

## 4. ТЕХНОЛОГИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

### 4.1. Стратегические цели, способы, приёмы общения

Технология педагогического общения представляет собой алгоритм рефлексивного взаимодействия педагога и воспитанника, направленный на формирование определённых знаний воспитанников, а также на развитие у них процессуальных (интеллектуальных, мыслительных, нравственных, коммуникативных и др.) качеств. Технология может осуществляться по-разному – в зависимости от стратегических целей.

Существует риторическая типология стратегических целей:

- проинформировать – дать представление о предмете речи конкретно и беспристрастно;
- убедить – склонить к своему мнению, используя нужные аргументы и доказательства, апеллируя в первую очередь к разуму собеседника, к его жизненному опыту;
- внушить – обратиться к чувствам слушателя, используя и логические, и эмоциональные средства воздействия на личность (риторические фигуры, тропы и т.п.)
- побудить к действию – призвать, убедить собеседника в необходимости действия таким образом, чтобы ответной реакцией было непосредственное действие.

В конкретной ситуации общения возможны различные сочетания стратегических подходов: информировать и убедить; убедить и внушить и т.п. Стратегия педагогического общения определяется логикой научного и риторического знания, а также, коммуникативными целями взаимодействия

Существуют следующие способы организации слушателей: заражение – передача психологического настроения; подражание – повторение образца поведения; внушение – некритическое, бездоказательное восприятие материала; убеждение – логически обоснованное внедрение информации. Последний способ наиболее труден, так как требует умелого изложения фактов и активной мыслительной деятельности при их восприятии. В то же время это наиболее эффективный способ, если требуется глубокое и прочное усвоение. Другие способы могут при необходимости сочетаться с убеждением, но не должны становиться преобладающими в практике говорящего.

Известны следующие приёмы педагогического общения.

*Приёмы организации и поддержания внимания.* Для поддержания и усиления внимания слушателей рекомендуется использовать различные приемы предварительной установки контакта, композиционные приемы построения высказывания, драматизацию (диалогизацию) речи, паузы-разрядки, интонационное богатство речи, разнообразие тональных рисунков фразы, эмоциональную насыщенность речи.

*Предварительная установка контакта.* Осуществляется путём ряда последовательно выполняемых говорящим операций. Во-первых, с помощью предварительной паузы перед началом речи производится поляризация, внимание слушателей сосредоточивается на говорящем, устанавливается личностный контакт между ним и аудиторией. Во-вторых, во время произнесения первых фраз, которые содержат приветствия и другие формулы речевого этикета, указания на характер предстоящей речи, продолжается установление и закрепление первоначального визуального контакта. Чрезвычайно важен при этом ровный, спокойный, доброжелательный тон.

Первые фразы не произносятся слишком громко, чтобы перекрыть шум аудитории, которая должна успокоиться и прислушаться к говорящему. В силу этого не следует сразу касаться существа рассматриваемого вопроса. Не рекомендуется начинать выступление также с самоуменьшения, признания в собственной некомпетентности, неподготовленности. Это решительным образом подрывает кредитность говорящего.

*Композиционные приёмы построения высказывания.* Такие приёмы способствуют удерживанию внимания слушателей, обеспечивают наиболее эффективное понимание. Психологи выделяют три способа построения сообщения: с кульминационным порядком (наиболее важные аргументы содержатся в конце выступления); с антикульминационным порядком (выступление начинается сразу с наиболее веских аргументов); с пирамидальным порядком (наиболее важная информация находится в середине выступления).

Выбор способа построения конкретного сообщения зависит от особенностей аудитории. Если слушатели не заинтересованы в предмете сообщения, то эффективнее применить антикульминационный порядок. Наоборот, когда аудитория заинтересована в информации, то применяется кульминационный порядок построения сообщения, чтобы ослабление аргументации не разочаровало слушателей.

Важно также провести чёткую группировку материала, указать на основные этапы, вопросы, пункты речи и на ее протяжении постоянно отмечать, в каком месте, на рассмотрении какого пункта вы находитесь. Это поможет устранить негативные моменты от линейного восприятия устной речи. Письменную речь мы воспринимаем не только линейно. Любой отрывок может постоянно соотноситься со всем текстом и его отдельными частями.

