Контрольная работа №8

На тему:

,,Приемы общения,,

Содержание

1.Приемы вербального общения

2.Приемы интерактивного общения

3.Приемы перцептивного общения

1.Приемы вербального общения

**Рассказ об аналогичном поступке**. Применяя этот прием, педагог вспоминает о факте, сходном по смыслу с поступком, о котором идет речь, и помогает воспитуемому самостоятельно установить аналогию этого факта со своим поведением, верно оценить его, чтобы в дальнейшем вести себя правильно. Рассказ об аналогичном поступке. Применяя этот прием, педагог вспоминает о факте, сходном по смыслу с поступком, о котором идет речь, и помогает воспитуемому самостоятельно установить аналогию этого факта со своим поведением, верно оценить его, чтобы в дальнейшем вести себя правильно.

Учитель при помощи рассказа, сказки, шутки, специально придуманной истории показывает, как выглядит с этических позиций тот или иной поступок, как надо вести себя в данной ситуации. В народной педагогике с этой целью использовались рассказы о сновидениях, легенды, пословицы, поговорки, час­тушки. В наши дни необходимый материал о мужестве, чест­ности человека, его отношении к труду, товарищам можно найти в художественной литературе, в периодической печати. Опираясь на такой материал, учитель стремится, чтобы рассказ задевал молодых людей за живое, действовал не только на их сознание, но и на волю, чувства. При этом важно не столько фиксировать внимание на дурных поступках, сколько пробуж­дать интерес к формированию положительных качеств.

Ростовский-на-Дону техникум сельскохозяйственного ма­шиностроения. Учащаяся К., получив несколько «двоек» по технической механике, перестала посещать занятия. Препода­ватель А.М. Слизкая приехала к ней домой и узнала, что де­вушка, разуверившись в своих силах, уже устраивается на ра­боту. И тогда педагог рассказала ей, что сама, когда училась в этом же техникуме несколько раз собиралась бросить учебу. Но потом сдала первую сессию, в дальнейшем успешно закончила техникум, а через несколько лет и технический вуз. И теперь гордится этим! Правильно говорят: «Чем больше препятствие, тем больше удовольствия от его преодоления». Рассказ произ­вел впечатление. Сейчас К. успешно закончила техникум, переписывается с любимым преподавателем.

**Обращение по неизвестном адресу.** И в этом приеме школь­ника подводят к самостоятельному сравнению его поведения с очевидным для него положительным или аморальным поступ­ком. Но обращается при этом учитель к коллективу, не адресу­ясь к кому-нибудь конкретно. Расчет делается на то, что адре­сат сам поймет ошибочность своего поведения и сделает соот­ветствующие выводы.

В лагере труда и отдыха один из воспитателей, узнав, что группа девушек сбежала с дежурства по кухне, не вымыв посуду, собрал на следующий день весь отряд и рассказал о конструкторе Марголине. Провинившиеся и вся группа были удивлены, когда вместо ожидаемого нагоняя услышали следующее:

«Несколько лет тому назад в столице Венесуэлы Каракасе мировой рекорд в стрельбе из пистолета установил российский стрелок Н. Калиниченко. Его моментально обступили падкие на сенсацию зарубежные журналисты. Один из них буквально выхватил из рук спортсмена незнакомый пистолет и, ощупы­вая его, воскликнул: «Да, для того чтобы создать такое оружие, надо самому быть хорошим стрелком, иметь твердую руку и меткий глаз».

В первый момент Калиниченко хотел рассказать о создате­ле пистолета, но потом решил промолчать. Дело в том, что Михаил Марголин — слепой. Как же он трудится? Прежде чем начертить деталь, он укладывает рядом с планшетом клубок ниток и булавки. Начертив линию, втыкает в ее концы булав­ки, а затем связывает их нитками. Ощупав чертеж, Марголин делает деталь из глины, убедившись, что она правильна, выни­мает булавки и сдает чертеж в производство».

