

Казанский инновационный университет имени В. Г. Тимирязова

НИИ педагогических инноваций и инклюзивного образования

КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ПЕДАГОГА И РУКОВОДИТЕЛЯ ЦИФРОВОЙ ЭПОХИ

УДК 808.5:371.12:378.12:004

ББК 60.524.22с51+74.04п

К63

*Печатается по решению редакционно-издательского совета
Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирясова*

Рецензенты:

Р. А. Валеева, д-р пед. наук, профессор;

П. Н. Осипов, д-р пед. наук, профессор

Автор идеи и руководитель творческого коллектива –
д-р пед. наук, профессор, директор НИИ педагогических инноваций
и инклюзивного образования **Ахметова Дания Загриевна**

Вклад авторов:

Д. З. Ахметова – предисловие; гл. 2 (2); гл. 3 (2); заключение;

А. В. Тимирясова – гл. 2 (1);

Т. А. Челнокова – гл. 1 (4);

И. Г. Морозова – гл. 3 (1);

Н. А. Паранина – гл. 1 (1);

Н. В. Климко – гл. 1 (3);

М. А. Филатова-Сафронова – гл. 3 (4);

Е. Р. Пилюгина – гл. 3 (5);

Л. М. Карпова – гл. 1 (2);

А. В. Жаринов – гл. 3 (2);

И. А. Гурьянов – гл. 3 (3)

К Коммуникативная культура педагога и руководителя цифровой эпохи

/ под научн. ред. Д. З. Ахметовой. – Казань : Изд-во «Познание» Казанского
инновационного университета, 2023. – 188 с.

ISBN 978-5-8399-0811-6

Современный мир коммуникаций характеризуется противоречивыми нововведениями: стремительным распространением цифровых технологий, ростом популярности социальных сетей и онлайн-общения – все это меняет поведение, мышление, речь человека. В таких условиях педагог образовательной организации всегда остается хранителем норм русского литературного языка, эталоном, образцом для подражания в обществе, на которого ориентируются его последователи. Монография включает теоретические и практические аспекты совершенствования коммуникативной культуры и речевого мастерства руководителей и педагогов образовательных организаций. Приложение монографии содержит необходимые задания и упражнения, способствующие совершенствованию коммуникативной культуры.

Адресована руководителям и педагогам образовательных организаций всех уровней образования, студентам педагогических специальностей, а также всем тем, кто интересуется проблемой развития коммуникативной культуры в условиях цифровой эпохи.

УДК 808.5:371.12:378.12:004

ББК 60.524.22с51+74.04п

© Ахметова Д. З., Тимирясова А. В., Челнокова Т. А.,
Морозова И. Г., Паранина Н. А., Климко Н. В.,
Филатова-Сафронова М. А., Пилюгина Е. Р.,
Карпова Л. М., Жаринов А. В., Гурьянов И. А., 2023

ISBN 978-5-8399-0811-6

© Казанский инновационный университет
имени В. Г. Тимирясова, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	4
ВВЕДЕНИЕ	
Глава I. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА ПЕДАГОГА И РУКОВОДИТЕЛЯ.....	8
§ 1. Коммуникативная культура современного педагога: взгляд исследователей	8
§ 2. Коммуникативная культура педагога дошкольной образовательной организации	23
§ 3. Культура речи преподавателей профессиональных образовательных организаций.....	38
§ 4. Научные подходы к развитию коммуникативной культуры преподавателей колледжей и вузов	49
Глава II. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	64
§ 1. Этика и речь руководителя образовательной организации в новых социально-экономических условиях.....	64
§ 2. Культура речи руководителя как условие формирования интеллигентности у сотрудников	74
Глава III. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ	84
§ 1. Культура общения онлайн и в социальных сетях	84
§ 2. Молодежный сленг, батлы, троллинг: мнение педагога.....	98
§ 3. Из опыта развития коммуникативной культуры специалистов сферы гостеприимства	108
§ 4. Имидж педагога как составляющая его общей и коммуникативной культуры.....	123
§ 5. Психолог о коммуникативной культуре участников образовательного процесса.....	142
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	149
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	150
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	159
СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ.....	186

ПРЕДИСЛОВИЕ

Почему педагогу необходимо владеть коммуникативной культурой?

Замысел написания этой книги зародился несколько лет тому назад, когда знакомая мне десятилетняя девочка, оказавшаяся по чистой случайности в неприятной ситуации, услышала в свой адрес град оскорблений дежурной учительницы, несовместимых с ее маленьким возрастом и поведением. Когда я попыталась поговорить с педагогами об этике отношений с ребенком, то услышала в свой адрес упрёки: мол, родители должны выяснять ситуацию. Дело в том, что я, доктор педагогических наук, профессор, заслуженный работник Татарстана и России, приехала в школу не для выяснения ситуации, а чтобы предложить серию семинаров для педагогов школы по наиболее актуальным вопросам современного образования и воспитания, но получила безапелляционный отпор от главных педагогов. Натолкнулась не только на непонимание со стороны одной из ответственных сотрудниц школы, но и полное порицание и отвержение меня как личности. Я испытала не просто глубокое чувство разочарования, но и уныния ввиду того, что педагоги не поняли главного: с ребенком нельзя разговаривать, оскорбляя его чувство собственного достоинства, унижая перед другими детьми, независимо от возраста! К этому добавлю: девочка несколько дней принципиально не хотела идти в школу, плакала из-за своей беспомощности перед учителями из-за того, что учительница не поспешила на образные оскорбительные выражения! А одна из руководительниц школы при анализе ситуации проявила полную бестактность по отношению ко мне и черствость души по отношению к ребенку, тем самым доказывая отсутствие педагогической культуры, коммуникативную безграмотность. Этот случай не единичный.

Многие мои коллеги часто рассказывают, какие «перлы» позволяют себе некоторые директора школ и педагоги в общении с детьми, в том числе со старшеклассниками. Приведу еще один пример. Все знают, что Закон «Об образовании в Российской Федерации» (ФЗ-273 от 29 декабря 2012 г.) узаконил инклюзивное образование. Любой ребенок с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья имеет право при сохранном интеллекте обучаться рядом с домом, независимо от статуса школы (школы-гимназии и лицеи не исключение). Коллега рассказала о вопиющем случае, когда классная руководительница всячески пыталась «вытолкнуть» из школы ребенка с инвалидностью, не скупясь на выражения типа: «Ваш ребенок мешает учиться другим, он тянет класс вниз, дети его не любят... такой ребенок, как ваш, вредит нашему образовательному учреждению». Я как бывший учитель и директор школы не понимаю, почему руководитель школы не увольняет эту безнравственную учительницу, которая совершенно не соответствует критериям порядочности, доброты, профессионализма?! Мне также рассказывали о том, что директор одной из средних школ запрещает старшеклассникам отпрашиваться в туалет, сопровождая этот запрет такими словами, от которых, говоря образно, «уши вянут». Грамотное, правильное общение с детьми особенно важно в системе общего образования, когда педагог априори имеет власть над ребенком, он имеет дело с неокрепшей психикой растущего человека, подверженного бесконечным стрессам в этом сложном мире. Дети в этом возрасте ищут идеал, подражают понравившимся людям. Но, увы, не всегда педагоги в силу субъективных и объективных причин становятся предметом их гордости и подражания. Дети, как правило, по мере взросления приспосабливаются к педагогам из-за необходимости получения аттестата. Безусловно, эти негативные примеры не всеобщы – огромная армия педагогов наших образовательных организаций самоотверженно трудится, бережно лелея и возвращая души наших детей! Зачастую педагоги оправдывают свою бестактность и безграмотность психологическим

