

Зарецкая Людмила Валентиновна
ФГБОУ ДПО «Центр повышения квалификации и
профессиональной переподготовки специалистов в области
профилактики аддиктивного поведения у детей и молодежи»
(Москва)



ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ОСНОВА СОЗДАНИЯ ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОМФОРТА ЛИЧНОСТНО РАЗВИВАЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

В статье представлено описание концептуальной идеи и практики реализации интерактивных технологий, направленных на формирование у субъектов образовательного процесса собственной учебно-познавательной деятельности. Формирование умений ее рефлексировать, организовывать, достигать самостоятельно поставленных целей. Развивать в совместной деятельности и принимать личную ответственность за последствия своих решений.

Ключевые слова: интерактивное обучение, урок-тренинг, психолого-педагогическая профилактика

Продолжение.

Печатается по книге Зарецкой Л.В. «Обучение через общение (интерактивные психолого-педагогические технологии в профилактике злоупотребления психоактивными веществами в образовательных учреждениях)», рецензент д.псих.н. Б.С.Братусь, и материалам лекций приоритетного национального проекта «Здоровье» – 2012 г.

Часть 1. Урок-тренинг, как метод интерактивного обучения (особенности его построения). Была опубликована в первом номере журнала.

Часть 2. Интерактивное общение как основа создания психолого-педагогического комфорта личноно развивающей образовательной среды.

Гуманистическая парадигма современного образования ориентирована на формирование становления человека как субъекта общения и взаимодействия с другими людьми.

Долгое время в школе преобладала установка на унификацию, на единые стандарты, на подавляющий авторитет коллективного начала, что приводило к определенному нивелированию личности учащегося, недостаточному раскрытию ее самобытности, активности, инициативы, творческого потенциала. Наша школа и по сей день во многом остается изолированной по отношению к социальной среде, пытаюсь решить все проблемы своими силами. Школа пока серьезно отстает по формированию социальной адаптивности и мобильности, жизненной устойчивости, самостоятельности, предприимчивости, инициативы, т.е. как раз тех качеств, которые совершенно необходимы в обществе с рыночной экономикой. Прежняя система воспитания оказалась несостоятельной в связи со сменой идеологических ориентиров. И в связи с ее авторитарностью, заформализованностью, «мероприятельным» характером, а также в силу своего «школоцентризма» и слабого использования педагогических возможностей образовательной среды.

Наша образовательная система пока еще ориентирована на знания, умения и навыки как конечную цель, как результат. Уровень знаний служит основным критерием при выпуске из школы, при поступлении в вуз и др. учебные заведения (тестовая система опроса, ЕГЭ). При этом стоит отметить, что знания сами по себе не обеспечивают развития, даже интеллектуального. А ведь современные цели обучения охватывают не только развитие интеллекта, но и развитие эмоций, воли, формирование потребностей, интересов, становление идеалов, черт характера. Знание – это своеобразная основа, плацдарм развивающего обучения, промежуточный, но не итоговый результат. Все обучение должно быть ориентировано на развитие личности, индивидуальности растущего человека, на реализацию заложенных в нем возможностей. Обучение в этом плане выступает как способ реализации воспитательных задач, как его часть. Вся же образовательная система должна быть широким полем для жизнедеятельности, утверждения и развития человека и включать в себя семью, внешкольные учреждения, неформальные контакты и т.д.

На данном этапе речь в современном образовании, педагогике идет об изменении парадигмы преподавания, необходимости отхода от знаниецентризма и перехода к человекоцентризму, к приоритету развития личности каждого обучающегося. При этом должно происходить изменение не столько содержание целей (ориентиров) образования, сколько их иерархия, соподчиненность. Ведущей выдвинута задача самоопределения и самореализации личности и уже далее – задача развития гражданского общества, укрепления и совершенствования правового

государства. Обучение и общение осуществляются в тесном взаимодействии: организация обучения протекает в трех планах (когнитивном, интерактивном, перцептивном), что позволяет учащимся приобрести не только предметные знания, но и обучиться умению сотрудничать, конструктивно решать, возникающие перед ними задачи.

Наиболее значимыми функциями профессионального образования при этом становятся: ориентационная – личностное и профессиональное самоопределение; адаптационная – адаптация к образовательному процессу, адаптация к будущей профессии; развивающая – личностное и профессиональное развитие и саморазвитие. Наряду с системой профессиональных знаний у педагогов вырабатываются профессиональные личностные качества, а также повышается уровень общей культуры личности. Таким образом, ведущей целью повышения профессиональной компетенции педагогов в области профилактики ПАВ, является изменение парадигмы их профессиональной культуры, которая включает формирование мотивационно-ценностного отношения к педагогической действительности и фасилитаторской позиции преподавания, освоением универсальных способов познания и гуманистических технологий педагогической деятельности.

Поскольку специфика данного вида образования определяется повышенными социальными требованиями к профессиональной деятель-



ности и личности учителя, то данное педагогическое образование призвано решить проблему содействия социально-ценностному развитию личности педагога, его профессиональному становлению и специализации в избранной области педагогической деятельности.

Социальное обучение – это формирование знаний, умений и навыков конструктивного взаимодействия с людьми на межличностном и социальном уровнях, направленного на достижение разнообразных, общественно значимых целей. По своему предмету и своим методам оно является одним из видов психологической помощи. Научить в социальном смысле – значит оказать помощь человеку стать зрелой личностью, способной успешно жить в обществе. Одной из задач социального обучения является обучение общению: организации целенаправленного овладения средствами и способами эффективной коммуникации в групповом взаимодействии. Цель данного обучения: создать благоприятные условия для обретения личностью качеств субъектности – самостоятельности, активности, ответственности, социальной компетентности. Основным психолого-педагогическим средством воздействия является организация социальной среды с высокими духовными характеристиками совместной педагогической деятельности, в рамках которой участники получают возможность раскрытия своего творческого потенциала, позитивного самоутверждения, актуализации лучших сторон личности. Напряженная, неустойчивая социальная, экономическая ситуация, экологическая и идеологическая обстановка, сложившаяся в настоящее время в нашем обществе, обуславливают рост различных отклонений в личностном развитии и поведении подростков и молодых людей. Среди них особую тревогу вызывают не только прогрессирующая отчужденность, повышенная тревожность, духовная опустошенность детей и зачастую взрослых, но и их цинизм, жестокость, агрессивность, отклоняющееся поведение. Гуманизм предполагает внедрение в практику педагогического сообщества толерантных взаимоотношений, что выражается, прежде всего, в доверии к личности воспитанника, в уважении его достоинства, в принятии его личных целей, запросов и интересов. От позиции педагога, его умения способствовать развитию личности не только ученика, но и собственному совершенствованию педагогической и личностной компетентности, многое зависит в упорядочивании человеческих взаимоотношений, как в учебном процессе (взаимоотношений сотрудничества ученика и учителя), так и в стабилизации этических и духовных норм системы образования и воспитания современного общества.