К середине рассказа на провинившихся было больно смот­реть. А каково было моральное удовлетворение воспитателя, когда на следующий день, отозвав его в сторону, одна из деву­шек попросила ее направить на дежурство вне очереди.

 **«Случайное» подслушивание.** Механизм этого приема за­ключается в том, что учитель комментирует поведение отсутст­вующего в данный момент школьника с уверенностью, что тому станут известны его слова. При этом целесообразно, ха­рактеризуя поведение ученика, дать ему завышенную оценку или, наоборот, отзываясь о нем, гиперболизировать его отри­цательные черты, поступки с надеждой, что в первом случае он постарается доказать, что он действительно хороший, как о нем думают, а во втором — что преподаватель ошибается и он не так плох, как о нем думают. Подобная оценка не за глаза воспринимается ребенком как явный воспитательный прием и положительного результата не дает.

Как-то два учителя засиделись в школе. Время было позд­нее, уроки давно кончились. Тихо вошла уборщица:

— А Николай-то сидит рядом в классе, развлекается с со­седкой по парте. Что делать? Сказать, что пора домой уходить? Может быть вы скажете?

Николая побаивались многие в школе. Разговаривал он резко, временами даже грубо. Кроме двух-трехопытных педа­гогов, ни с кем не считался, учился слабо.

Преподаватели переглянулись.

— Не надо ничего говорить, Анна Трофимовна, — ответил один из них. — Уберите пока, пожалуйста, в кабинете директо­ра и канцелярии и, кивнув на тонкую перегородку, громко сказал товарищу:

— Нет, не убеждайте меня. Не осилит Николай программу IX класса! И воли не хватит, и голова не та. Если бы зависело от меня, я бы сам предложил ему уйти из школы. Шансов полу­чить среднее образование у него, пожалуй, нет.

Так говорил учитель, который работал в этом классе не­сколько месяцев, знал учеников плохо. Николай был убежден, что второй педагог, его классный руководитель, вступится за него, объяснит коллеге, что тот ошибается. И вдруг услышал:

— Вы, безусловно, правы. Но у него есть характер. И если он будет по-настоящему работать, а не впустую тратить время, обязательно дойдет до цели!

Расчет на самолюбие ученика дал плоды. На преподавателей, чей разговор услышал, он старался не смотреть, не замечать их. Буквально стал вгрызаться в науки, впервые начал готовить до­машние задания, читать рекомендованную литературу. Окончил IX класс с двумя «тройками» и как-то, уже в начале следующего года, услышал: «А что бы мы с вами делали, коллега, если бы стена между этими помещениями была капитальной? Молодец, Коля! Мы были уверены в твоих способностях и волевых качест­вах. Поздравляем с новым, надеемся, таким же удачным для тебя, учебным годом! Уверены, что ты и сейчас хорошо слышишь нас!»

Только после этих фраз наладились отношения Николая с учителями.

**Остроумная шутка, ответ, замечание преподавателя.** Видеть комическое, находить противоречия в поведении школьников — показатель зрелости педагога. Юмор позволяет безболезненно предупредить или ликвидировать самый сложный конфликт, нейтрализовать напряжение.

2. Приемы интерактивного общения

Интерактивная сторона общения — условный термин, обоз­начающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их со­вместной деятельности.

Один из эффективных приемов интерактивного общения — **опосредствование.** Смысл его заключается в вовлечении школьников в интересную внеучебную деятельность с целью воспитания у них тех социальных интересов, запросов и вку­сов, которые заменят примитивные развлечения и дадут им возможность испытать радость труда, творчества создадут оп­тимистический настрой, укрепят веру в свои силы, что поло­жительно скажется на их взаимоотношениях с учителями, то­варищами, на учебе и дисциплине. Приведем примеры.