выгоранием или чрезмерной усталостью, мол, современные дети просто невыносимы! По-человечески это, конечно же, можно понять, однако с позиций профессионализма и требований к облику и культуре педагога невозможно оправдать. Педагог и руководитель современной образовательной организации, помимо знания своего предмета и методологической подготовленности, должны обладать высокой общей и коммуникативной культурой. Современные дети во многом отличаются от своих сверстников середины прошлого столетия: они не столь послушны, как дети предшествующих поколений, они могут высказать свою точку зрения, отличную от мнения педагога. Современные дети, как говорят ученые, имеют «клиповое мышление», могут целыми днями и ночами зависать в Интернете, многое в действиях учителей и родителей воспринимают критически, зачастую могут позволить безапелляционность. Учитель – специалист по обучению и воспитанию, поэтому в его арсенале должно быть огромное количество средств, подходов и ресурсов, позволяющих принимать правильные ситуативные решения, подбирать исключительно правильные слова и фразы, способные одобряюще или успокаивающе воздействовать на ребенка. Очень ценно чувство юмора педагога, умение разрядить напряженную обстановку. Часто школьные стрессы становятся причиной ухудшения здоровья детей – статистика состояния здоровья детей и молодежи является удручающей!

Важнейшие аспекты коммуникативной культуры педагога – это наблюдательность и сензитивность. Педагог-профессионал отличается наличием пристального внимания к ситуативному состоянию воспитанника, понимает смысл его жестов, мимики, выражения лица, что побуждает его предпринимать фасилитативный подход по отношению к ребенку. «Фасилитация» означает понимание и поддержку. Правильная коммуникация, реализуя три функции: передачу информации, интеракцию и перцепцию (восприятие), становится важным инструментом успешного взаимодействия педагога с ребенком.

В данной монографии рассмотрены особенности взаимодействия и коммуницирования педагогов и руководителей всех уровней образования: общеобразовательных организаций, школ, колледжей и вузов – помимо общих требований к коммуникативной культуре педагогов, необходимо учитывать специфику общения педагогов с детьми, родителями, партнерами, вышестоящими управленцами.

Особое внимание в книге уделено коммуникативной культуре первого руководителя образовательной организации, и его стиль общения, культура поведения и манеры являются главным ориентиром в самовоспитании для педагогов и обучающихся.

Третья глава монографии раскрывает особенности культуры общения в социальных сетях: молодежный сленг, язык батлов, троллинг и прочие негативные явления, укоренившиеся в годы перехода к рыночным отношениям и в период прорывного вхождения в эпоху цифровизации. Также в книге содержится описание опыта подготовки специалистов сферы гостеприимства как пример осуществления развития коммуникативной культуры. В написании отдельных параграфов данной коллективной монографии приняли участие и психологи, раскрывая психологические аспекты коммуникаций в системе образования, подчеркивая важность формирования положительного имиджа педагога.

Цифровизация, которая влияет не только на развитие производства и обеспечивает технологический прорыв страны, но и на социальную сферу, вызывает большой диссонанс в человеческих взаимоотношениях, поэтому обеспечение сохранения человеческого в человеке является важной задачей образования, а развитие коммуникативной культуры педагогов – одной из составных задач реформирования образовательной системы.

*Д. З. Ахметова, д-р пед. наук, профессор,
директор НИИ педагогических инноваций
и инклюзивного образования*

Глава I

КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА ПЕДАГОГА И РУКОВОДИТЕЛЯ

§ 1. Коммуникативная культура современного педагога: взгляд исследователей

Начало XXI в. в России – сложный и переломный период в истории нашей страны, который обострил проблемы в области экономики, социологии, политики и т. д. Бурно обсуждаются и проблемы в области образования, так как вопрос обучения и воспитания современных детей и молодежи является актуальным.

Изменения в экономике и политике страны повлияли и на необходимость модернизации образования в России. Большинство исследователей сходятся во мнении, что к современным детям нужно подбирать новые подходы как в обучении, так и в воспитании, а это требует подготовки новых педагогов современной формации.

Трудно не согласиться с мнением многих исследователей о том, что успешность педагогического общения во многом зависит от уровня коммуникативной культуры преподавателя, поэтому ее развитие – одна из главных и приоритетных задач профессионального становления педагога, в том числе его саморазвития и самовоспитания. Умение правильно, грамотно, эмоционально выражать свои мысли – важный критерий развития коммуникации. Что же такое коммуникация? Как характеризуют данное понятие ученые и исследователи?

Термин «коммуникация» был введен в научное обращение в начале XX в., а ранее проблема коммуникации рассматривалась исключительно как проблема человеческого общения.

Обзор отечественных подходов к проблеме сущности понятия «коммуникация» свидетельствует о продолжающейся на протяжении длительного периода активной дискуссии о том, что такое коммуникация и как она соотносится с термином «общение». Сейчас можно выделить три основных подхода к данной проблеме.

П. В. Якупов отмечает, что, согласно первому подходу, термины «общение» и «коммуникация» приравниваются друг к другу и используются как синонимы (А. Б. Альмуханова, Л. С. Выготский, Е. С. Гладкова, С. Ю. Головин, Е. В. Есина, В. Н. Курбатов, А. А. Леонтьев) [71].

Подобную позицию разделяет Н. С. Аболина. В своих работах ученый отмечает, что коммуникация играет важную роль в формировании личности каждого человека и развитии культуры общества в целом. Это объясняется тем, что любой человек рождается, развивается и живет только в социуме, а культура, знания, накопленный опыт поколений передаются подрастающему поколению только посредством коммуникации. То есть, иными словами, коммуникация – это и обмен информацией в процессе общения, деятельности, и пути сообщения.

Речь выступает для человека средством общения, а общение помогает решению стоящих перед ним задач. Итак, в первую очередь стоит принять во внимание исследования Б. Г. Ананьева. Понимая процесс общения как многоуровневую, иерархическую и многомерную организацию, ученый указывает, что общение реализуется человеком на трех уровнях (рис. 1).

Б. Ф. Ломов, в свою очередь, считает, что общение представляет собой особую самостоятельную форму активности субъекта, результатом которой являются взаимоотношения с другими людьми. При этом ученым указывается, что в ходе общения люди обмениваются деятельностью, установками, представлениями. Стоит также отметить, что в общении осуществляется развитие личности субъектов общения, причем в общении в рамках совместной деятельности возможности для этого существенно шире.



Рис. 1. Уровни общения человека

Также Б. Ф. Ломовым выделены следующие функции общения:

1) информационно-коммуникативная, которая включает в себя процессы формирования, передачи и приема информации;

2) регулятивно-коммуникативная функция – данная функция отражает особенности регуляции человеком собственного поведения и такового у других людей в различных коммуникативных ситуациях;

3) аффективно-коммуникативная функция – данная функция отражает особенности эмоциональных проявлений человека в ситуациях общения, его реакции на содержание общения и его участников, ответная реакция на их эмоциональные проявления в ситуациях общения.

