет и СМИ ведется открытая информационная война с использованием утечек с электронных носителей, пропагандируется откровенная ложь, выдаваемая за правду. Так называемые «дебаты» можно расценивать как ангажированную позицию в угоду влиятельному истеблишменту, сливание грязи в общий политический колодезь, из которого давно вычерпана чистая вода. Все это обнажает противоречия современной ситуации, подчеркивает актуальный характер проблемы развития культуры общения в обществе. Ведущую роль в формировании растущего человека, гражданина общества принадлежит преподавателю, и от того, какие ценности и установки усвоит он, какой стиль общения будет им востребован для профессиональной деятельности, зависит влияние его личности на воспитанников.

Многочисленные определения термина «культура», существующие в науке, позволяют отметить основное. Культура - это сущностная характеристика человека, связанная с чисто человеческой способностью целенаправленного преобразования окружающего мира, в ходе которого создается искусственный мир вещей, символов, а также связей и отношений между людьми. Все, что сделано человеком или имеет к нему отношение, является частью культуры. Коммуникация и общение являются важнейшей частью человеческой жизни, а значит, и частью культуры. Подчеркивая их важность, многие исследователи приравнивают культуру к общению (коммуникации).

Коммуникативную культуру, мы понимаем, как способность человека успешно устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми в различных ситуациях на основе субъективных внутренних и внешних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного взаимодействия в ситуациях межличностного общения и социальной коммуникации.

Культура общения или коммуникативная культура – это сложное многоплановое и многогранное образование, характеризующее общение, главными компонентами которого являются: культура слушания, культура говорения и эмоциональная культура.

Определяющим в воспитании коммуникативной культуры юношей и девушек является укрепление, прежде всего, моральных основ: уважения к людям, доброжелательности, терпимости, отзывчивости, скромности, чувства собственного достоинства. Само формирование у студентов вежливости и тактичности как устойчивых черт личности, ознакомление их с социальными нормами поведения, выработка привычки соблюдения этих норм предстает одной из конкретных задач формирования коммуникативной культуры.

Культура общения обязательно предполагает взаимодействие трех составляющих: точное отражение отдельных свойств индивида и его личности в целом, соответствующие средства и способы общения. Сказанное позволяет

описать культуру общения, как межличностный диалог, в котором проявляются подлинные переживания людей; здоровое общение, которое выступает как мера реализации потенций человека; форма общения, адекватная конкретной ситуации.

В педагогических исследованиях отмечается ведущая роль деловых игр и тренингов, которые расширяют возможности установления контакта студентов в различных ситуациях общения; вырабатывают навыки понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми; способствуют овладению студентами навыками эффективного слушания; активизируют процесс самопознания и самоактуализации; расширяют диапазон творческих способностей студентов; развивают креативность и формируют необходимую коммуникативную дистанцию. Методика тренингов и коллективной творческой деятельности содержит механизмы включения студентов в активную деятельность творческого сотрудничества, в рамках которой происходит приобщение к нормам коммуникативной культуры.

Общение людей друг с другом - чрезвычайно сложный и тонкий процесс. Неэффективность в общении может быть связана с полным или частичным отсутствием того или иного коммуникативного умения, например, умения ориентироваться и вести себя в конкретной ситуации. Может быть вызвана недостаточным самоконтролем, например, из-за неумения справиться с перевозбуждением, импульсивностью, агрессией и т. д. Каждый из нас учится ему в ходе всей своей жизни, приобретая опыт, который часто строится на ошибках и разочарованиях. Можно ли научиться общению, не используя для этого только свой реальный опыт? Да, и сделать это при помощи игры. Игра - это модель жизненной ситуации, в частности общения, в процессе которой человек приобретает определенный опыт. Кроме того, совершая ошибки в искусственной ситуации общения, человек не чувствует той ответственности, которая в реальной жизни неизбежна. Это дает возможность больше пробовать, проявлять творчество, искать более эффективные формы взаимодействия друг с другом и не бояться "поражения".

Несомненным позитивным моментом игровых упражнений является возможность получить оценку своего поведения со стороны, сравнить себя с окружающими и скорректировать свое общение в следующих ситуациях. Следует помнить, что намного легче заметить ошибки, неточности в общении своих близких, сотрудников, руководителей, чем свои собственные.