Все попытки преподавателей привлечь учащегося Г. из же­лезнодорожного техникума Махачкалы к серьезной учебе, по­влиять на его поведение кончались неудачей. Молодой человек нарушал дисциплину на уроках, грубил преподавателям, отка­зывался дежурить по учебному корпусу. Преподаватель Б.А. Терещенко узнал от родителей юноши, что живут они в собст­венном доме и сын охотно помогает им по хозяйству: увлечен­но плотничает, ремонтирует бытовую технику. Подобрав под­ходящий момент, преподаватель попросил Г. помочь ему в оборудовании кабинета технических средств. Тот остался после уроков и вместе с преподавателем сделал механизм при­вода штор затемнения, самостоятельно выполнил ряд других поручений. В конце года Г. попросил записать его в кружок технического творчества, постепенно перестал прогуливать уроки, подтянулся в учебе и дисциплине.

 Чтобы наладить жизнь в коллективе, сократить до минимума нарушения дисциплины необходимо каждого уча­щегося увлечь полезным и интересным делом, вовлечь в обще­ственную работу. «Добродетели развиваются посредством дел, а не посредством болтовни» .

Однако, как и любой аспект общения, применение опосредствования требует предварительной вдумчивой подготов­ки. В практике нередки случаи, когда всех учащихся записыва­ют в один кружок, педагогически запущенных подростков пы­таются увлечь спортом и т.п. Вначале необходимо изучить интересы и склонности учащегося. Если человек тяготеет к живописи, музыке, натуралистической работе, не следует во­влекать его в занятия ТСО или в спортивную секцию. Неудачи, скажем, в спорте будут плохо влиять на его поведение, отноше­ние к товарищам, к преподавателям, а в дальнейшем заинтере­совать его чем-либо будет много труднее.

**Опосредствование** — в некотором роде универсальный прием. Он успешно может применяться к учащимся обоего пола и разного возраста. Однако, характерная для подростков повышенная возбудимость, стремление ко всему новому, не­изведанному, постоянная готовность приложить свою кипу­чую энергию к серьезному, а желательно и общественно значи­мому делу делают прием особенно эффективным в работе именно с этим возрастом. Кроме того, именно подростки, по данным Петербургского института социальных проблем, стре­мятся принять участие в общественной работе в два раза чаще, чем учащиеся других возрастов.

Прием особенно эффективен по отношению к учащимся флегматического и холерического темперамента. Инертного флегматика целесообразно загрузить общественной работой, увлечь занятиями в кружке, чтобы он стал живее, энергичнее. Неуравновешенного, легковозбудимого холерика, который всегда готов что-то предпринять и не может жить без товари­щей, без коллектива, загрузить работой по душе — значит сде­лать лучшим помощником воспитателя.

**Подстановка перспективы.** В этом приеме педагог, учиты­вая естественное желание молодого человека получить ра­дость, удовольствие, ставит перед ним несколько постепенно усложняющихся задач, ведет их от более увлекательной пер­спективы к менее увлекательной, таким образом, привлекая их незаметно к выполнению работы, казавшейся раньше скуч­ной, неинтересной, и воспитывая дисциплинированность, трудолюбие, другие ценные качества.

Непросто, например, прекратить довольно частые в под­ростковом возрасте драки учащихся, избиение сильным под­ростком или даже группой учащихся более слабого, беззащит­ного члена коллектива. Но ситуация резко меняется, когда ад­министрация учебного заведения... разрешает поединки. — Пожалуйста, деритесь, но честно. Избиение слабого — подлость. Применение нечестных приемов: нападение группой на одного, удары ногами, использование закладки, удары ниже пояса и т.п. — всегда осуждались честными и благородными людьми. Поэтому деритесь по правилам. Заявка подается классному руководителю. Очевидно, что сильный слабого вы­зывать не может. Дата поединка, его условия и определение победителя доверяются судейской коллегии, которую вы, ре­бята, выберете сами.