Согласно второму подходу, общение рассматривается как более крупная понятийная единица, включающая коммуникативную, перцептивную и интерактивную стороны, следовательно, коммуникация узко определяется как отдельная функция общения, связанная с передачей информации (Г. М. Андреева, А. А. Бодалев, М. С. Каган, Б. Ф. Ломов, А. П. Панфилова).

Третий, менее распространенный подход, по мнению П. В. Якупова, заключается в рассмотрении коммуникации как более

широкого понятия по сравнению с общением (М. А. Василик, Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин, А. В. Соколов) [8].

Л. С. Выготский считал, что общение – это основа психического здоровья. Он также писал о том, что «психологическая природа человека представляет совокупность человеческих отношений, перенесенных внутрь и ставших функциями личности и формами ее структуры» [7].

По мнению А. П. Астахова, понятия «коммуникация» и «общение» близки, однако первое понятие гораздо шире, чем второе.

Анализ представленных подходов позволяет выявить, что большинство исследователей признает утверждение о том, что и для общения, и для коммуникации общими признаками выступают выделение информационной функции и их связь с языком, рассматриваемым как средство ее передачи, а также процессы установления, поддержания и окончания контакта между субъектами межличностного взаимодействия, тогда как основным отличием является аргументируемый исследователями объем каждого из понятий, что объясняется методологической спецификой имеющих подходов к объектам исследования с точки зрения различных смежных отраслей науки, занимающихся данной проблемой.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что представленные в отечественной теории подходы к пониманию феномена «коммуникация» не позволяют сделать однозначный вывод о его сущности в связи со сложностью и многоаспектностью данного понятия, что способствует его рассмотрению как фундаментальной категории психолого-педагогической науки: в узком смысле – как «формы взаимодействия людей в процессе общения, результатом чего выступает передача информации», а в широком – как «всех существующих способов социальных связей, обмена информацией между системами в живой и неживой природе».

Коммуникация, как непрерывный процесс межличностного взаимодействия, должна обеспечивать достижение единства,

психологической гармонии при сохранении индивидуальности каждого участника по коммуникации.

Известные американские ученые М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури выделяют главные потребности, обуславливающие коммуникацию в группах, – это защита, информация, тесное общение и симпатия.

М. И. Еникеев рассматривает понятие «коммуникация» как «взаимодействие людей с помощью знаковой системы» [21].

Таким образом, коммуникация – это непрерывный процесс обмена вербальными и невербальными данными, процесс обмена информацией между людьми или группами людей. Она включает в себя передачу сообщений, их прием и понимание, а также взаимодействие между участниками общения. Коммуникация может происходить на разных уровнях и в разных формах, например, устно или письменно, языком тела или знаковым языком. Коммуникация является важной составляющей нашей жизни, она помогает нам устанавливать отношения с другими людьми, обмениваться информацией и достигать своих целей. Обязательным условием коммуникации является сообщение, которое должно быть понятным.

В общении проявляются все функции речи. Одна из них – коммуникативная функция. В научной литературе под коммуникативной функцией речи понимается процесс передачи какой-либо информации через речь с целью вызвать у слушателя определенную реакцию или побудить к действию.

Данная функция появилась в ходе эволюции человека одной из первых. Учеными было выяснено, что у любого двухлетнего ребенка речь уже выполняет функции сообщения информации и общения. Причем дошкольный возраст является своего рода стартовой площадкой для становления и развития речи. В этот период малыш активно усваивает новые понятия, представления, термины окружающей среды, в связи с чем у него обогащается

словарный запас, расширяются возможности воображения, мышления, памяти, что приводит к полноценному развитию личности ребенка в целом.

С. А. Рубинштейн в коммуникативной функции выделяет несколько самостоятельных функций:

– информационная – это процесс речевой деятельности, когда передается информация тому или иному собеседнику;

– функция регулирования отношений. По мнению исследователя, «речь обычно должна разрешить какую-то более или менее осознанную говорящим задачу и являться действием, оказывающим то или иное воздействие на тех, к кому она обращена... течение которого произвольно определяется не вполне осознанными побуждениями», т. е. речевой акт направлен на то, чтобы воздействовать на того или иного человека с целью побудить его к определенным действиям, вызвать определенные идеи, мысли;

– эмоциональная – данная функция позволяет передать чувства и отношения говорящего к предмету сообщения (информационному аспекту речи): «Живая человеческая речь не является только “чистой” формой абстрактного мышления; она не сводится лишь к совокупности значений. Она обычно выражает и эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит...» [56];

– выразительная. «Выразительная функция сама по себе не определяет речи: речь не отождествлена с любой выразительной реакцией. Речь есть только там, где есть семантика, значение, имеющее материальный носитель в виде звука, жеста, зрительного образа и т. д. Но у человека самые выразительные моменты переходят в семантику». По мнению ученого, данная функция проявляется в выразительных движениях – жестах, мимике и пр. [56];

– функция выражения отношений, подчеркивающая тесную и неразрывную связь всех функций речи [56].

Коммуникативная функция речи создает своего рода оптимальные условия для общения людей между собой. По словам

Д. Ю. Дмитриевой, коммуникативная функция выступает в первую очередь как внешнее речевое поведение, направленное на контакты с другими людьми, или письменную речь (книги, письма и т. п.)» [26].

Важно подчеркнуть, что проблема коммуникации рассматривается в отечественной науке преимущественно в рамках деятельностной теории, следовательно, реализация процесса общения происходит посредством применения личностью коммуникативных навыков. Для уточнения содержания понятия «коммуникативный навык» также рассмотрим подробнее характеристику термина «навык» и его соотношение с термином «умение» в отечественных научных концепциях.

В результате анализа определений понятия «навык», представленных в словарях, можно выделить следующие его признаки: наличие совокупности автоматизированных действий или элементарных операций, выполняемых в определенной последовательности, сформированных благодаря тренировке; скорость, точность и целесообразность выполнения (происходит отбор наиболее эффективных операций); образование между нейронами коры головного мозга устойчивых связей по типу условного рефлекса, складывающихся в динамический стереотип; возможность произвольной регуляции необходимости сознательного контроля в применении навыка.

Подчеркнем, что в современных словарях по психологии, педагогике и логопедии отсутствуют определения понятия «коммуникативные навыки», однако представлены понятия «коммуникативное умение», «речевой навык», «речевое умение», часто рассматриваемые как синонимичные понятия. При этом в научной литературе представлено значительное количество авторских определений данного понятия, содержание которых определяется теоретико-методологическими воззрениями исследователей (табл. 1).