Специфика ценностей образования представляет собой жизненную позицию личности, основывающуюся на совокупности следующих ценностей: ценности образовательного диалога, ценности познания и ценности научного поиска. Гуманизация образования – обращение к духов-

ным возможностям человека, к его нравственно-этическому и эстетическому развитию: отношение человека к своей жизни как ценности и к жизни другого человека как к встрече, как событию и становлению толерантности; единство интеллекта и нравственности, сохранение целостности и гармонии внутреннего мира человека – приобщение человека к духовным ценностям общечеловеческой культуры. Мотивирование на принятие личной значимости толерантности как способности решать проблемы своей жизни, своего профессионально-личностного становления конструктивными методами и приемами (не авторитарно, не агрессивно, не манипулируя, а разумно, доброжелательно сотрудничая). Ответ на потребность времени: образование не на всю жизнь, а через всю жизнь – способность человека к познанию, к диалогу, развитию, самосовершенствованию, личности, востребованной всеми сферами деятельности; «вариант» своей образованности и свой образ в контексте времени и судьбы» (Е.О. Галицких)¹.

Таким образом, концептуальная идея интерактивных технологий – формирование у субъектов образовательного процесса собственной учебно-познавательной деятельности, умений ее рефлексировать, организовывать, достигать самостоятельно поставленных целей, развивать их в совместной деятельности и принимать личную ответственность за последствия своих решений и отвечать за них.

Успех педагогической деятельности в значительной мере определяется высокой техникой педагогического общения со школьниками, их родителями, коллегами. Знание механизмов взаимопонимания позволяет каждому участнику коммуникации понять и эффективно использовать конкретные закономерности общения людей, добиться сплочения коллектива, формирования позитивного психологического климата, при котором каждый член коллектива чувствует себя в нем комфортно. К межличностным механизмам относятся рефлексия, эмпатия и личностная идентификация.

Рефлексией называется понимание самого себя и другого человека с помощью разума, логики, слова и осознание того, как я действительно воспринимаюсь и оцениваюсь другими. Человек, владеющий рефлексией, многократно проигрывает в уме собственную тактику поведения и поведение партнера по общению. Легко изменяет свой образ действий в случае необходимости. Сложный процесс рефлексии включает следующие позиции, характеризующие взаимное отображение лиц, вступивших в общение:

- ▼ Сама личность, какова она есть в действительности;
- ▼ Как эта личность воспринимается партнером;

¹ Галицких Е.О. «Диалог в образовании как способ становления толерантности», - М., Академический проект, 2004 г., с.

- ▼ Как она видит самое себя. И отношение к этим позициям другого партнера (по этим же позициям).

Главная задача педагога – поддержание самоуважения личности собеседника, партнера по общению. Адекватность самооценки личности зависит не только от интеллекта, но и от коммуникативных черт характера данной личности, от ее эмоционального мира. Личность все время ведет внутренний диалог сама с собой: она находит оппонента в самой себе и, конфликтуя с ним, определяет содержание своего мышления и деятельности. Рефлексия помогает педагогу найти правильный подход к ученику. Он, например, понимает, что гипертимность (повышенная возбудимость) часто делает школьника неразборчивым в контактах, его неумная энергия толкает на участие в различных делах, сомнительных авантюрах, исход которых бывает непредсказуем. Поэтому ведущим в действиях по отношению к данному ученику будет не порицание его в нарушениях дисциплины, а помощь в разумной координации его занятий, включение в интересующее его дело. Главная забота преподавателя – это поддержание самоуважения личности, помощь школьнику в реализации своих способностей. «Если вы берете людей такими, каковы они есть, со всеми присущими им недостатками, вы никогда не сделаете их лучше. Если же вы обращаетесь с людьми, как с идеальными людьми, вы поднимаете их на высоту, на которой вы хотели бы их видеть».



Эмпатией называется понимание другого человека без помощи слов, не опираясь на мышление, а с помощью ощущений, чувств, эмоций и последующего осознания их, проявление эмоциональной отзывчивости. Человек, познавая живые и неживые предметы, как считают психологи, воспринимает их органами чувств, т.е. «вчувствуется» в них. На основании этого они и выделяют термин «познавательная эмпатия». Механизм эмпатии включает два этапа:

- ▼ на основании мимики и пантомимики осознание психологического состояния партнера, т.е. «вживание» в него; как бы постановка себя на его место;
- ▼ анализ переживаний партнера.

Если второго этапа не происходит, то эмпатия считается неполной. При этом наблюдается «заражение» состоянием партнера, ясного осознания его переживаний не происходит. Эмпатийный человек учитывает побуждения и состояние партнера по общению, он легко вступает в контакты, ему часто изливают душу. Человека с низкой эмпатией считают бездушным, злым, бесчувственным. Эмпатия делится на гуманистическую (эмпатические переживания, основанные на высокой нравственности) и эгоцентрическую (эмпатические переживания, основанные на низкой культуре, на острых противоречиях между нравственными требованиями и переживаемыми потребностями; например, зависть). В состоянии эмпатии преподаватель чутко воспринимает психическое состояние школьника, его тончайшие эмоциональные и смысловые оттенки. Он как бы с позиции ученика, его чувствами и переживаниями, оценивает все, что с ним происходит: как выполняется задание, успех или неудачу в учебе, радость или печаль от отношений с товарищами и др. Чутко улавливает то, что не осознает даже сам школьник. Он всегда помнит, что воспитанник живой человек и может допустить промах, ошибку, даже забыть об очень важном деле (если это увлекающийся ученик). Эмпатия обычно дополняет рефлексию. Далеко не все рассказывают о своих состояниях партнеру по общению. Для того чтобы развивать эмпатию у школьников, а также самому проверить правильность своих выводов, педагог обращается к ребятам с просьбой поделиться своим состоянием, как им работалось с другими в группе, рассказать о чувствах и переживаниях. Это помогает ребятам лучше понять себя и своих одноклассников и, таким образом, выстроить конструктивные взаимоотношения в коллективе, избежать непонимания, обид и конфликтов.