В проведенном эксперименте учащиеся с воодушевлением отнеслись к этому предложению, выбрали судейскую колле­гию, но... заявок не поступило. Драться с равным — перспек­тива не из приятных. А вопреки решению коллектива избить слабого, как это делалось раньше, еще хуже. Можно вызвать осуждение группы, а то и всего коллектива, ухудшить свое по­ложение в среде товарищей.

В энемскую среднюю школу Адыгейской автономной об­ласти пришел новый преподаватель физической культуры. Вскоре он обнаружил, что учащиеся признают только футбол, в который играют на всех занятиях. Педагог не стал с первых дней круто ломать сложившиеся порядки. Обсуждая вместе с подростками футбольные баталии, он очень тактично и в то же время убедительно показывал, что быстрый бег каждого фут­болиста — необходимое условие хорошей игры всей команды. А скорость вырабатывается на легкоатлетических занятиях.

Так появилась первая промежуточная перспектива — начали заниматься легкой атлетикой, чтобы лучше играть в футбол.

Через несколько месяцев появилась вторая промежуточная перспектива — необходимость заниматься гимнастикой, у футболистов не хватало ловкости. Наконец, все стали зани­маться лыжами, чтобы выработать выносливость, необходи­мую настоящему футболисту. Через два года футбол был забыт совершенно, и на занятиях стал изучаться только программ­ный материал. Причем совершенно безболезненно, и вышло так, что по инициативе самих школьников.

Однако этот прием следует применять эпизодически и, как правило, когда у преподавателя еще нет прочного контакта с коллективом. В противном случае есть опасность, что школь­ники привыкнут выполнять только то, что увлекательно и ин­тересно.

**Инсценировка.** В этом приеме школьник самостоятельно прорабатывает рекомендованный педагогом материал и гото­вит выступление перед товарищами или разыгрывает сценку, показывающую, как выглядит нарушение моральных норм и, в сравнении, образцовое поведение в обществе.

Классный руководитель зооветеринарного техникума Л. Ким после неудачной попытки изменить поведение вспыльчи­вого и грубого И. Кунчева путем беседы провела классный час на тему «Путешествие в страну вежливости». Демонстриро­вать, как нужно и как нельзя вести себя в обществе, в числе других предложили и Ивану. Он любил обращать на себя вни­мание и охотно взялся подготовить роль. Группа хохотала над неловким, неумелым, не знающим правил вежливого поведе­ния героем Кунчева и аплодировала, когда он изящно демон­стрировал правила этикета.

Тщательно подготовленная инсценировка принесла плоды. Юноша стал следить за своим поведением. Преподава­тели и учащиеся отметили, что он стал аккуратнее одеваться, внимательнее относиться к товарищам, перестал грубить стар­шим, хотя отдельные рецидивы еще имели место.

Инсценировка — один из эффективнейших приемов. Чув­ства, возникающие у подростка в созданной педагогом психо­логической ситуации, подталкивают его на осмысление и пра­вильную оценку, а значит и перестройку своего поведения. Процесс идет особенно интенсивно, когда учащийся не только осознает аморальность своего поступка, но поставлен, как в рассказанных случаях, в такое положение, когда своей игрой, выступлением учит правильно вести себя других.

**Переключение.** С целью установления высокой дисципли­ны на занятиях и правильных взаимоотношений со школьни­ками необходима высокая требовательность педагога, ни в коем случае не переходящая в педантизм. В случае нарушений дисциплины, нежелания выполнять задание старшего часто целесообразно отвлечь ученика, переключить его внимание и деятельность на новое занятие, другую работу и, таким обра­зом, побороть негативизм, добиться нормальных взаимоотно­шений с учащимися или учебной группой.

В Московском политехникуме связи им. В.Н. Подбельско­го группа A-II записывала задание по математике. Демонстра­тивно отказался работать учащийся К. — Я не записал предыдущий урок. Потом перепишу все сразу. Предложение преподавателя С. С. Морозкиной пропустить страницу и пи­сать дальше осталось без внимания. Мало того, К. достал кроссворд и стал решать его, отвлекая вопросами товарищей.