Таблица 1

**Сущность понятия «коммуникативные умения и навыки»
у различных авторов**

Автор	Определение
К. С. Борисова	«Сложные и осознанные коммуникативные действия, состоящие из простейших умений, требуют целенаправленного овладения ими»
С. В. Войтова	«Компонент сознательно выполняемой деятельности; речевое действие, достигшее в результате выполнения упражнений (подготовительных, тренировочных) степени автоматизма»
И. В. Зотова	«Выстраивание поведения в зависимости от задач, свойств собеседника и внешних условий ситуации»
Н. Э. Сазонова	«Способы выполнения речевых действий, основанные на знаниях и навыках, приобретенных человеком в процессе деятельности»
Н. А. Жуковская	«Выстраивание своего поведения на основе понимания психологии межличностного взаимодействия»
В. А. Тищенко	«Устойчивые конструкты коммуникативных УД в структуре организуемой деятельности, выполняющие инструментальную, инструментально-компенсаторную и адаптивную функции»
О. Ф. Коробкова	«Отражение коммуникативной способности личности, которая имеет общественно-историческое происхождение, проявляется, формируется и совершенствуется в практическом общении»
А. П. Панфилова	«Совокупность интеллектуальных действий, позволяющих активно включаться в социально регулируемый процесс взаимодействия»
А. А. Краева	«Владение конструктивными способами и средствами взаимодействия с окружающими людьми»
Н. Е. Трофимова	«Способность правильно строить свое поведение, осознанно управлять им в соответствии с задачами общения на основе знания структурных компонентов умений и коммуникативной деятельности»

Окончание табл. 1

Автор	Определение
Е. М. Холодилова	«Подготовленность личности к общению, способность быстро приобретать и адекватно использовать коммуникативные знания для отражения и преобразования действительности в процессе общения»
М. Р. Баглай	«Осуществляемое субъектом общения воздействие на партнера общения и принятие им на себя такого воздействия»
О. Г. Коник	«Система приемов, которые обеспечивают готовность и способность человека сознательно и самостоятельно, с должным качеством и в соответствующее время вступать во взаимодействие с другими людьми как вербальными, так и невербальными средствами»
А. Р. Трунова	«Уровень ориентации в коммуникационных процессах, отражающий степень адекватности понимания смысловых доминант коммуникатора»

Обзор научных публикаций за последнее десятилетие и представленные в табл. 1 определения позволяют сделать следующие выводы:

– во-первых, проблема различения понятий «коммуникативное умение» и «коммуникативный навык» в отечественной литературе на настоящий момент не имеет решения, тогда как в зарубежной используется универсальное понятие *skill*, трактуемое, скорее, как способность;

– во-вторых, в большинстве эмпирических исследований авторы используют формулировку «коммуникативные умения и навыки», избегая решать проблему их разделения;

– в-третьих, наблюдается устойчивая тенденция к взаимозаменяемости данных понятий в исследованиях и описаниях практического опыта.

Решением данной проблемы представляется выделение следующей градации элементов коммуникации согласно О. Ф. Коробковой:

– простое коммуникативное умение – первый уровень овладения коммуникативным средством на основе апробации усвоенных человеком знаний о межличностном взаимодействии; требует сознательного контроля практически каждой операции; уровень автоматизации крайне низкий;

– коммуникативный навык – высокий уровень овладения конкретным коммуникативным средством; автоматизированный в результате тренировки умения способом управления коммуникативным актом; сознательный контроль требуется для запуска навыка, общего руководства деятельностью, но контроль конкретных операций уже не требуется;

– сложное коммуникативное умение – совокупность коммуникативных навыков, коммуникативная компетенция, реализуется на основе общего сознательного контроля процесса межличностного взаимодействия, характеризуется продуктивностью, иерархичностью, творческим характером. В поле сознания человека всегда остаются цели, ради которых выполняется действие, и условия, в которых оно протекает, а также его результат [26].

Коммуникативные навыки – это способность человека адекватно взаимодействовать с другими людьми, социальными группами и обществом в целом.

Следовательно, «коммуникативные навыки» – это коммуникативные действия, в основе которых лежат знания структурных компонентов коммуникативной деятельности, сформированность простых коммуникативных умений, автоматически выполняемые компоненты сознательной коммуникативной деятельности, определяющие способность адекватно строить свое поведение в зависимости от ситуации и управлять им в соответствии с целями общения.

В зависимости от концептуального подхода авторы выделяют разное количество стадий формирования коммуникативного навыка: две (установление и стабилизация) или три

(ориентировочно-подготовительная, стереотипизирующе-ситуативная и варьирующе-ситуативная).

В качестве показателей сформированности коммуникативного навыка, по мнению П. В. Якупова, необходимо рассматривать следующие: темп протекания отдельных операций или их последовательности; прочность; отсутствие необходимости контроля за содержанием и формой реализации операций; низкие энергетические и эмоциональные затраты; качество выполняемых операций; гибкость; сокращение лишних или промежуточных действий; отсутствие ошибок (точность) [71].

Многочисленность вариантов действий человека как в теоретическом, так и практическом плане привела к возникновению различных классификаций навыков, что не позволяет однозначно определить место коммуникативных или речевых навыков в перечне доступных человеку.

В. А. Тищенко указывает, что в зависимости от подхода исследователи включают в перечень коммуникативных навыков показатели восприятия коммуникативной ситуации; конкретные навыки, проявляющиеся в поведении; показатели оценки своих ресурсов в процессе поиска решения коммуникативной задачи и т. д.

Таким образом, коммуникативные навыки – это коммуникативные действия, в основе которых лежат знание структурных компонентов коммуникативной деятельности, сформированность простых коммуникативных умений, автоматически выполняемые компоненты сознательной коммуникативной деятельности, способствующие быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций. Они составляют структуру коммуникативной компетентности личности.

Высокий уровень сформированности коммуникативных навыков обеспечивает эффективность в реализации коммуникативных действий, т. е. является основой полноценного общения.

На настоящий момент проблема сущности коммуникативных навыков остается по-прежнему дискуссионной, общепринятого

подхода к классификации коммуникативных навыков в психолого-педагогической и логопедической практике не создано.

Коммуникативные навыки многими исследователями рассматриваются как феномен коммуникативной культуры человека.

Однако достаточно часто бывает так, что люди при общении не могут понять друг друга или убедить собеседника в правильности своей точки зрения, своей позиции. Что же является причиной таких ситуаций? Очень многие люди не любят, да и просто не умеют слушать других. Часто возникают ситуации, когда человек слышит своего собеседника, но не слушает его, думает о своих проблемах, прокручивает что-то в голове, занимаясь своими делами, а иногда и вовсе, не дослушав до конца, начинает говорить что-то свое, по его мнению, более интересное или важное. Ни для кого не секрет, что слышать и слушать – это не одно и то же действие, уметь слушать может не каждый, этому навыку очень важно и необходимо учиться, а особенно важно это уметь делать педагогу. Именно поэтому коммуникативная культура – это важное свойство современного человека, современного педагога, которое можно рассматривать как естественное явление и процесс.

По мнению Л. А. Аухадеевой, «коммуникативная культура существует давно и повсеместно, имеет уникальный, всеобъемлющий характер, т. е. является феноменом планетарного масштаба. Без поисков закономерностей развития коммуникативной культуры преподавателя и их учета эволюция высшего образования невозможна» [3].

Коммуникативную культуру зачастую рассматривают как совокупность приемов и умений, которые могут применяться в различных делах, в данном случае педагогических.

Коммуникативная культура педагога – это объединение определенных знаний, навыков и умений в области коммуникации, направленных на предотвращение возникновения различных психологических трудностей в межличностном и профессиональном взаимодействии.