Линейный характер восприятия устной речи, невозможность вернуться назад или забежать вперед, оценить композиционные части, абзацы и т.д. ведут к затруднению понимания. Вот почему важно, чтобы говорящий всё время давал слушателям представление о своей речи как о композиционном целом.

При построении сообщения требуется также решить вопрос о включении в него аргументов противоположной стороны. Использование материалов такого рода предпочтительно в речи перед подготовленной, высокоинтеллектуальной аудиторией, которая не любит готовых выводов. Включение доводов противоположной стороны также выгодно, если известно, что слушатели расходятся во мнениях с говорящим, и в случае, если аудитория будет подвергнута воздействию информации противной стороны.

Исследования показали, что изложение противоположных точек зрения в группах с низким интеллектуальным уровнем оказалось малоэффективным. В сообщении должны содержаться четко сформулированные выводы лишь в том случае, если слушатели после приведенных доказательств не способны сделать это самостоятельно. Интеллектуальная и хорошо подготовленная аудитория может воспринять явно сформулированные выводы как попытку навязывания мнения со стороны говорящего.

Применяются также следующие композиционные приёмы: анонсирование, затягивание изложения, неожиданный перерыв.

*Драматизация (диалогизация) речи* (превращение монологической речи в диалогическую). Драматизация может быть внешней и внутренней. Внешняя заключается в организации диалога между аудиторией и говорящим в форме вопросов и ответов. Однако часто она не всегда осуществляется.

Внутренняя драматизация – это такое построение монологической речи говорящего, которое подразумевает:

- определенный подход к отбору материала и композиции речи на этапе подготовки выступления, предполагающий учет особенностей аудитории;
- предвосхищение возможных вопросов слушателей путем разъяснения того, что является для них непонятным;
- использование разных формул включения аудитории в диалог: «Как вы, наверное, знаете», «Вы, возможно, спросите», «Вы удивились, услышав эти слова» и т.п.

*Паузы-разрядки.* Концентрация внимания длится ограниченное время, после чего наступает его естественное ослабление и, как следствие, утрата поляризации. Происходит переключение внимания, поэтому говорящий должен предвосхитить этот момент и сделать перерыв в изложении основного содержания.

Эта пауза должна быть заполнена какими-либо примерами, иллюстрирующими основное содержание и одновременно очень выразительными, захватывающими; шуткой ли, уместной в данной ситуации, или просто посторонним разговором, позволяющим на короткое время отвлечь внимание слушателей (последний прием используется с осторожностью, чтобы не утратить основную нить разговора).

#### **4.2. Особенности педагогического и психологического общения**

Известно, что публичная речь педагога служит передаче информации слушателям. Кроме того, в ней всегда присутствует дидактическая направленность, т.е. одновременно с передачей информации решаются задачи обучения. Это выдвигает особые требования к отбору, способам организации и изложения информации, т.е. к содержанию и форме педагогической речи.

Всякое педагогическое общение есть общение воспитателя и воспитанника. Воспитательная направленность речи учителя предполагает особый подход к отбору информации и её интерпретации.

Речь педагога служит образцом, который воспринимает обучаемый и по которому он учится строить свою речь. При этом следует помнить, что для обучаемого речь педагога зачастую является единственным образцом литературной нормы и правильного построения речи вообще. В силу этого особое внимание следует обращать на форму педагогической речи, её нормативный характер, делать доступной не только для восприятия, но в известной мере и для подражания (здесь не имеется в виду упрощение, примитивизация речи).

*Стиль педагогического общения.* Специалистами используется термин «стиль педагогического общения». Это совокупность поведенческих реакций, в которых проявляются качества личности учителя, манера общения педагога с детьми, а также его поведение в различных ситуациях профессиональной деятельности.

Стиль педагогического общения зависит от индивидуальных качеств воспитателя: психических свойств личности, интеллекта, а также от той ролевой установки, которую определяет для себя

педагог, т.е. от того, как и каким он видит, хочет видеть себя в общении с детьми, какую роль играет в процессе профессиональной деятельности.