Как часто в таких случаях преподаватель повышает голос, создает нервозную обстановку в группе, страдает сам, нанося урон своему здоровью, теряя время на уроке. Но в данном слу­чае педагог поступила иначе. Светлана Степановна, зная, что К. прекрасный график и охотно работает у доски, попросила его показать группе графическое решение задачи. Подросток с удовольствием занялся любимым делом. Группа продолжила работу.

**Педагогическое подключение.** Опытный педагог часто опи­рается на помощь активистов из своего класса, лучших вы­пускников школы, известных достижениями в труде родите­лей учащихся, героев художественной литературы и т.п. Вос­питывает занимающихся на их положительном примере.

Применяя педагогическое подключение, надо помнить, что пример рассказанный действеннее, чем прочитанный. Эмоциональная передача при­ближает героя к ребятам, делает его пример ярче, усиливает желание вести себя так же, как он. В воспитательной работе всегда целесообразно опираться на группы старших ребят, по­могающих педагогу руководить своими младшими товарища­ми. В этом случае с помощью педагогического подключения мы убиваем сразу двух зайцев: «Лучший способ вылечиться, — говорят психологи, — начать самому кого-нибудь лечить». Учащиеся охотно шефствуют над отстающими в учебе, над но­вичками — это позволяет им чувствовать себя взрослыми. Они невольно подтягиваются, стремясь быть примером для опекаемых.

Применять педагогическое подключение следует осторож­но, деликатно. Используя прием, следует избегать сравнения подростков с их более сильными товарищами. Нельзя забывать об индивидуальных различиях воспитуемых. Мы ставим одно­го из них в пример, подключаем к нему более слабого товари­ща, а у него хорошая математическая подготовка, склонность к точным наукам. Догнать его очень трудно, а иногда и невоз­можно тому, у кого гуманитарный склад ума, перегруженность работой, домашними делами. В этом случае мы можем подо­рвать веру учащегося в собственные силы, жестоко обидеть его.

Эффективный прием интерактивного общения — **осужде­ние поступка в** **коллективе.** Вынесение на обсуждение актива класса (группы), а в отдельных случаях и на общее собрание неблаговидных поступков членов коллектива — эпизодически применяемая мера воздействия к наруши­телям дисциплины, грубиянам, неуспевающим учащимся.

Но для того, чтобы обсуждение провинившегося принесло пользу и ему, и остальным, собрание надо хорошо подгото­вить: договориться с активом о так называемых забойных вы­ступлениях; помочь подготовить и принять правильное реше­ние; сделать выводы из случившегося.

К сожалению, к этому приему педагоги часто прибегают, не задумываясь над тем, что он один из самых сложных и труд­ных по организации. Очень тонко подметил А, Крон в романе «Дом и корабль», что нет ничего могущественнее, чем челове­ческий коллектив, и ничего гнуснее, чем человеческое стадо. Коллектив всегда умнее и чище отдельного человека. Стадо всегда не только глупее, но и подлее. Учащиеся при неумелом руководстве могут жестоко, беспощадно обойтись со своим то­варищем. В этом случае обсуждаемый будет противопоставлен коллективу. А прием превратится из меры воспитания в сред­ство расправы.

Общественное мнение, направляемое неверно, дает уча­щимся почувствовать свою коллективную власть, нередко вос­питывает жестокость по отношению к товарищам. Так, напри­мер, случается, Когда педагог призывает объявить молодому человеку бойкот. Гуманный принцип «Один за всех, все за одного» заменяется в этом случае безжалостным «Все против одного».

Применяя прием, необходимо помнить, что школьники очень болезненно переносят потерю авторитета у товарищей.