Коммуникативная культура педагога – это основное требование к его личности, каждый педагог должен уметь и быть готов правильно выстраивать свое общение со всеми участниками образовательного процесса. Коммуникативную культуру также можно рассматривать как часть общей культуры личности.

В условиях современного мира для того, чтобы эффективно выполнять свою работу, специалист постоянно должен улучшать свои профессиональные навыки и профессиональную культуру, в особенности коммуникативную.

В настоящее время от педагога требуется умение рефлексировать на своем профессиональном уровне, стремиться улучшать свои компетенции, а также самостоятельно составлять план по самообразованию. Также педагоги вынуждены разрешать различные задачи: стратегические, тактические, оперативные.

В условиях непрерывного образования и огромного объема информации просто необходимо развитие профессионально значимых качеств педагогов, для того чтобы они были компетентны и могли обеспечить качественное и всестороннее развитие обучающихся.

Коммуникативная компетентность – сложное и многогранное понятие, которое не сводится к чему-то одному, т. е. ни к педагогическим способностям, ни к осведомленности воспитателя в сфере психологии и педагогики, ни к комплексу личностных черт и многих других компонентов.

В изучении структуры и сущности понятия коммуникативной компетентности выделяются два взаимосвязанных и взаимозависимых уровня:

1. Проявление навыка коммуникации в процессе общения и поведении человека.

2. Потребность в общении педагога и его коммуникативные ценности, специфика и ориентация профессиональной мотивации.

Коммуникативную компетентность А. Н. Леонтьев рассматривал как владение сложными коммуникативными навыками

и умениями, знание культурных норм, обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентацию в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках профессии.

Коммуникативная компетентность – это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

Одной из главных задач педагогического образования является личностное развитие педагога, когда коммуникативная компетентность выступает одной из наиболее важных характеристик личности педагога, а ее развитие – особой задачей профессионального становления и развития личности педагога.

Во многих источниках зарубежной и отечественной литературы часто можно увидеть понятие «компетентность», показывающее мотивационные способности личностных качеств.

Педагог в данном процессе является ключевым звеном, так как он сопровождает ребенка на протяжении всего образовательного пути. Существует несколько видов профессиональной компетентности педагога:

1. Специальная, которая предполагает высокий уровень владения профессиональной деятельностью.
2. Социальная, предполагающая сотрудничество.
3. Личностная, т. е. самовыражение и саморазвитие.
4. Индивидуальная – способность владеть приемами самореализации, проявление творчества.
5. Коммуникативная, предполагающая установление и поддержание.

На сегодняшний день наиболее важным аспектом проявления профессионализма является коммуникативная компетентность, обеспечивающая согласованные действия в обществе.

Существует два подхода в исследовании коммуникативной компетентности:

1. Теоретический, предполагающий рассмотрение понятия, процессов, факторов и условий изменений; определение места и роли в эффективности общения и взаимодействии. Многие авторы отечественной психологии и педагогики (Л. А. Петровская, Е. В. Сидоренко, Л. А. Цветкова, О. И. Муравьева, И. В. Макаровская) считают коммуникативную компетентность характеристикой личности, индивидуальным качеством людей.

2. Практический, который предполагает развитие умений, повышение их уровня.

Выделяют различные типы коммуникативной компетентности: по качеству – продуктивную и репродуктивную (Л. А. Петровская), первичную и вторичную (Т. Ю. Осипова); по широте – общую и профессиональную (Ю. Н. Емельянов), по специфике – компетентность слушания и компетентность высказывания (И. В. Макаровская).

Также следует рассмотреть структуру коммуникативной компетентности, которая понимается как когнитивная составляющая и личностная особенность.

В структуре коммуникативной компетентности выделяются следующие компетенции:

1. Коммуникативно-речевая.
2. Коммуникативно-психологическая.
3. Межличностная.
4. Внутренняя.
5. Оперативная.
6. Вербальная.

Е. Н. Командина рассматривает коммуникативную компетентность как целостную систему психологических характеристик человека, которые выстраивают правильность и успешность процесса коммуникации.

Существует два компонента коммуникативной компетенции:

1. Формализованные, характеризующиеся набором правил общения.

2. Неформализованные, характеризующиеся культурными формами социальной группы, в которой происходит общение.

А. В. Мудрик выделяет три основы коммуникативных умений:

1. Способность сотрудничать с партнером по общению.

2. Способность находить партнера по общению.

3. Способность воспринимать получаемую информацию от партнера по общению.

Результат успешной коммуникативной компетентности рассматривается на всех уровнях педагогического взаимодействия: на уровне общения с обучающимися, на уровне отношений с родителями (законными представителями ребенка), на уровне коммуникации с другими педагогами и сотрудниками образовательной организации.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что одним из важных условий повышения качества образования являются развитие и совершенствование коммуникативной подготовки педагогов всех уровней образования.

Коммуникативная культура – это один из важных компонентов целостного педагогического процесса, своего рода условие реализации всех задач в области педагогической деятельности, а также одно из главных и приоритетных направлений личностного и профессионального развития каждого педагога, работающего на любом из уровней образования.

§ 2. Коммуникативная культура педагога дошкольной образовательной организации

Актуальность проблемы воспитания коммуникативной культуры педагога дошкольной образовательной организации (далее – ДОО) обусловлена значимостью дошкольного образования как первого его уровня наряду с семейным институтом воспитания и развития, а также особым статусом педагога ДОО в вопросах становления личности дошкольника, в том числе с особыми потребностями развития и образования, построения грамотного профессионального

взаимодействия с его семьей и коллегами, потому возрастает ответственность современного педагога за воспитание, обучение и развитие дошкольника и потребность в колоссальной профессиональной готовности, в том числе коммуникативной, к позитивному взаимодействию с обучающимися, их семьями, коллегами, на принципах саморегуляции поведения и речи.

Для полного представления рассматриваемой проблемы проанализируем содержательный компонент определения «коммуникативная культура педагога дошкольной образовательной организации», разбив ее на следующие подкомпоненты: «коммуникация», «коммуникативная культура педагога».

В Советском философском словаре коммуникация в общем представлении преподносится как «общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д.» [58]. Л. С. Выготский называл главным назначением речи функцию «сообщения и связи с окружающими» [8]. С. Л. Рубинштейн выделяет в речевом общении такие коммуникативные функции, как «сообщение, обмен мыслями в целях взаимопонимания – экспрессивную (выразительную) и воздейственную (побудительную)» функции [56].

Обобщая имеющиеся трактовки понятия «коммуникация», дадим свое понимание данного феномена: коммуникация – это процесс передачи *сообщения* (информации) от *отправителя* (коммуниканта) к *получателю* (реципиенту) посредством *канала* передачи информации (прямого (аудиторного) и непрямого (дистанционного); официального (профессионального) или неофициального (личного); вербального и альтернативного (с помощью мимики и жестов) при умении слушать и слышать другого участника коммуникации с *целью* продуктивного и обоюдовыгодного взаимодействия. Таким образом, модель коммуникации выглядит так:

- что передается (**сообщение**),
- кем (коммуникантом) и кому (**целевая аудитория**),
- как (**каналы коммуникации**),
- для чего (**назначение коммуникации**) (рис. 2).