Развить у студентов культуру общения возможно, осваивая диалогический тип общения и взаимодействия, в котором между собеседниками происходит полноценный обмен сообщениями, их смыслами и критериями оценок, принятых каждым из них. При этом позиции партнеров равны, никто не претендует на доминирование своих мнений и оценок. Такое общение характеризуется взаимным проникновением в мир другого человека, обоюдной заинтересованностью, эмоциональной включенностью, бескорыстным отношением к партнеру, совместной направленностью на решение проблемы, личностно значимой для каждого из участников, максимальным доверием.

В ходе реализации диалога студентами осознается целевая установка на полицентричность, как принципиальное согласие с возможностью существования разных, но признаваемых равноценных позиций. Именно в этом аспекте признается значение диалога как особой формы организации учебно-познавательной деятельности и выстраивания субъект-субъектных отношений, направленных на развитие личности каждого, в отличие от конфликта, провоцирующего вытеснение позиции другого. Развитие культуры общения возможно только в диалоге, который основан на творчестве и сотворчестве, как в организации познавательной деятельности, так и в формировании отношений, в обмене творческой деятельностью через пласты духовных ценностей.

Таким образом, диалог - это отношение причастности личности к миру психолого-педагогической реальности, непосредственно целостное отношение, в котором образ «я» и «я» Другого взаимодействуют между собой, отношение к другому человеку воспринимается как продолжение себя. Участники диалога оказываются рядом друг с другом, их отношения развиваются в совместной

деятельности и связаны с овладением культурой общения. Выработать в себе установку на сотрудничество, выстроить высокую ноту межличностных отношений и духовно расти вместе со своими студентами - важная задача развития культуры общения педагога.

Библиографический список

1. Абрамкина, О. Г. Учебный диалог как средство формирования коммуникативной культуры обучающихся [Текст]/ О.Г. Абрамкина: дисс...канд. пед. наук: 13.00.08 / О. Г. Абрамкина; Орловский гос. ун-т. Орел, 2003.- 243 с.
2. Арпентьева, М.Р. Ожидания и игры: диалогическое и монологическое общение [Текст] / М.Р. Арпентьева // Социальные явления.-2015,№1 с.32-40.
3. Бочкарева, О.В. Формирование диалогической установки участников педагогического общения [Текст] О.В.Бочкарева // Социальные явления - журнал международных исследований.- 2015.-№1.- с. 124-131.
4. Карпова, Е.В. Ценности как мотивационные детерминанты учебной деятельности [Текст] / Е.В.Карпова // Ярославский педагогический вестник - 2012 - № 1 - Том II.- с.263-269.
5. Мазиллов, В.А. Психологическое содержание профессионально важных качеств учителя начальных классов [Текст] / В.А.Мазиллов, Ю.П.Вавилов // Ярославский педагогический вестник - 2011 - № 4 - Том II.-с.304-310.

В педагогических исследованиях отмечается ведущая роль деловых игр и тренингов, которые расширяют возможности установления контакта студентов в различных ситуациях общения; вырабатывают навыки понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми; способствуют овладению студентами навыками эффективного слушания; активизируют процесс самопознания и самоактуализации; расширяют диапазон творческих способностей студентов; развивают креативность и формируют необходимую коммуникативную дистанцию. Методика тренингов и коллективной творческой деятельности содержит механизмы включения студентов в активную деятельность творческого сотрудничества, в рамках которой происходит приобщение к нормам коммуникативной культуры.

Общение людей друг с другом - чрезвычайно сложный и тонкий процесс. Неэффективность в общении может быть связана с полным или частичным отсутствием того или иного коммуникативного умения, например, умения ориентироваться и вести себя в конкретной ситуации. Может быть вызвана недостаточным самоконтролем, например, из-за неумения справиться с перевозбуждением, импульсивностью, агрессией и т. д. Каждый из нас учится ему в ходе всей своей жизни, приобретая опыт, который часто строится на ошибках и разочарованиях. Можно ли научиться общению, не используя для этого только свой реальный опыт? Да, и сделать это при помощи игры. Игра - это модель жизненной ситуации, в частности общения, в процессе которой человек приобретает определенный опыт. Кроме того, совершая ошибки в искусственной ситуации общения, человек не чувствует той ответственности, которая в реальной жизни неизбежна. Это дает возможность больше пробовать, проявлять творчество, искать более эффективные формы взаимодействия друг с другом и не бояться "поражения".