3.Приемы перцептивного общения

Перцептивная сторона общения проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Один из самых действенных приемов перцептивного об­щения — прием **парадокса**, когда хладнокровие, выдержка и находчивость педагога позволяют «не заметить» шалость ребят, рассчитанную на возмущение преподавателя. Возник­шая ситуация используется педагогом, чтобы нарушителей и дезорганизаторов показать в смешном свете. Применяя этот прием, очень важно не растеряться в трудный момент, не пойти на поводу у школьников, не закричать, а остроумно ис­пользовать создавшееся положение, противопоставив озорст­ву или грубости иронию, а иногда и сарказм.

Практика знает немало случаев, когда, умело воздейст­вуя этим приемом на учащихся, педагог добивался успехов в работе.

Когда учительница вошла в 3-й класс 537-й московской школы, стул ее оказался привязанным к столу. — Ах, какие молодцы, ребята! Сколько мы говорили о том, что надо беречь школьную мебель и сегодня вы не на словах, а наделе поступи­ли правильно. Вот только мне сесть неудобно. С этой стороны отвяжите, пожалуйста, стул. Несколько мальчиков наперегон­ки бросились отвязывать стул.

Педагогический опыт, еще раз подтверждаемый приведен­ными примерами, говорит, что не следует резко и бестактно пресекать нарушения дисциплины, особенно попытки школь­ников разыграть учителя, посмеяться на уроке, пошалить., Нельзя становиться на одну ступеньку с нарушителями дис­циплины, с «обидчиками» учителя, забывать о выдержке, до­стоинстве педагога. Окрики, постоянные одергивания вносят в работу раздражительный тон, изматывают и учителей, и уча­щихся.

Парадокс дает желаемый результат потому, что намеченная нарушителями программа действий потерпела крах. Вырабо­тать же новую некогда, да и желание пропадает. Дети отходчи­вы, и, смотришь, уже смеются над положением, в которое по­пали. У них развито критическое отношение к мыслям и по­ступкам других-людей. В первую очередь подвергается сомнению авторитет родителей, педагогов. Этому возрасту свойственна повышенная эмоциональность, частая и резкая смена настроений. Только что группа, затаив дыхание, ждала, как поведет себя педагог — и вот нарушители дисциплины сами стали объектом насмешек. А смех товарищей страшен для подростков, которые, как правило, боятся стать посмешищем, потерять доверие товарищей — без коллектива, без друзей жить в этом возрасте особенно трудно.

Прием эффективен и потому, что у молодых людей возра­стает стремление к самоутверждению.

Близок к «парадоксу» прием **незамеченного оскорбления.** Когда тот не обижается на неумный поступок, грубую шутку, проявление невоспитанности — он «не понимает», что его хо­тели задеть, обидеть. Увидев, что первокурсники, смеясь, передают друг другу листок бумаги, директор одной из желез­нодорожных школ Московской железной дороги отобрал его и, обнаружив удачную карикатуру на себя, рассмеялся.

— Это рисовал настоящий художник, — сказал педагог, — давайте-ка наладим с его помощью выпуск стенной газеты.

Да, это большое искусство все видеть, все замечать, но не на все возмущенно реагировать. Иначе большая часть рабочего времени педагога уйдет на выявление виновников происшест­вий, разрешение конфликтов, наведение порядка.

Итак, умение вовремя сдержаться, заставить себя посту­пить достойно возрасту и званию педагога часто не только по­могает успешно разрешить конфликт, но и способствует ук­реплению авторитета педагога, появлению чувства глубокой благодарности к нему.

К сожалению, в настоящее время деловая направленность большинства преподавателей значительно выше, чем их на­правленность на взаимоотношения с учащимися, особенно с «трудными». Сами же «трудные» учащиеся видят возможность улучшения отношений со своими преподавателями в проявле­нии последними большей терпимости и сдержанности. Ме­лочная же опека, строгий контроль, педантизм в отношениях с воспитанниками, лишение их минимальной свободы обостря­ют конфликты, провоцируют учащихся на грубость, прогулы, а иногда и уход из учебного заведения.