Рис. 2. Модель коммуникации

По мнению Е. В. Шереметьевой, человек как социальный феномен постоянно находится в коммуникативной реальности и, чтобы состояться лично и профессионально, «должен обладать определенными коммуникативными навыками, которые складываются в общую коммуникативную культуру» [17].

Коммуникативная культура педагога. И. А. Колесникова подчеркивает «коммуникативную основу» педагогического процесса, включающего «взаимодействие между взрослым и ребенком, воспитателем и воспитанником, учителем и учащимся», и видит залог его успешности в наличии у педагога коммуникативной культуры [25]. Дошкольное образование построено на основе коммуникативного метода, суть которого состоит в обучении и воспитании через общение субъектов образовательных отношений.

Коммуникативная культура является обязательным компонентом общей и профессиональной культуры личности педагога. А. В. Мудрик включает в структуру коммуникативной культуры педагога такие элементы, как «совокупность знаний, норм, ценностей и образцов поведения, принятых в обществе, и умения органично, естественно и непринужденно реализовывать их в деловом и эмоциональном общении» [38]. О. В. Мележик выделил в данном аспекте следующие составляющие: культура мышления, эмоциональная культура, культура речи [32]. Хочется расширить предложенный критериальный спектр требованием «достаточно-го уровня культуры профессионального мышления, способности

к саморегуляции, умения выстраивать продуктивное взаимодействие с обучающимися, их семьями, коллегами, а также наличия высоких ценностей у будущих педагогов и их уместного применения в педагогической деятельности» (авторское).

Культура педагогического общения пронизывает все направления профессиональной деятельности педагога дошкольной образовательной организации: диагностическое, профилактическое, образовательное, в том числе коррекционно-развивающее (включающее триединую функцию воспитания, развития и обучения), консультативно-просветительское, методическое направления, психолого-педагогическое сопровождение, профессиональное самообразование и саморазвитие на протяжении всей жизни, обмен передовым педагогическим опытом, публикационную и конкурсную активность и т. п., поэтому в современном дошкольном образовании назрела потребность в формировании модели педагога, готового к реализации профессиональных задач и функций в постоянно меняющемся социально-экономическом, нормативно-методическом, информационном полях посредством высокой коммуникативной культуры. «Необходимо обеспечить единство требований со стороны родителей и ДОО, создание благоприятной речевой среды, стимулирование речевого развития ребенка, правильный речевой материал, опору на образцы правильной речи, на сохраненные функции и потенциал ребенка» [24].

Педагог дошкольной образовательной организации участвует в нескольких уровнях коммуникации (рис. 3).

Каждый из уровней (педагог – дошкольник, педагог – родитель, педагог – педагог, педагог – администрация, педагог – общество) предполагает соблюдение индивидуального и гуманистического подхода при «построении образовательной деятельности на основе взаимодействия взрослых с детьми, ориентированного на интересы и возможности каждого ребенка и учитывающего социальную ситуацию его развития» [47].

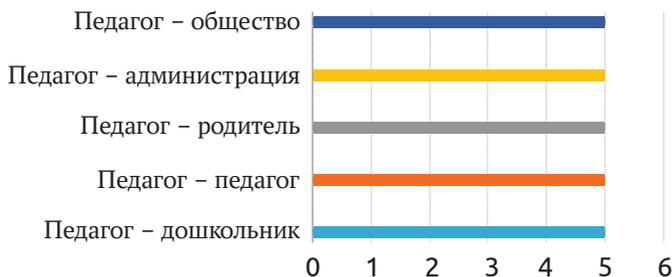


Рис. 3. Уровни коммуникации педагога ДОО

Педагогическая коммуникация отличается от любой другой тем, что не является лишь актом передачи-приема информации от одного источника другим, а процессом активного педагогического взаимодействия равноправных партнеров коммуникативного акта с целью взаимообогащения при учете целевого, мотивационного, содержательного компонентов коммуникативного действия.

Требования к коммуникативной культуре педагога ДОО в федеральных нормативных источниках сферы дошкольного образования. Анализ федеральных нормативных источников в сфере дошкольного образования показал значимость наличия высокого уровня коммуникативной культуры педагога для успешного воспитания коммуникативной культуры дошкольника. Рассмотрим ряд основополагающих документов, регулирующих образовательный процесс, с позиции формирования коммуникативной культуры субъектов образовательных отношений в дошкольном секторе. В Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.10.2022) в статьях 12 и 64 делается акцент на сотрудничестве и взаимодействии участников образовательного процесса для обеспечения разностороннего развития дошкольников на принципах индивидуализации и дифференцированного подхода

к оценке и реализации его потребностей и возможностей во всех видах деятельности [64].

Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования (далее – ФГОС ДО) как регулятор образовательных отношений предъявляет к ДОО требование соблюдения основополагающих принципов, способствующих реализации коммуникативного компонента дошкольного образования (Приложение 1, табл. П1) [47]. Соблюдение этих принципов важно в дошкольном возрасте, поскольку это сенситивный период становления личности и гарант успешности и гармоничности развития в целом.

ФГОС ДО раскрывает содержание пяти образовательных областей. Коммуникативные аспекты важны при реализации всех областей образования и развития, о чем свидетельствует направленность обозначенных областей образования (Приложение 2, табл. П2).

Название образовательной области «социально-коммуникативное развитие» подчеркивает важность социализации и коммуникации, общения, установления контактов и партнерских взаимоотношений, «обмен мыслями, чувствами, деятельностью» [2]. Раздел «Коммуникация» выстроен с соблюдением онтогенетического подхода, учитывает возможности ребенка и ведущий тип деятельности в каждом возрасте [2].

Важность коммуникативной культуры педагога, ребенка и его семьи отражается и в перечне видов деятельности, которые, согласно ФГОС ДО, реализуются в ДОО в соответствии с особенностями, потребностями и возможностями ребенка (Приложение 3).

Помимо образовательных областей и видов деятельности и активности дошкольников, во ФГОС ДО обозначены целевые ориентиры (компетенции), которыми должен владеть ребенок на каждом возрастном этапе и на момент окончания ДОО: положительные эмоциональные реакции на общение с окружающими в младенчестве, интерес к общению со взрослыми и ровесниками в раннем детстве, соблюдение социальных и коммуникативных правил

в любой деятельности, эмпатия, владение речью как коммуникативным средством в старшем дошкольном периоде (Приложение 4, табл. П3) [47].