Личностная идентификация – постановка себя на место другого человека, неосознанный процесс отождествления себя с другим человеком, группой, образцом (идеалом). Например, человек отождествляет себя с родителями, с литературным персонажем или киногероем, кумиром эстрады и т.п. Личностная идентификация – естественный процесс формирования личности. Она чрезвычайно важна для нормального ин-

теллектуального и физического развития человека, является простейшим механизмом усвоения межличностного опыта взаимодействия, его активной адаптации к окружающей среде, основой приобретения опыта в любой сфере жизни.

Личностная идентификация стимулирует потребность в поисках жизненного идеала. Много существует свидетельств о том, как люди, опираясь на идеал, перенимая у него отношение к делу, к окружающим, достигали высоких целей в жизни. Но в настоящее время нам приходится часто наблюдать слепое подражание кумирам, когда происходит лишь любование своим героем, следование его внешним атрибутам (желание иметь те материальные блага жизни, которыми обладает он). Нравственные принципы идеала зачастую не интересны его поклонникам, они даже не интересуются, каким образом он достиг высот.

Как правило, образец для поведения молодые люди выбирают самостоятельно, без помощи родителей и педагогов. Поэтому идеал ими может быть выбран не только положительный, но и отрицательный, а также в угоду сильному лидеру. Исходя из этого, идеал не всегда служил стимулом к самовоспитанию: он мог уводить человека от правильных представлений о смыслах жизни, ее целях. Полученные данные говорят о том, что взрослым необходимо оказывать помощь в выборе идеала. Вдумчивый, обладающий эмпатией педагог, учитывая возраст, склонности и психические особенности ученика, способствует формированию у школьника обобщенного идеала, содействуя тем самым закреплению в его сознании стремления к подлинно нравственным принципам в поведении. Это очень сложная работа, которая основывается не на поступках, а на мотивах поведения учеников. Поэтому одними лишь интересными рассказами об альтруистических поступках, упорном стремлении к цели учитель не сможет развить способность у школьника к самовоспитанию. Для этого необходимо, чтобы школьник имел возможность вступить в диалог с героем: попытаться проанализировать мотивы его поступков, соотнести их со своими возможностями, определить пути собственного становления, формирования характера. Именно в этом помощь подростку окажут межгрупповые механизмы понимания человека человеком: рефлексия и обратная связь.

Психолого-педагогические приемы интерактивного общения

Общением называется сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание человеком другого человека.

Поскольку педагогический процесс предусматривает взаимодействие преподавателя и учащегося, умение общаться – одно из непременных условий достижения педагогического мастерства.

Исходя из функций, которые выполняет общение, оно делится на вербальное, невербальное, интерактивное и перцептивное.

Вербальное общение – передача информации (активный обмен ею) с помощью слов от одного человека к другому или от одного человека группе лиц, изменяющий состояние участников коммуникативного процесса.

К **невербальной коммуникации** относится *кинесика* (общение с помощью жестов, мимики, пантомимики), *проксемика* (место и время общения), *пара-* и *экстралингвистика* (тональность, тембр голоса, громкость и быстрота речи, паузы), *визуальное общение* (контакт глазами) и *такесика* (прикосновение).

Интерактивное общение – выработка тактики и стратегии взаимодействия, организация совместной деятельности людей (приспособление человека к человеку в совместной работе, учебе и отдыхе). Это уже не только обмен информацией (коммуникативное общение), а совместная деятельность, направленная на реализацию общих для некоторой группы целей, это взаимное влияние друг на друга контактирующих людей. Основные виды интеракции – кооперация и конкуренция.

Основное отличие **кооперации** – взаимопонимание участников общения, основывающееся на совпадении основных характеристик мировоззрения вступающих в контакт людей. Кооперация может быть

- ▼ *индивидуально-коллективной*, при которой все стремятся к одной цели независимо друг от друга, порой даже мешая коллеге;
- ▼ *последовательно-коллективной*, при которой каждый выполняет одну часть общего дела;
- ▼ *кооперацией взаимодействия*, при которой все члены коллектива дружно, помогая один другому, уверенно идут к общей цели.

Взаимопонимание зависит от знания самого себя и партнеров по общению, адекватной самооценки и оценки окружающих, саморегулирования психического состояния и самоорганизации деятельности, способствующей налаживанию отношений с другими людьми.

Отношение к окружающим в значительной мере зависит от нашего внутреннего состояния, от нашей самооценки. Существует три вхождения в контактное взаимодействие: «пристройка сверху», «пристройка на равных», «пристройка снизу». Выпрямленная поза, жесткий немигающий взгляд или полное отсутствие визуального общения, медленная речь с паузами, навязывание партнеру определенной дистанции является классической техникой доминирования, так называемая «пристройка сверху» (при завышенной самооценке) мешает установлению добрых взаимоотношений. Низкой самооценке соответствует приниженная поза

с согнутым туловищем, движением глаз вверх-вниз или слева – направо (бегающий взгляд), быстрым темпом речи, предоставлением инициативы партнеру; она также затрудняет контакты с людьми. Только адекватная оценка не мешает общению. Такие люди доброжелательны, на их лице часто доброжелательная приветливая улыбка, им свойственны доверие, тактичность по отношению к другим (мягкий обмен взглядами, психологически комфортная дистанция). Раскованная манера общения в «пристройке на равных» способствует возникновению симпатии к данному человеку.