Несомненным позитивным моментом игровых упражнений является возможность получить оценку своего поведения со стороны, сравнить себя с окружающими и скорректировать свое общение в следующих ситуациях. Следует помнить, что намного легче заметить ошибки, неточности в общении своих близких, сотрудников, руководителей, чем свои собственные.

Предлагаемый тренинг способствует овладению приемами эффективного общения через игровые компоненты и технику активного слушания.

Тренинг «Занятие».

В начале занятия можно провести самооценку коммуникативных навыков и умений каждого участника. Ведущий рисует на доске (или вывешивает заранее подготовленный рисунок) "лестницу коммуникативного мастерства". Левый край - мастер коммуникации, правый - уровень мастерства. Задача - найти свое место на этой лестнице и встать туда, в соответствии со своими собственными представлениями. В конце занятия можно повторить эту процедуру с разными вариантами добавлений. Например, каждому из участников проранжировать других по уровню коммуникативных способностей в начале занятия и по его итогу.

Следующий шаг - информационное сообщение ведущего о невербальных каналах коммуникации:

- глаза и контакт с помощью взгляда;
- лицо и лицевая экспрессия;
- жесты;
- позы;
- тактильные ощущения (касания);
- дистанция во время общения.

Успешность занятия во многом определяется мотивацией обучения эффективному общению. Выработка мотивации может происходить с помощью различных заданий: проведение ролевой игры на профессионально значимую тему, проведение с последующим

обсуждением видеозаписи групповой дискуссии; проигрывание личных проблем в общении, предложенных участниками.

Тренинг "Визуальное чувство".

Цель: - совершенствование перцептивных навыков восприятия и представления друг друга.

Все садятся в круг. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников, и через 2-3 минуты все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица других членов группы. В течение 1-2 минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. После выполнения упражнения группа делится своими ощущениями и повторяет упражнение. Задание; каждый из участников должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров.

Тренинг "Через стекло".

Цель: - формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие называют понятое.

Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

Тренинг "Дискуссия".

Цель: - формирование паралингвистических и оптокинестических навыков общения;

- совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Группа разбивается на "тройки". В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль "глухого-и-немого": он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении - зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль "глухого и паралика": он может говорить и видеть; третий "слепой-и-немой": он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи.

На упражнение отводится - 15 минут.

Тренинг "Да"

Цель: - совершенствование навыков эмпатии и рефлексии.

Группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например, "Странно, но я заметила за собой, что когда нахожусь в таком состоянии, то цвет моей одежды примерно одинаков". Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа - "да".

Тренинг "Передача движения по кругу".

Цель: - совершенствование навыков координации и взаимодействия на психомоторном уровне;

- развитие воображения и эмпатии.

Все садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом, предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет и каждый из участников называет, в свою очередь, что передавал именно он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз.

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

конфликтов с сотрудниками и руководителями, также восемь человек из десяти не проходят предварительное собеседование с работодателями при приеме на работу по причине неэффективного общения.

Непродуктивность в общении может быть связана как с отсутствием данного умения, так и с трудностью его практической реализации (устомление, невниманье, условия деятельности, особенности ситуации и др.). В подтверждении сказанного ведущий аргументировано апеллирует к тем случаям, когда участники дискуссии "пропускали" высказывания других или искажали предметные позиции при воспроизведении разговора по памяти. Можно также сослаться на примеры, взятые у Д. Карнеги, И. Атватера, о том, как важно быть внимательным слушателем.

Существует методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека.

Перед Вами 16 вопросов, на каждый из которых Вы должны ответить утверждением "да" или "нет". Следует помнить, что нет "правильных" или "неправильных" ответов, т. к. люди различны и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой закончит говорить и даст Вам возможность высказаться?

2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?

3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?

4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?

5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?

6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?

7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?

8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?

9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?

10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?

11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?

12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?

13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?

14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?

15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?