В соответствии со Стандартом составлена Федеральная образовательная программа дошкольного образования (далее – ФОП), где обозначена его цель – «всестороннее развитие и воспитание ребенка в период дошкольного детства» при сотрудничестве с семьей с целью конструирования единого маршрута развития ребенка [48]. Представленные в ФОП планируемые образовательные результаты на этапе завершения ее освоения предполагают наличие высокого уровня коммуникативной культуры дошкольника (Приложение 5). В ФОП говорится о важности уклада образовательной организации, а в разделе «Общности (сообщества) ДОО» ФОП обозначены виды и назначение общностей (сообществ) ДОО: профессионально-родительская, детско-взрослая, детская общности в виде трех линий: «от взрослого» с целью создания воспитывающей и образовательной среды, «от совместной деятельности ребенка и взрослого» с целью воспитания и формирования важных качеств дошкольника, «от ребенка» как субъекта деятельности, творчества, игры, общения [48] (Приложение 6, табл. П4). Среди значимых социально-коммуникативных навыков дошкольника в ФОП выделены: сопереживание, общительность, ответственность, умение взаимодействовать по правилам, быть личностно зрелым, не эгоистичным, эмпатичным. В том же разделе ФОП представлен профессиональный портрет педагога ДОО, включающий характеристики, которые позволят ему эффективно формировать коммуникативную культуру обучающихся (Приложение 7). ФОП содержит раздел «Культура поведения воспитателя в общностях как значимая составляющая уклада» [48], в котором приведен Кодекс профессиональной этики и поведения педагога ДОО. В Приложение 8 мы вынесли коммуникативную составляющую Кодекса профессиональной этики и поведения педагога ДОО.

Требования к коммуникативной культуре педагога ДОО в стандартах профессиональной деятельности педагогических работников дошкольного образования. Наиболее полная профессиограмма педагога ДОО, дополненная психограммой, представлена сегодня рядом стандартов профессиональной деятельности (педагог (воспитатель)), педагог-психолог, младший воспитатель (няня), педагог дополнительного образования, педагог-дефектолог (логопед), утвержденных Минтруда России. Появились также проекты профессиональных стандартов деятельности старшего воспитателя (методиста), музыкального руководителя, инструктора по физической культуре ДОО. Профессиональные стандарты как свод профессионально значимых квалификационных, компетентностных, в том числе личностных характеристик, качеств и требований, предъявляемых к педагогу, уровню его подготовки и мировоззрению, ценны в первую очередь как для самого педагога профессиональный путеводитель, маршрутизатор, навигатор, так и для управленцев в сфере образования и аттестации с позиции прогнозов развития системы дошкольного образования и профессионального развития каждого педагога. Вопрос подготовки специалистов, способных эффективно осуществлять функцию психолого-педагогического сопровождения обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями и различными ограничениями и/или нарушениями физического и/или психического развития, звучит остро в перечне проблем современного дошкольного, в том числе инклюзивного и коррекционного, образования.

Для полноты представления модели профессиональной деятельности педагогов ДОО рассмотрим имеющиеся на сегодняшний день профессиональные стандарты работников ДОО и проанализируем их с позиции наличия или отсутствия внимания к коммуникативным аспектам педагогической деятельности.

В профессиональном стандарте «Руководитель образовательной организации» прописаны важные для нашего исследования

профессиональные функции. Так, трудовая функция в п. 3.1.3 «Администрирование деятельности дошкольной образовательной организации» предполагает ведение кадровой политики по поддержке профессионального роста педагогов и других сотрудников ДОО. Для успешной реализации данной функции руководителю ДОО необходимо знать профессиональные стандарты работников ДОО, основы мотивации персонала и психологии личности.

Среди необходимых умений, перечисленных в п. 3.1.5 в трудовой функции, названы качества, касающиеся организации взаимодействия педагогов с родителями обучающихся и коммуникации «при взаимодействии с субъектами внешнего окружения» в интересах эффективного функционирования ДОО [52].

Содержательный анализ стандарта профессиональной деятельности «Педагог» показал необходимость готовности педагога ДОО к выполнению профессиональных обязанностей при наличии достаточного уровня сформированности коммуникативной компетенции. Так, в рамках выполнения п. 3.1.1 Стандарта предполагается владение современными технологиями, в том числе информационно-коммуникационными, для успешного освоения программы дошкольного образования всеми его участниками, в том числе с ОВЗ [49]. Трудовая функция в п. 3.1.2 «Воспитательная деятельность» требует умения создавать условия для развития «эмоционально-ценностной сферы», познавательной деятельности, навыков общения и взаимодействия детей друг с другом и с педагогами [49]. Трудовая функция – п. 3.1.3 «Развивающая деятельность» выносит на первый план социальный и ценностный аспект, затрагивает вопрос поликультурного и коммуникативного поведения, в том числе в виртуальном общении [49]. Пункт 3.2 Стандарта предполагает «поддержание эмоционального благополучия ребенка в образовательной организации», развитие профессионально значимых компетенций для развития и доброжелательных и партнерских отношений между всеми участниками образовательных отношений

[49]. Итак, стандарт педагога (воспитателя) подтверждает необходимость создания такой образовательной среды, которая способствовала бы активному позитивному взаимодействию равноправных субъектов образовательной деятельности на основе продуктивной коммуникации. Поэтому так важно донести эту информацию до взрослых именно в раннем и дошкольном возрасте.

Интересным для анализа профессиональной деятельности педагога ДОО является проект стандарта «Педагог дошкольного образования» (2021 г.). Отдельно выделена важнейшая трудовая функция 3.1.3, целью которой является информирование родителей о психофизических особенностях развития, поведения, взаимодействия ребенка со сверстниками, об интересах ребенка при наличии у педагога умения коммуницировать с коллегами и родителями обучающихся на основе развитых навыков делового этикета и знании основ семейного воспитания [54].

В профессиональном стандарте «Няня» в п. 3.1.3 прописан следующий функционал сотрудника: умение «проводить подвижные, развивающие игры», знать технологии формирования дружеских отношений между дошкольниками [50].

Проанализируем профессиональный стандарт «Педагог-психолог» на наличие предъявлений к коммуникативным навыкам педагогов ДОО. Пункт 3.1 подразумевает умение психолога дискутировать, консультировать обучающихся, педагогов, родителей (законных представителей), администрацию по вопросам обучения, развития, коррекции, социализации, самоопределения, взаимоотношений и общения в коллективе. Тот же функционал перечислен и в п. 3.2 Стандарта относительно обучающихся с ОВЗ и трудностями в обучении [53]. Все эти функции будут успешно реализованы при сформированном навыке межличностного взаимодействия и коммуникации на основе сотрудничества.

Наконец, Минтруда России утвердил долгожданный профессиональный стандарт «Педагог-дефектолог». Обобщенная трудовая

функция 3.1 «Коррекционно-развивающее обучение и воспитание обучающихся с нарушениями речи, оказание психолого-педагогической помощи и поддержки участникам образовательных отношений» подразумевает реализацию специалистом, являющимся образцовым носителем культуры речи, педагогической деятельности по воспитанию значимых черт для полноценного общения с социумом, в том числе с применением технологий речевой, альтернативной и дополнительной коммуникации [51]. Это возможно только при постоянном стремлении педагога к личностному и профессиональному саморазвитию в вопросах образования обучающихся с нарушениями речи, при высокой самоорганизации, при соблюдении коммуникативной культуры в ДОО и за ее пределами, поскольку педагог-дефектолог (логопед) регулярно реализует консультативно-просветительское направление со всеми участниками дошкольного образования, в том числе в форме обучающих занятий, с целью выстраивания взаимодействия и коммуникации по проблемам психолого-медико-педагогического сопровождения маршрута дошкольников с нарушениями речевого развития [51]. Таким образом, учитель-логопед является одним из специалистов, работающих с лицами с ОВЗ, формирующим первоначальные жизненно важные компетенции, в том числе коммуникативную культуру личности дошкольника [51].