Общепринятой классификации стилей педагогического общения нет. Наиболее распространены следующие:

1) общение-установка (педагог подавляет обучаемых, диктует свои условия, играет роль «деспота», «диктатора»);

2) общение-заигрывание (педагог, не уверенный в своих знаниях и педагогическом мастерстве, как бы пытается заключить «сделку» с обучаемыми; в обмен на снижение требований к ним он получает, например, лучшую дисциплину в аудитории);

3) общение с четко выраженной дистанцией (педагог постоянно подчёркивает разницу между собой как более опытным, знающим, понимающим и обучаемыми, обязанными его слушаться);

4) общение дружеского расположения (педагог выступает в роли старшего друга, приятеля, более знакомого, желающего прийти на помощь обучаемому);

5) общение совместной увлеченности (педагог и обучаемые – коллеги, вовлечённые в процесс совместной интеллектуальной деятельности на занятии).

Первые два стиля свидетельствуют о профессиональной непригодности педагога. Элементы трёх последних встречаются в общении разных педагогов. Лишённые крайностей, эти стили общения могут применяться в разных ситуациях общения в зависимости от конкретных обстоятельств.

В отличие от педагога, профессиональный психолог может использовать в общении специальные приёмы нейролингвистического программирования.

НЛП – поведенческая модель и набор тщательно продуманных технических приёмов, методов и методологий. "Отцами" НЛП являются американские психологи Д.Бэндлер и Д.Гриндер в 1975 г. Ряд важных положений этой техники разработан известным психотерапевтом М.Эриксоном.

"Нейро" – это часть сложных слов, указывающая на отношение к нервной системе. В данном случае она означает основную идею НЛП: наше поведение берёт начало в нервных процессах, связанных со зрением, слухом, осязанием и особенностями мыслительных процессов. "Лингвистическая" составляющая названия подчёркивает роль языка коммуникации и воздействия на адресата. "Программирование" указывает на целенаправленность воздействий и наличие определенной программы для достижения цели.

Особенности психологического общения проявляются в приёмах.

*Приём подстройки и раппорта.* Установить раппорт – значит "присоединиться" к другому человеку, подстраиваясь к языку его телодвижений чутко и с уважением. Подстройка – это не подражание, которое заметно, преувеличенно и без разбора копирует движения другого человека, – последнее часто считается оскорбительным (как передразнивание). Подстройка к голосу – ещё один способ установить раппорт. Можно подстроиться к тону, темпу, громкости и ритму речи. Это похоже на присоединение к пению: вы встраиваетесь и гармонично сливаетесь со звучанием. Во время телефонного разговора подстройка к голосу – единственный способ установления раппорта. Затем вы можете отстроиться, изменив темп или тон голоса, – это скрытый, но действенный и уважительный сигнал к окончанию разговора.

Подстройка и раппорт дают прямой канал воздействия на подсознание в виде подражательно-го поведения на невербальном уровне. И как результат – скрытое управление на подсознательном уровне.

Что способствует раппорту? Приверженность общей культуре, ценностям, общие интересы, работа, друзья, увлечения, симпатии и антипатии, политические и иные пристрастия – всё, что объединяет собеседников, способствует раппорту. Люди, находящиеся в раппорте, отзеркаливают, соответствуют друг другу в позах, жестах и взглядах. Это похоже на танец, в котором каждый партнер откликается на движения другого дополняющими его движениями.

*Приём присоединения и ведения.* Раппорт позволяет выстроить мост к другому человеку. Когда он возведён, вы можете начинать изменять своё поведение, и, как правило, партнёр последует за вами. В НЛП это называется присоединением и ведением. Ведение невозможно без раппорта.

Когда близкий нам человек печален, естественно использовать сочувственный тон голоса, а не кричать бодро: "Не унывай!" Толку от этого призыва – никакого. Но если сначала отразить его горестную позу и мягким тоном посочувствовать ему, то он скорее пойдёт за вами к более оптимистичному настрою.

Говоря с рассерженным человеком, подстройтесь к его гневу, но немного ниже его уровня. А затем постепенно, успокаивая своё собственное состояние, успокойте и собеседника. Здесь недопустимы негативные команды. На подсознание эти команды действуют как позитивные. Подсознание не обрабатывает лингвистические отрицания и просто не обращает на них внимания. Родитель или учитель, который говорит ребёнку не делать что-то, тем самым повышает вероятность того, что ребёнок сделает это снова.