**Опора на авторитет педагога.** Чтобы успешно влиять на воспитуемых, педагог должен показать им, что он по праву, благо­даря блестящему знанию предмета, эрудиции, жизненному опыту поставлен во главе коллектива.

Если в учебном заведении распоряжения, просьбы препо­давателя безоговорочно выполняются всеми учащимися, в том числе и учащимися групп (классов), в которых данный педагог не работает, можно говорить о высокой дисциплине в коллек­тиве. Но в своих группах (классах), там где он преподает, авто­ритет преподавателя зависит только от него самого. Именно поэтому важно систематически, назойливо, тактично демон­стрировать учащимся свои знания, кругозор, способности, умения.

Преподаватель Сонгурова Т.А. из Сургута заменила ушед­шего на пенсию коллегу, опытного, знающего специалиста. Учащиеся, в основном юноши, откровенно выражали сомне­ние в компетентности молодого физика. Особенно трудно было работать со старшими ребятами. Помог случай. Однажды один из преподавателей попросил у Татьяны Анатольевны по­мощи, не заводился недавно купленный автомобиль. Довольно быстро специалист устранила неисправность в электрообо­рудовании. Довольный автомобилист поинтересовался, как у нее обстоят дела в группах, где и он работал. Татьяна Анато­льевна откровенно рассказала, что похвастать нечем, работать очень трудно. Опытный педагог предложил: — Я войду к Вам в класс и попрошу помочь исправить неполадки в электрообору­довании автомобиля, он не заводится.

Так и сделали. Услышав просьбу, преподаватель попросила учащихся подождать десять минут и вслед за владельцем ма­шины вышла во двор. А вся группа высыпала вслед за ними. Буквально раскрыв рты молодые люди смотрели, как, быстро найдя неисправность, преподаватель ловко устранила ее. Кол­лега рассыпался в благодарностях. После этого случая отноше­ние к преподавателю резко изменилось.

Несколько лет преподаватель работает с учащимися. Рано или поздно начинают действовать законы адаптации, педагог надоедает воспитанникам. Чтобы этого не случи­лось, необходимо быть бесконечно интересным в общении, разнообразным в работе, быть личностью в полном Смысле этого слова.

**Прозрачный намек.** Даже в случаях, когда грубо нарушается дисциплина, можно (не повышая голоса, не демонстрируявоз­мущение) привести факт, сходный по смыслу с проступком. Расчет на то, что воспитуемый самостоятельно установит ана­логию со своим поведением и в дальнейшем будет вести себя иначе.

**Ожидание меры воздействия.** Делать замечание, объявлять о наказании целесообразно не сразу после совершения проступ­ка, а через некоторое время. Провинившегося вызывают на определенный час с тем, чтобы дать ему успокоиться и обдумать свое поведение. Чем бы ни занимался молодой человек в оставшееся до встречи с педагогом время, он будет думать о предстоящем разговоре, представлять себе, что он услышит от старшего, и готовить ответы на каждое замечание. Часто, когда провинившийся с виноватым лицом приходит к учителю, до­статочно спросить: дал ли он объективную оценку случивше­муся. И, услышав положительный ответ, сказать: «Хорошо, идите».

Такой прием эффективен, потому что неизвестность для человека всегда неприятна. Ожидание наказания нередко тя­желее самого наказания.

**Авансирование доверием, похвалой.** Применяя прием, хва­лят, оказывают доверие тому, кто его еще не заслужил, но уже начал проявлять настойчивость, упорство, прилежание, дис­циплинированность. Иногда можно авансировать похвалой, поощрением ученика, который к вниманию, теплому слову старшего не привык и живет в очень тяжелых условиях. Осо­бенно часто авансировать похвалой следует так называемых «трудных» учащихся, вставших на путь исправления, совер­шивших положительный поступок.