Спокойная сдержанность учителя, его вежливость, неназойливая пунктуальность, дружеская манера общения (даже в деловых отношениях), поддержка в сложных ситуациях, стремление отмечать успехи – все это располагает к себе учащихся, способствует развитию у них инициативы, стимулирует их открыто высказывать свою точку зрения. Вера учителя в каждого ученика, готовность работать с ним, оптимистический тон и доброжелательность, тактичное, с чувством юмора, отношение способствует безболезненному переключению молодых людей, их поведения с нежелательных поступков на необходимую деятельность. Именно такие педагоги успешно организуют общение школьников, формируют у них высшую степень кооперации – кооперацию взаимодействия.

Кооперация взаимодействия характеризуется степенью единства взглядов и умений членов коллектива, готовностью в любой момент прийти на помощь товарищу в учебе или работе, выполнение каждым членом посильных для него обязанностей, взаимной выручкой и взаимной ответственностью. Педагог способствует развитию в коллективе ровных отношений друг с другом, умения сопереживать, не навязывать свою точку зрения, свою манеру поведения. Ученики должны осознавать, что в ситуациях недопонимания следует отказаться от агрессивной реакции на неудачные действия кого-либо из членов коллектива и прибегнуть к выдержанному поведению и дружескому совету: к замечаниям других надо относиться конструктивно, не рассматривая несогласие со своей точкой зрения и занимаемой позицией как трагедию.

Владение руководителем коллектива интеракцией позволяет ему не только понять причины конфликта, но и разрешить его с наименьшими потерями, используя противоречия как средство развития личности и коллектива. Знание и понимание психологических причин нежелательного поведения учеников позволяют находить эффективные способы влияния на воспитанников. Так при работе с учащимися с повышенной возбудимостью педагогу необходимо до минимума сократить замечания, исключить из своего арсенала упреки и угрозы. Простое упоминание в присутствии их товарищей об отрицательных чертах характера, демонстрация, как они плохо отвечают, мимолетная ухмылка, язвительное за-

мечание, равнодушный зевок провоцируют их на грубость, нежелание заниматься на уроке, восстанавливают против преподавателя. И, наоборот, дружеская улыбка, успокаивающее прикосновение, спокойный тон способствуют снятию эмоционального напряжения, предупреждают стрессовую реакцию.

Современный стиль работы преподавателя требует учета свойств нервной системы воспитанников. *Сангвиников* отличает психическая активность, быстрота и живость движений, высокая работоспособность. Они быстро усваивают объяснение учителя, охотно работают в коллективе, быстро сходятся с незнакомыми людьми. У них быстрый темп речи, богатая мимика. Их можно легко увлечь работой, если она требует смекалки, быстроты выполнения, разнообразных действий. Однако их работу следует контролировать, так как они быстро охлаждаются к ней. *Флегматикам* требуется дополнительное время для адаптации при переключении на новый вид работы, новую тему. Они делают с удовольствием только то, что привыкли делать, то, что у них хорошо получается, поэтому с трудом приступают к изучению новой темы, нового материала, к выполнению незнакомой работы. Их занимает проблема качества выполняемой работы, поэтому их не следует упрекать за медлительность. Флегматика целесообразно поторапливать, помогая и подбадривая, но не лишая самостоятельности. *Холерик* отличается высоким уровнем психологической активности, быстрым темпом движений, порывистостью. Он вспыльчив, нетерпелив, склонен к резким сменам настроений, плохо контролирует свои эмоции (нередко бывает агрессивным). Холерик охотно выполняет работу, в которой максимальные напряжения сменяется периодами с меньшей нагрузкой, более спокойными. Он постоянно, в любом деле, стремится к успеху, к тому, чтобы добиться большего, чем товарищи, и нуждается в систематической похвале. Однако его необходимо тактично контролировать, так как в случае неудач вероятны срывы, непродуманные действия, импульсивные поступки. Его надо учить сдержанности и самообладанию, терпимому отношению к недостаткам других, но не резкими замечаниями, а беседами с глазу на глаз и переключением внимания или сменой вида работы. Спокойное замечание, сделанное тихим голосом в замедленном темпе, не унижает его достоинства и не оскорбляет его чувств, а, напротив, позволяет успокоиться, прийти в себя. Представитель *меланхолического* типа темперамента нуждается в спокойной рабочей обстановке, не требующей быстрой смены действий и быстрых реакций. Он работает успешно, если бодр и весел. Однако впечатлительность, обидчивость и мысли о возможной неудаче заставляют его глубоко переживать даже незначительные промахи, делают часто невнимательным. Он легко раним, и поэтому больше, чем кто-либо другой, нуждается в добром слове, заботе, внимании со стороны взрослого.

Не столь важно знать, какой темперамент у вашего ученика («чистый» темперамент встречается редко), просто необходимо развивать наблюдательность и помнить, какие действия по отношению к нему наиболее перспективны. Так «тревожным» школьникам следует реже делать критические замечания во время занятий и тем более в присутствии других. Слишком спокойных целесообразно, наоборот, активизировать, чаще контролировать их самостоятельную работу. От импульсивных нужно требовать сознательного выполнения каждого задания до конца, учить работать по заранее составленному плану. Инертных хорошо подключать к участию в делах, во время выполнения которых нет частой смены действий, т.е. они выполняются циклически (множественно нужно совершить одну и ту же операцию); формировать у них общественную активность (участие в художественной самодеятельности, в кружковой работе, занятии спортом). Чрезмерную активность экстравертов, легко вступающих в контакты, целесообразно ориентировать на решение коллективных задач. Интровертов, спокойных, скромных, трудно приспосабливающихся к новым людям, погруженных в себя, в свои ощущения, переживания, мысли, приучать к совместной работе в группе. Внимательно присматриваясь к ученику, анализируя его поступки, реакцию на успех и неудачу, можно выявить мотивы его поведения, индивидуальные особенности черт характера, наметить тактику и стратегию общения с ним.

Взаимодействие при конкуренции.

Внутри любой кооперации людей неизбежно возникает соревнование и соперничество между ее членами, возникает, так называемая конкуренция. Здоровая конкуренция толкает ее участников к самосовершенствованию (поиску новых, нестандартных решений), формирует сильную личность, социальную активность. Но в то же время конкуренция порождает конфликтные ситуации, обостряет противоречия, повышает эмоциональную возбудимость и психическую напряженность членов коллектива. Бесконфликтное развитие коллектива невозможно. Даже в самом сплоченном коллективе происходят мелкие, невидимые другим конфликты. Конфликт подразумевает такие отношения, при которых сталкиваются противоположные точки зрения, возникают серьезные разногласия, при неумелом разрешении которых разрушаются деловые и дружеские отношения между людьми.