16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Обработка результатов подсчитывается количество ответов.

Интерпретация

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

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

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

Еще одна из методик, при которой участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа". Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

Типичные приемы слушания :

1. Глухое молчание.
2. Угу-поддакивание ("ага", "угу", "да-да", "ну", кивание подбородком и т.п.).
3. Эхо - повторение последних слов собеседника.
4. Зеркало - повторение последней фразы с изменением порядка слов.
5. Парафраз - передача содержания высказывания партнера другими словами.
6. Побуждение - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь ("Ну и...", "Ну и что дальше ?", "Давай-давай" и т.п.).
7. Уточняющие вопросы - вопросы типа "Что ты имел в виду, когда говорил "эсхатологический".
8. Наводящие вопросы - вопросы типа "Что-где-когда-почему-зачем", расширяющие сферу, затронутую говорящим, нередко такие вопросы являются по существу уводящими от линии, намеченной рассказчиком.
9. Оценки, советы.
10. Продолжения - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, "подсказывает слова".
11. Эмоции - "ух", "ах", "здорово", смех, "ну-и-ну", "скорбная мина" и пр.
12. Нерелевантные и псевдорелевантные высказывания - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально ("а в Гималаях все иначе" и следует рассказ о Гималаях, "кстати о музыке..." и следует информация о гонорах известных музыкантов).

После ознакомления со списком ведущий предлагает "рассказчикам" описать наблюдаемые ими реакции слушателей и дать им классификацию на основе приведенной схемы. Выявляются наиболее часто используемые реакции и обсуждаются их положительные и отрицательные стороны в ситуациях общения. В контексте занятия уместно привести трехкратную схему выслушивания: "Поддержка - Уяснение - Комментирование" и обсудить уместность появления тех или иных реакций на разных тактах выслушивания. Так, на такте "Поддержки" наиболее уместным представляются такие реакции, угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, на такте "Уяснения" - уточняющие вопросы и парафраз, а оценки и советы приемлемы на такте "Комментирования".

Тренинг «Диспут».

Упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет

занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники "загара", "курения", "раздельного питания" и т.д.

Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, "да, именно это я и имел в виду").

Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, "Да, Вы меня поняли правильно" легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников "диспута"

Тренинг "Спор при свидетеле".

Обучаемые разбиваются на тройки. Один из членов тройки берет на себя роль наблюдателя-контролера. Его задача - следить за тем, чтобы участники спора осуществляли поддержку высказываний партнеров, не пропускали второго такта ("Уяснение") и при парафразе использовали "другие слова", т.е. он выполняет те же функции, что ведущий в предыдущем упражнении. Два других члена тройки, предварительно решив, какую из альтернативных позиций они занимают, вступают в спор, на выбранную ими тему, придерживаясь трехкратной схемы ведения диалога. По ходу упражнения участники меняются ролями, т.е. роль наблюдателя-контролера поочередно выполняют все члены тройки.

На упражнение отводится 15 минут.

По окончании устраивается общее обсуждение. Примерные вопросы для обсуждения:

- "Какие трудности в использовании схемы встретили Вы в разговоре?";
- "Были ли случаи, когда после парафраза происходило уточнение позиции?";
- "Кто из партнеров не понял другого - тот, кто говорил, или тот, кто слушал?".

Тренинг "Карусель".

Цель: - формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты;
- развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком.

Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный

Примеры ситуаций:

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
- Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
- После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

Заключительная часть занятия "Последняя встреча".

Цель: - совершенствование коммуникативной культуры.

Студентам предлагается представить, что занятия уже закончились, и они расстаются. Но все ли они успели сказать друг другу? Может быть, они забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе они хотели бы узнать? Или они хотят поблагодарить кого-либо? Сделать это необходимо "здесь и теперь".

Следующий этап – подведение итогов работы группы.

На подведении итогов преподаватель присутствует, но остается как бы за кругом. Участники группы обсуждают, что, как они определили, каждому помогает в общении, а что мешает. Качества называются только те, которые проявились во время занятий в группе. Не следует называть такие качества, которые не могут быть изменены (природные, физиологические и др.). Это и получается тот багаж, который забирают с собой студенты после занятий по дисциплине «Технология профессионально-личностного развития».