Скрытое психологическое управление объектом посредством НЛП-техники включает следующие этапы: 1) присоединение к дыханию, темпу речи и мышления, отзеркаливание (раппорт); 2) закрепление поддержанием удобным для собеседника соотношением речи и молчания, подтвер-

ждением согласия; 3) ведение – изменение позы, жестов, мимики, темпа речи и дыхания партнера в нужном направлении.

*Вопросы-указания* – это вопросы, которые буквально требуют лишь ответа "да-нет", но на самом деле вызывают определенную реакцию. Например: "Ты можешь вынести мусор?" – не является буквальным вопросом о вашей физической способности выполнить эту задачу, он представляет собой просьбу сделать это. Вот другие примеры: "Дверь все ещё открыта?" (закрой дверь); "Стол уже накрыт?" (накрой на стол).

*Введение в транс.* Раппорт позволяет незаметно для собеседника вызвать у него заторможенное состояние – гипноидный транс.

Например, начните мигать в том же темпе, что и партнёр, а затем постепенно делайте мигания чаще, но закрывайте и открывайте глаза при этом всё медленнее. Собеседник почувствует, как его одолевает дремотное состояние и желание не раскрывать глаза.

Другой способ: начать постепенно расфокусировывать свои глаза, ведя партнёра за собой. Расфокусировку можно проводить, как бы глядя в бесконечность, "сквозь" собеседника. Расфокусировка глаз является важным признаком измененного состояния сознания в противовес фокусированию их на каком-нибудь объекте.

Можно также, приспособив темп речи к дыханию другого человека, начать постепенно снижать его, делая тем самым дыхание собеседника более редким. А это в свою очередь уменьшает его способность к противодействию.

*Смена состояний.* Начиная со словесной или несловесной подстройки к другому человеку, можно затем незаметно заставить его следовать за собой. Во время процедуры "ведения" необходимо постоянно наблюдать за собеседником, отмечая внешние признаки, свидетельствующие о наступлении гипноидного состояния. К числу таких признаков относятся всевозможные "мелкие" движения – бессознательные подёргивания рук, непровольные вздёргивания мышц. При переходе в состояние транса у человека нередко возникает расслабление лицевых мышц, что зрительно воспринимается как "уплощение" лица, его "дряблость". Меняются выражение глаз, тип дыхания, теплеют и краснеют кисти рук в связи с усилением притока крови к конечностям. Задача ведущего при этом заключается в таком построении взаимодействия, чтобы данные признаки продолжали усиливаться и наступала более глубокая стадия погружения.

Разработаны различные способы погружения собеседника в *гипноидное состояние* незаметным для него путём. Одной из наиболее простых возможностей является просьба к собеседнику подробно описать свои предыдущие необычные состояния, которые он ранее испытывал. По мере такого описания, задавая нужные вопросы, можно постепенно вводить в транс своего собеседника, например: "Что вы чувствуете во время длительной поездки в машине, когда вам тепло... и удобно... и не хочется ни о чём думать..."? Другой возможный вариант – самому начать описывать аналогичные состояния, испытанные в тех или иных жизненных ситуациях.

Использование данных методик требует продуманности речи по созданию плавности и "удобности" гипнотического погружения. Владение подобными методами позволяет исключить какое-либо сопротивление и в полной мере использовать преимущества заданного состояния. Ведущему необходима тщательная подготовка с целью овладения разнообразными словесными шаблонами, позволяющими незаметно для подопечного вызывать нужные ощущения и переходить от одного из них к другому.

Транс – это естественное, органически присущее каждому человеку состояние, которое легко вызвать. Если объект воздействия испытывает трудности или делает над собой усилие в процессе гипнотизации, значит, плоха сама методика и ее реализация, считают специалисты в области НЛП. Внешняя лёгкость и изящество используемых приёмов являются основными достоинствами данного направления. Правильное их применение по отношению к конкретному человеку позволяет снять у того какие-либо неприятные переживания, связанные с процедурой гипнотизации, тревогу, подсознательное сопротивление, боязнь попасть в зависимость от другого человека, ощущение неудачи. Вся процедура гипнотизации, внушения в состоянии транса и вывода из него носят приятный, оптимистический характер.