Один из приемов перцептивного общения — **незаслужен­ное одобрение.** Провинившийся, не выделяющийся чем-либо в лучшую сторону, получает похвалу за прошлые успехи или как член группы, заслужившей одобрение старших, хотя его вклад в коллективный успех ничтожно мал или вообще отсутствует,

Незаслуженное одобрение часто используют не только опытные педагоги, но и политические, хозяйственные руково­дители.

Особенно эффективен рассматриваемый прием в работе с посредственно успевающими школьниками и студентами, пассивно относящимися к общественной работе учащимися. На них, как правило, редко обращают внимание товарищи, старшие, и именно поэтому они особенно восприимчивы к одобрению и похвале.

**Моральная поддержка или укрепление веры учащегося в соб­ственные** **силы.** Неоднократно отмечаются успехи подростка в техническом творчестве, натуралистической работе, фотоделе, волейболе и т.п. И ему предлагается испытать свои силы, выру­чить учебную группу, поддержать марку учебного заведения. Или выбирается кто-нибудь из «неспособных» (разумеется, ему это не говорится) и, например, мастер просит его показать товарищам, как надо держать инструмент, заготовку, каким должно быть положение корпуса, движение руки, т.е. тот эле­мент, который у него хорошо получается.

Другой иллюстрацией этого приема может служить про­сьба к неуспевающему оказать помощь преподавателю в обуче­нии новичков или младших, назначение «трудного» школьни­ка старшим группы или капитаном команды, помощником преподавателя, если у него к этому есть склонность

Анализ осознания себя через другого включает две стороны — иденти­фикацию и рефлексию.

Идентификация — это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его харак­теристикам самого субьекта. Термин «идентификация» буквально означает уподобление себя другому. В реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение внутреннем состоянии партнёра по общению строится на основе попытки поставить себя на его место. Таким образом, идентификация выступает в качестве одного из механизмом познания и понимания другого человека.

Экспериментально установлена тесная связь между иденти­фикацией и другим, близким по содержанию явлением — эмпатией Эмпатия также определяется как особый способ понима­ния другого человека. Однако здесь имеется в виду не рацио­нальное осмысление проблем другого человека, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Механизм эмпатии в определенных чертах сходен с механизмом идентифика­ции: и там, и здесь присутствует умение поставить себя на мес­то другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Но взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения — не обязательно означает отож­дествить себя с этим человеком. Если я отождествляю себя с кем-то, это значит, что я строю свое поведение так, как строит его этот другой. Если же я проявляю к нему эмпатию, я просто принимаю во внимание линию его поведения (отношусь к ней сочувственно), но свою собственную могу строить совсем по-иному.

Рефлексия — это еще один механизм понимания другого че­ловека. В психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партне­ром по общению, т.е. как будет партнер по общению понимать меня. В этом случае имеет место как бы своеобразное удвоение зеркальных отражений друг друга. Восприятие людьми друг друга в то же самое время есть и определенное взаимодействие двух участников этого процесса, причем взаимодействие, имеющее две стороны: оценка друг друга и изменение каких-то характе­ристик друг друга. При этом каждый участник общения, оценивая другого, стремится построить определенную систему ин­терпретации его поведения, в частности его причин. В обыден­ной жизни люди, как правило, не зная истинных причин пове­дения другого человека в условиях дефицита информации, на­чинают приписывать друг другу причины поведения. Такое при­писывание причин поведения другому человеку называется ка­узальной атрибуцией.

# Список используемой литературы

1.Деловая культура и психология общения. Учебник. Под ред.Г.М.Шеламова,М.,ПрофОбрИздат,2002г.

2.Общая психология. Курс лекций.М,Владос,1998г.

КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

## КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине ,,Деловое общение,,

### Подготовила : студентка заочного отделения

По специальности «бух.учет,эк.анализ и аудит» (У.)

2 го курса 2 й группы

Манило Е.Н.

Г.Кр-р,ул Кр.Партизан,73 кв 106

Краснодар,2002г.