С конфликтными ситуациями особенно часто сталкивается преподаватель, работающий с молодыми людьми. Этот возраст характеризуется перестройкой всех органов и систем, активным вступлением во взрослую жизнь, что в сочетании с напряженной учебной работой и нагрузкой на нервную систему часто приводит к конфликтам, повышенной эмоциональности, моральной ранимости, обидчивости. Конфликт со взрослыми или сверстниками может быть и следствием личностного

конфликта: недовольства собой, чувством неполноценности, потребностью в самоутверждении, мыслями о своей исключительности, неудовлетворенном желании занять достойное место в коллективе. Все это усугубляется недостатком жизненного опыта, неумением вести себя в сложных ситуациях.

Частыми причинами конфликтов между педагогами и учащимися является отсутствие доверия и уважения к школьникам при высокой требовательности к ним и невнимание к развитию индивидуальных дарований и способностей, отсутствие дифференцированного подхода к личности, стремление всех подогнать под единый шаблон. В исследовании В. Г. Казанской установлено, что большинство преподавателей во взаимодействии со студентами ориентированы на задачу обучения, а направленность у них на общение намного ниже. Преподаватели социально активны, независимы в принятии решений, уверены в себе, в большинстве своем, работают с отдачей, хорошо владеют своим материалом. И в то же время они нередко грубы, недостаточно тактичны, имеют высокий уровень ситуативной напряженности (55%) и постоянной напряженности (45%). Такая же ситуация часто встречается и в школе.

Критика и самокритика, если носят конструктивный характер, способствуют развитию коллектива. Конфликта можно избежать, если перед критическим выступлением постараться выяснить, нельзя ли решить возникшую проблему без критики. До начала выступления постарайтесь определить позицию своего оппонента, причины ваших с ним расхождений. Помня, что критика не самоцель, четко постарайтесь определить для себя, к чему вы конкретно стремитесь, что после этого должно измениться и как, возможно ли это. Если же критических замечаний не избежать, дайте возможность оппоненту высказаться, выслушайте его до конца, не перебивая. Дайте ему сказать все, что он считает нужным. При высказывании критических замечаний не только указывайте на недостатки, но и совместно с оппонентом наметьте пути их устранения. Требуя от другого выполнения определенных принципов и правил поведения, непременно стремитесь и сами их исполнять. Например, говоря с учащимися о недопустимости курения на территории школы, спросите себя, готовы ли вы следовать тому же. Демонстрируйте пример своим поведением, стремясь убедить учащихся в том, что человек может управлять своими чувствами, эмоциями, поведением – он может меняться.

Главное условие перерастания конфликта в ссору, склоку – недовольство человека друг другом, субъективное эмоциональное отношение одной конфликтующей стороны другой. Неприязнь, возмущение точкой зрения или поведением оппонента ведут к психологическому напряжению, нервному возбуждению или апатии конфликтующих, отодвигая на второй план интересы дела. Причем негативные эмоции, как правило,

главная причина конфликта. Разногласия, возникающие в процессе работы, в этом случае только повод, дающий возможность выразить неприязненное отношение к человеку. Поэтому так важно формировать у ребят толерантное отношение друг к другу. Учить их не конфликтовать, не расстраиваться из-за пустяков, не обижаться на товарищей, которые ведут себя не так, как вам хотелось бы: каждый имеет право на собственную точку зрения, отличную от других. Стоит объяснять молодым людям недопустимость в споре проявления безапелляционности и категоричности во мнениях; нужно постараться убедить их в том, что аморально и неумно настаивать на своем, не считаясь с доводами других. Во всех случаях надо вслушиваться в доводы оппонента, стремиться к принятию взаимоприемлемого решения, не переносить разногласия на другие сферы совместной деятельности. Порой, настоящей причиной конфликта является не ситуация, а сам человек, для которого конфликтность – черта характера. К таким конфликтным личностям наиболее часто относятся школьники с завышенной или заниженной самооценкой. Они или открыто протестуют против требований старшего, сложившихся в коллективе норм поведения, или маскируют свое несогласие, создают видимость удовлетворения учебной, рабочей, коллективной (при этом их бывает сложно определить: «кто мутит воду» в коллективе). При этом они обычно вспыльчивы и упрямы, капризны и любят «работать на публику». Они не задумываются о последствиях своих поступков, им главное – «выпустить пар». Они считают, что окружающие имеют массу недостатков, но умело их скрывают и выходят сухими из воды там, где им приходится становиться козлом отпущения. Они часто переносят собственные недостатки на других. Испытывая чувство неполноценности по какой-либо причине, начинают недолюбливать или ненавидеть того, кто этим обладает. У ребят нет осознанной личной ответственности за то, что с ними происходит, что это напрямую касается их образа жизни, занятий и последствий такой жизни (рискованного поведения, употребления наркотиков, риска заражения ВИЧ-инфекции). Поэтому важной задачей в работе с подростками является развитие уверенности в собственных силах, а также формирование личной ответственности за достижение поставленных целей и за события, происходящие в их жизни. Разговаривать с такими людьми следует вежливо, не переходя на личные темы, не провоцировать, раскаянию не доверять (чаще всего это игра). Если же конфликта избежать не удалось, помогите его участникам перейти с эмоционального уровня на интеллектуальный: предложите им задуматься над ситуацией, проанализировать ее, постараться найти компромисс, предварительно дав остынуть страстям. Разрешить конфликт лучше всего не спором, не обличением виновников, а дружелюбным, сочувственным, тактичным отношением к обеим враждующим сторонам. Но чтобы участники конфликта все же смогли найти компромисс,

необходимо ситуацию проанализировать, для чего нужно установить участников конфликта, его инициаторов, выявить цели конфликтующих сторон, чьи интересы и каким образом затронуты, каково отношение других членов коллектива к данной ситуации. После чего постарайтесь раскрыть основную причину конфликта и пути его разрешения. При этом следует помнить, что назидания, советы со стороны другого человека. Пусть даже авторитетного, не эффективны. Позвольте конфликтным сторонам самим принять собственное решение. Для этого используйте прямые и косвенные пути выхода из конфликтной ситуации.