*Рефрейминг* – новый взгляд на ситуацию. В любом событии можно отыскать не только "негативные" стороны (что обычно делает потенциальный пациент), но и положительные аспекты. Психолог и должен восполнять этот пробел: давать человеку пропущенную часть опыта, меняя тем самым его восприятие происходящего и общее мироощущение. В основе его лежит посылка о том, что человек обычно делает лучший выбор с учетом знаний о себе, к которым он имеет доступ. Задача специалиста – "восполнить" знания человека, чтобы тот нашел оптимальный для себя стиль поведения. Важно, что нужное "содержание" поведения (или мышления) человек вырабатывает сам, поэтому он всегда получает именно то, что ему требуется для счастливой жизни.

Таким образом, педагогическое и психологическое общение могут существенно не только различаться, но и обогащать друг друга во имя формирования у воспитанников положительных мотивов учения, нравственных качеств, ценностных установок, моделей поведения и представлений о смысле жизни и собственном счастье. К сожалению, арсеналом средств нейролингвистического

программирования успешно пользуются не только бизнес-структуры, но и сектанты, экстремисты, террористы и др. Современная педагогическая риторика практически в этом смысле бездействует и бросает воспитанника на произвол судьбы.

#### 4.3. Учебно-речевая ситуация как форма жанровой дифференциации речи

Попытки определения специфических жанров педагогического общения предпринимались неоднократно.

А.А.Леонтьев предложил использовать в качестве основы классификации систему «дидактических» функций языка, содержащуюся в работах немецкого ученого Д.Шпанхеля. Выделяются функции мотивации, презентации знаний, привлечения внимания и регулирования психической активности школьников, постановки задачи или конечной цели, переноса знаний и умений на новый материал, управления интеллектуальной деятельностью и контроля за успехами учащихся, обеспечения обратной связи.

Т.А.Ладыженская вслед за А.А.Леонтьевым выделяет учебно-речевые ситуации на уроках русского языка исходя из дидактических задач, решаемых учителем. Задаче передачи информации соответствует учебно-речевая ситуация *введения информации*; задаче организации учебно-практической деятельности обучаемых – *ситуация закрепления*, повторения, проверки домашнего задания; задаче проверки знаний, умений и навыков – *ситуация проверки и опроса*, проведения и анализа проверочных работ.

Представляется целесообразным при определении жанровых разновидностей речи опираться на понятия формы речи (устная, письменная), формы речевой деятельности (монолог, диалог) и понятия функциональных стилей литературного языка. Жанр представляет собой определенную композиционную форму, соотношенную с целями и условиями общения, определенным функциональным стилем, с содержанием и формой речи (устной или письменной), а также формой речевой деятельности (монологом или диалогом).

Таким образом, можно говорить о таких жанрах, чаще всего представленных в речевой практике преподавателя, как *беседа, спор, лекция, сообщение* и т.д. Следует, однако, заметить, что типология форм речи учителя – задача, требующая дальнейшей теоретической и методической разработки.

Выделяются *беседа и дискуссия* (как разновидности устного диалога), *доклад и лекция* (как разновидности устного монолога). Внутри пар также наблюдаются оппозиции, связанные с характером обработки информации и её оформлением в речевые жанры. Беседа как форма обмена мнениями строится на определении потребности в информации и информировании собеседниками друг друга.

Напротив, дискуссия должна выявить сходства и различия в интерпретации информации и послужить убеждению собеседника в своей правоте или стать средством поиска истины совместными усилиями. Лекция как способ интерпретации информации, представления ее в форме, наиболее доступной для восприятия в данной аудитории (в том числе популярная и учебная лекция), противопоставлена докладу как способу изложения взглядов, связанных с глубоким осмыслением информации и самостоятельными изысканиями докладчика в определенной области.

Таким образом, технология педагогического общения может осуществляться и в условиях беседы, дискуссии, сообщения, лекции и т.д.