Прямой путь ликвидации конфликта.

Поочередно пригласите к себе конфликтующие стороны с целью выявления подлинных причин разногласий. При этом просите излагать только сухие факты. Не допуская эмоциональной окраски и характеристик в адрес другой стороны, уточнив факты, выявив объект конфликта, преподаватель помогает каждой конфликтующей стороне найти выход из сложившейся ситуации. Затем он приглашает противников и предлагает им высказать претензии друг другу (не переходя на эмоции, не давая оценок), а также постараться совместно отыскать компромисс. Исполняя роль арбитра, преподавателю необходимо придерживаться нейтралитета, говорить тактично, мягко. При этом стоит избегать слов «несомненно», «конечно», выражений «Вы не правы», «Этого не может быть», заменяя их фразами «Мне кажется», «Я думаю», «Вы меня почти убедили, но давайте проверим факты».

Косвенные пути ликвидации конфликта.

Объективизация конфликта. Участникам предлагается рассмотреть причины столкновения, разложив их по пунктам. Обе стороны поочередно участвуют в обсуждении каждого пункта. При этом конфликт утрачивает эмоциональное напряжение. Его легче урегулировать.

Погашение эмоционального возбуждения. Педагог дает возможность участникам конфликта снять эмоциональное напряжение, используя ***нерефлексивное слушание*** (без анализа), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно основывается на умении *внимательно молчать*: поддерживать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился. Главный принцип нерефлексивного слушания – минимум ответов, поощряющее слушание. Вы, проявляя терпение, не торопите, не перебиваете говорящего, проявляя по отношению к нему сочувствие; как губка, впитываете все, что говорит собеседник. Для того чтобы он не смог усомниться в том, что мы внимательно его слушаем, следует подавать своеобразные сигналы: кивок головой, короткие реплики («Да...», «Да-да...», «Понимаю тебя...»), доброжелательное выражение лица. Все это способствуют общению, помогает собеседнику говорить, как бы приглашая его продолжать.

Но бывает и так, что человек и рад излить вам свою душу, но он не решается начать. Следует его ненавязчиво подтолкнуть к этому: «Тебя что-нибудь беспокоит?» или «Ты, может быть, хочешь поделиться своими новостями?» При этом необходимо проявлять деликатность: ненужное вмешательство может окончательно сбить вашего собеседника, он может потерять к вам доверие и замкнуться. Простое поддакивание также может быть воспринято, как пренебрежение, и спровоцировать нежелание говорить. Поэтому наряду с нерефлексивным слушанием можно применить прием перефразирования.

Перефразирование особенно необходимо, когда собеседник говорит несколько путано. Перефразирование поможет не только вам лучше понять собеседника, но и у говорящего в результате этого появится возможность убедиться, правильно ли его понимают. А если неправильно понимают, внести своевременно необходимые объяснения, уточнения. При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается. Важно определить главное и сказать это своими словами, повторяя ту или иную мысль собеседника, но своими словами. Перефразирование можно начать следующими фразами: «Если я тебя правильно понял, то...», «Другими словами, ты считаешь...», «Ты поправь, если я ошибусь...». Но при этом не стоит перебивать собеседника. Перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, о чем сказать дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не собьет его с толку, а, наоборот, послужит отправной точкой в дальнейшем рассказе.

Поведение девиантных подростков отличается рядом особенностей, таких как: недостаточность жизненного опыта и низкий уровень самокритики, отсутствие внутренней оценки жизненных обстоятельств, *неуравновешенность между процессами торможения и возбуждения* и повышенная эмоциональная возбудимость. Их проступки чаще всего обусловлены инстинктом, импульсом и в меньшей степени контролируются интеллектом. Поведение подростков в высокой степени зависит от их эмоционального состояния. Педагогу необходимо, показать подростку взаимосвязь поступков и их эмоционального состояния, создать предпосылки к формированию навыков управления своим поведением.

Подростки с девиантным поведением не всегда способны контролировать свои эмоции и выражать их в социально приемлемой форме. Особенностью данного типа является импульсивное поведение. Вся манера общения и поведения зависит не от рациональной оценки своих поступков, а чаще всего обусловлена импульсом, влечением, инстинктом или неконтролируемыми побуждениями. Для них характерна крайне низкая терпимость. Они плохо владеют собой, их поведение в высокой степени зависит от эмоционального состояния. Поэтому перед педагогом стоит

важнейшая задача научить подростка рефлексии своих эмоций, обучить способности снимать стрессовое напряжение и управлять своим эмоциональным состоянием.

Именно поэтому уместно использовать в общении с подростками прием *отражения чувств*, демонстрирующий собеседнику, что мы понимаем его душевное состояние. Для этого можно использовать такие фразы: «Мне кажется, что ты чувствуешь себя несколько ...», «У меня такое ощущение, что ты чем-то...», «Я вижу, что тебя очень встревожила эта ситуация...». Если мы сможем показать человеку, что понимаем его чувства, то «обвинительный накал» речи спадет. Кроме того, этот прием помогает говорящему осознать свое собственное эмоциональное состояние. Все эти приемы *понимающего слушания* (*нерефлексивное слушание, перефразирование, отражение чувств*) позволит собеседнику снять нервное напряжение. Умиротворенный разрядкой, ученик легче примет доводы старшего, будет готов к компромиссу, признает свою вину. «Когда меня глубоко понимают и разделяют мои чувства, не проявляя при этом желаний анализировать мое поведение или судить меня, это создает условия для самовыражения и становления как личности» (К. Роджерс). Но стоит также помнить, что другие готовы говорить не всегда, когда мы готовы их слушать. В таком случае стоит прибегнуть к другим приемам.

Самооценка относится к центральным образованиям личности, к её ядру, является регулятором поведения и деятельности. Формирование самооценки происходит в процессе деятельности и межличностного взаимодействия. Самооценка напрямую связана с процессом социальной адаптации и дезадаптации личности. Подростки с девиантным поведением имеют неадекватную самооценку, они склонны преувеличивать свои способности, или, как правило, обладают более низкой самооценкой по сравнению со своими сверстниками, что приводит к неуверенности в собственных силах и возможностях. Следствием этого будет являться искажение жизненных целей. Педагогу необходимо способствовать формированию у девиантных подростков адекватной самооценки, повышению уверенности в себе. Таким образом, в налаживании коммуникации являются следующие приемы конструктивного интерактивного общения. *Авансирование похвалой*. Это может быть следующий этап после *погашения эмоционального возбуждения* или, наоборот, может предварять его. Педагог отмечает положительные черты характера участника конфликта и одновременно выражает недоумение по поводу случившегося (совершенного проступка, приведшего к конфликту). Все это позволит ученику ощутить поддержку со стороны педагога, вселит веру в себя.

Воспроизведение сказанного оппонентом (соперником). Педагог просит участника конфликта повторять 2 – 3 последние фразы оппонен-

та, что позволяет ему невольно вникать в смысл слов противника, задуматься о справедливости, правильности своей точки зрения. Целесообразно также поменять спорящих местами: один использует аргументы другого, встав на его позицию. При этом снижается эмоциональное напряжение, участники склоняются к компромиссу.

Раскрытие рефери «секрета». Этот прием обычно используется в том случае, когда ссора зашла далеко (оппоненты взвинчены, не доверяют друг другу) и предыдущие приемы не возымели своего результата. Педагог в разговоре сначала с одним, а затем со вторым конфликтующим, как бы невзначай, напоминает сопернику об их общей точке зрения по тому или иному вопросу. Можно также сообщить, что противник о нем отзывался положительно (по вопросу или проблеме, далекой от конфликта). При этом участники конфликта не должны почувствовать, что их ведут к примирению. Обиженный ученик, студент, узнав о хорошем отзыве в его адрес соперника, склонен задуматься о компромиссе.

Приемы интерактивного общения

Опосредование – вовлечение школьников в интересную внеучебную деятельность (кружки, факультативы, спортивные и другие секции) с целью воспитания социальных интересов, запросов и вкусов. Участие школьников в занятиях интересным для них делом позволяет им осознать свою неординарность, обнаружить в себе новые качества характера. Этот прием особенно эффективен в работе с подростками, которым свойственно в этом возрасте стремление ко всему новому, неизведанному, постоянная готовность приложить свою кипучую энергию к серьезному и, желательно, общественно значимому делу. Одна из возможностей – направить в нужное русло их активность: найти дело по душе. Инертный флегматик, увлеченный занятиями в кружке, становится общительнее, энергичнее. Холерик, неуравновешенный, легко возбудимый, готовый что-либо предпринять каждую минуту, стремящийся к общению со сверстниками, находит в кружке или секции целесообразное применение своей энергии. Это также способствует повышению успеваемости учеников, их общественной активности, улучшению микроклимата в коллективе.

Постановка перспективы – это выдвижение перед учащимися нескольких постоянно усложняющихся задач с целью вовлечения подростков в деятельность, которая казалась им ранее неинтересной, сложной или трудно решаемой. Как правило, у девиантных подростков отношение к будущему является крайне неопределенным, вплоть до отсутствия содержательной ориентации: будущее выступает как прямое отражение примитивных желаний настоящего. Подростки не склонны задумываться о своих жизненных перспективах. Задача педагогов, работающих с

такими подростками, состоит в том, чтобы помочь в актуализации их жизненных целей, в развитии у подростка умения прогнозирования в способности преодолевать жизненные трудности. Как правило, молодые люди ценят педагогов, которые с уважением относятся к ним, не ущемляют их достоинства. Попытка изменить что-либо без их согласия воспринимается подростками как покушение на их свободу. Учитывая это, целесообразно незаметно для них изменить смысл или направленность их деятельности, поставив перед ними увлекательную перспективу, не запрещая им заниматься какой-либо деятельностью, а лишь переориентировав ее. Например, преподаватель физкультуры, пришедший работать в одну из школ, оказался перед фактом, когда ученики на уроках физкультуры играли только в футбол. Он не стал круто все менять, но через время поставил учеников перед необходимостью заниматься легкой атлетикой с целью увеличения скорости передвижения по полю, гимнастикой для улучшения гибкости и т.д. Таким образом, изменения в учебной программе происходили не только по инициативе учителя, а и с согласия учеников, т.к. они видели в этом целесообразность.

Переключение – перенесение акцента внимания учащихся на новое занятие (при негативизме, возникшем в группе), что позволит эффективно наладить взаимоотношения в учебном коллективе. Ученики, особенно девиантные подростки, не приемлют назиданий, начальственного голоса, командных методов управления. Как вызов – нарушение дисциплины, игнорирование требований преподавателя. Девиантным подросткам важно осознавать себя востребованными в обществе, иметь свое место и предназначение в социуме, иметь жизненные цели, обладающие личностной значимостью. Необходимо помочь им увидеть, каким образом их выбор может повлиять на дальнейшую жизнь (отношения, здоровье, успешность в профессиональной деятельности), помочь найти пути достижения жизненных целей, заинтересовать их в реализации задуманного, научить не отказываться от желаемого при неудачах и препятствиях, а продолжать двигаться вперед.

Опытный преподаватель, даже в ситуации, когда наблюдаются дисциплинарные нарушения, не спешит с осуждением, порицанием и приклеиванием ярлыков. Он, например, зная о способности к рисованию нарушителя дисциплины, просит его продемонстрировать свое решение задачи с использованием иллюстраций. Таким образом, преподаватель умело не только восстанавливает дисциплину в классе, но и помогает ученику ощутить свою ценность, способствует повышению его авторитета в классе. Они не соперники, а союзники в общем деле. Педагог не ищет виноватых, он стремится всех вовлечь в решение общей задачи. На это же нацелены и внеклассные мероприятия «Посиделки», проводимые классным руководителем для сплочения коллектива.

Педагогическое подключение – привлечение к активному взаимодействию других участников учебно-воспитательного процесса (родителей, бывших выпускников, ветеранов войны, спорта, кумиров молодежи, литературных и кино героев) с целью воспитания положительного примера. Используя данный прием, необходимо учитывать, что на подростков оказывает влияние лишь близкий им пример, созвучный их эмоциональным переживаниям, склонностям, стремлениям. Например, умело организованное шефство старших ребят над младшими, помощь друг другу одноклассников, объединенных общими увлечениями, оказывается намного эффективнее любых воспитательных бесед. Ребята при этом чувствуют свою ответственность, невольно подтягиваются, стремясь быть примером для своих подопечных.

Применять этот прием следует осторожно и деликатно, не унижая ничьего достоинства. При этом стоит избегать сравнения подростков, помнить об их индивидуальных особенностях, склонности к тому или иному типу мышления. Организуя совместное взаимодействие, уместно объединять для помощи не только более сильного в данном предмете товарища, но и обращать внимание на то, насколько ученики между собой совместимы. Например, для того чтобы не подорвать веру учащихся в собственные силы и способствовать эффективному их взаимодействию следует привлекать в помощь сангвинику меланхолика, флегматику холерика. При организации подобного рода взаимопомощи необходимо учащимся помочь осознать те ступени, на которые каждый из них поднялся в результате совместной работы, сравнив их собственные достижения (план личного развития).

Отвлечение – прием, направленный на использование примера, косвенно связанного с возникшей ситуацией. Учитывая психические возможности детей: недостаточно развитое произвольное внимание, некритическое отношение к собственным возможностям, неумение преодолевать трудности (не получается и не надо, займусь другим); отсутствие постоянной готовности отнестись общее задание, команду лично к себе, педагог направляет внимание учащихся на что-либо интересное, не мешающее ходу урока, или на другой вид работы. Например, преподаватель, приводя пример о необыкновенных способностях психики, склонной к внушению, показал учащимся, как они могут попадать под влияние другого человека, идти у него на поводу.

В состоянии эмпатии преподаватель чутко воспринимает психическое состояние школьника, его тончайшие эмоциональные и смысловые оттенки. Он как бы с позиции ученика, его чувствами и переживаниями, оценивает все, что с ним происходит: как выполняется задание, успех или неудачу в учебе, радость или печаль от отношений с товарищами и

др. Чутко улавливает то, что не осознает даже сам школьник. Он всегда помнит, что воспитанник живой человек и может допустить промах, ошибку, даже забыть об очень важном деле (если это увлекающийся ученик). Эмпатия обычно дополняет рефлексию. Далеко не все рассказывают о своих состояниях партнеру по общению. Для того чтобы развивать эмпатию у школьников, а также самому проверить правильность своих выводов, педагог обращается к ребятам с просьбой поделиться своим состоянием, как им работалось с другими в группе, рассказать о чувствах и переживаниях. Это помогает ребятам лучше понять себя и своих одноклассников и, таким образом, выстроить конструктивные взаимоотношения в коллективе, избежать непонимания, обид и конфликтов.

Личностная идентификация – постановка себя на место другого человека, неосознанный процесс отождествления себя с другим человеком, группой, образцом (идеалом). Например, человек отождествляет себя с родителями, с литературным персонажем или киногероем, кумиром эстрады и т.п. Личностная идентификация – естественный процесс формирования личности. Она чрезвычайно важна для нормального интеллектуального и физического развития человека, является простейшим механизмом усвоения межличностного опыта взаимодействия, его активной адаптации к окружающей среде, основой приобретения опыта в любой сфере жизни.

Личностная идентификация стимулирует потребность в поисках жизненного идеала. Много существует свидетельств о том, как люди, опираясь на идеал, перенимая у него отношение к делу, к окружающим, достигали высоких целей в жизни. Но в настоящее время нам приходится часто наблюдать слепое подражание кумирам, когда происходит лишь любование своим героем, следование его внешним атрибутам (желание иметь те материальные блага жизни, которыми обладает он). Нравственные принципы идеала зачастую не интересны его поклонникам, они даже не интересуются, каким образом он достиг высот.

Как правило, образец для поведения молодые люди выбирают самостоятельно, без помощи родителей и педагогов. Поэтому идеал ими может быть выбран не только положительным, но и отрицательным, а также в угоду сильному лидеру. Исходя из этого, идеал не всегда служил стимулом к самовоспитанию: он мог уводить человека от правильных представлений о смыслах жизни, ее целях. Полученные данные говорят о том, что взрослым необходимо оказывать помощь в выборе идеала. Вдумчивый, обладающий эмпатией педагог, учитывая возраст, склонности и психические особенности ученика, способствует формированию у школьника обобщенного идеала, содействуя тем самым закреплению в его сознании стремления к подлинно нравственным принципам в поведении. Это очень сложная работа, которая основывается не на поступ-

ках, а на мотивах поведения учеников. Поэтому одними лишь интересными рассказами об альтруистических поступках, упорном стремлении к цели учитель не сможет развить способность у школьника к самовоспитанию. Для этого необходимо, чтобы школьник имел возможность вступить в диалог с героем: попытаться проанализировать мотивы его поступков, соотнести их со своими возможностями, определить пути собственного становления, формирования характера. Именно в этом помощь подростку окажут межгрупповые механизмы понимания человека человеком: рефлексия и обратная связь.

Рекомендуемая литература

1. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга – М., 2000.
2. Давыдов В.В. Проблемы развивающего обучения / В.В. Давыдов.– М., 1987.
3. Зарецкая Л.В. Обучение через общение (интерактивные психолого-педагогические технологии в профилактике злоупотребления психоактивными веществами в образовательных учреждениях). Учебно-методическое пособие для педагогов и психологов общеобразовательных учреждений. Под редакцией Б.С. Братуся. – М., 2004г., гл 2, с.45– 90, с. 113 –118.
4. Слободчиков В.И. Антропологический смысл кризисов перехода в развитии и образовании, // «Психология обучения», №1, 2008 г.

Ludmila V. Zareckaya

*The State Educational Institution of the continuing vocational education
«The preventive Center with addictive behavior in children and youth»
(Moscow)*

INTERACTIVE TALK AS THE BASIS OF THE PSYCHO-PEDAGOGICAL COMFORT PERSONALITY DEVELOPING EDUCATIONAL ENVIRONMENT

The article describes the conceptual ideas and practices implementing interactive technologies aimed at forming the subjects of the educational process their own teaching and learning activities. Formation of abilities to reflect it, to organize, to achieve their own goals. To develop in the joint venture and take personal responsibility for the consequences of their decisions

Key words: interactive learning, lesson – training, psychological and teaching prevention.