На данный момент, кроме перечисленных профессиональных стандартов, Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в 2021 г. разработало профессиональный стандарт «Педагог дошкольного образования» для педагогических работников, до сих пор не имеющих своего профессионального стандарта. Этот проект содержит расширенный по сравнению с Единым квалификационным справочником должностей перечень трудовых действий перечисленных специалистов, а также профессионально значимых для них умений и знаний. Рассмотрим наиболее значимые для нашего исследования функции. Пункт 3.4 стандарта

демонстрирует функционал деятельности старшего воспитателя (методиста) ДОО. Здесь сказано о необходимости создания и функционирования цифрового образования, комфортного педагогического взаимодействия и повышения квалификации педагогов, сопровождение родителей и педагогов в вопросах обучения и воспитания, основанные на знаниях делового этикета [54].

В пп. 3.2 и 3.3 того же проекта профессионального стандарта обозначены трудовые функции музыкального руководителя и инструктора по физической культуре ДОО, включающие требование «организации позитивного общения и взаимодействия обучающихся» в ходе педагогической деятельности, умение «устанавливать эмоциональный контакт», формировать значимые социально-коммуникативные качества [54]. Также описаны функции относительно проведения мероприятий совместно с медицинским персоналом ДОО, консультирования педагогов по вопросам физкультурно-оздоровительной работы для формирования культуры здоровья детей [54].

На наш взгляд, современные профессиональные стандарты четко и полно обрисовывают профессиограмму педагога – общие сведения о профессии, требования к образованию и стажу работника, основные профессиональные задачи и функции, стоящие перед ним, знаниевый и практический потенциал педагога, условия деятельности с точки зрения комфорта для обучения, воспитания и развития обучаемых, а вот психограмма почти не представлена в стандартах: не прописаны условия труда одного из основных субъектов деятельности – самого педагога, его мотивационные, когнитивные, эмоционально-волевые, характерологические качества.

Базовые компетентности педагога образовательной организации, в том числе в цифровом образовательном пространстве. Наиболее полно эти аспекты раскрыты В. Д. Шадриковым и представлены как базовые компетентности педагога, одна из которых целиком посвящена личностным качествам аттестуемого педагога, в том числе эмпатийным и социально-коммуникативным.

Составляющие компетентность «Личные качества педагога ДОО» характеристики мы вынесли в Приложение 9, а Кодекс профессиональной этики педагогического сообщества – в Приложение 10 [45, 46, 67].

В этом отношении интересны представления Д. З. Ахметовой о качествах педагога инклюзивного образования: «гуманистичность, этичность, ответственность, мораль, настроенность на других и понимание других, тактичность, оптимистичность, эмоциональная теплота, жизнерадостность, дружелюбность» [44].

А что мы имеем на практике? В практической деятельности педагогов дошкольных образовательных организаций видна целая батарея трудностей коммуникативного характера, о чем говорят руководители учреждений, сами педагоги, родители обучающихся.

Например, при *трансляции передового педагогического опыта* на методических объединениях, педагогических советах, родительских собраниях, консультациях, конкурсах профессионального мастерства, в публикациях воспитатели, инструкторы по физической культуре, музыкальные руководители, а иногда старшие воспитатели и заведующие испытывают колоссальные трудности в формулировании темы выступления, в выстраивании его логики, в передаче собственных мыслей, идей и педагогических находок. Отмечается отсутствие коммуникативной культуры трансляции собственного опыта: материал не является авторским, нет логики изложения материала, нет четкой аргументации и выводов по излагаемой проблеме; речь далека от эталонной (присутствует много бытовой (разговорной) лексики и слов-паразитов, усечений, сокращений, особенно в цифровой коммуникации), не соблюдаются нормы орфоэпии, орфографическая грамотность); язык тела как важный аспект коммуникации, в том числе педагогической, употребляется неверно (присутствует чрезмерная мимика или, напротив, мимическая безэмоциональность, жестикация и внешний вид не соответствуют семантике сообщения).

Все перечисленное приводит к страху публичных выступлений и отсутствию профессиональной педагогической коммуникации, что в свою очередь препятствует воспитанию коммуникативной культуры обучающихся ДОО. Сформированность перечисленных компетенций необходима педагогическим работникам ДОО для реализации всех направлений профессиональной деятельности, в том числе для аттестации на первую или высшую квалификационную категорию.

Эти трудности обусловлены рядом причин, такими как несформированность культуры профессионального мышления и эмоциональной культуры, культуры речи как составной части общей культуры педагога и культуры делового этикета, технологии установления партнерских отношений и позитивного профессионального взаимодействия с субъектами образовательных отношений, культуры ценностей российского общества, саморегуляции поведения и речи.

Профессиональный портрет педагога ДОО и рекомендации по совершенствованию коммуникативной и общей культуры педагога вынесены в приложения 7–10.

Помимо перечисленных выше требований к общей и коммуникативной культуре педагога ДОО, позволяющей ему реализовывать триединую функцию воспитания, развития и обучения, в каждом из нормативных документов говорится о безопасном и эффективном использовании цифровых технологий, поскольку цифровое пространство, цифровая коммуникация стали неотъемлемой частью современной жизни взрослого – личной и профессиональной, а также ребенка в домашнем и образовательном пространстве.

Педагогу нужно понимать самому и научить ребенка, что цифровое пространство создано для того, чтобы освободить время для творчества и позитивного общения. Нужно грамотно использовать цифровые технологии самому, например, для самообразования и развития, для облегчения решения трудных задач, быть экологичным потребителем информации, управлять своим личным и рабочим

временем посредством гибкого ума, который не сможет заменить искусственный интеллект, поскольку он безграничен в своих возможностях, гибок, совершенен, гуманен.

Нужно учиться и учить ребенка цифровой коммуникации, цифровому этикету, соблюдать цифровую «гигиену»: писать на позитивных эмоциях, уважать личные границы коммуниканта, для передачи тонких смыслов и эмоционального подтекста сообщения лучше позвонить (можно и по видеосвязи).

Важно понимать, что цифровая среда расширяет коммуникативные горизонты, отличается возросшей скоростью и географией передачи информации, что заметно упрощает процесс общения, расширяет возможности обладания информацией, обогащает информационное поле, увеличивает образовательный потенциал. Но есть и опасности, если не соблюдать цифровую экологичность, поскольку существует и вредоносная информация, фейковая, разрушительная, направленная не для мирных коммуникативных целей, а, напротив, для разобщения, хаоса, непонимания. Для того чтобы не попасть в цифровой плен, нужно иметь креативное мышление, позволяющее избегать стереотипных сценариев действий в цифровой среде, в том числе в коммуникации, отделять истинное и мнимое, личное и рабочее пространство, время, коммуникацию.

Таким образом, при изучении проблемы особенностей профессиональной деятельности педагогов по формированию коммуникативной культуры дошкольников в нормативных источниках по дошкольному образованию, в том числе в профессиональных стандартах деятельности работников ДОО, мы сделали вывод, что созданию условий для воспитания коммуникативной культуры обучающихся уделено достаточное внимание.

Авторы также делают вывод, что, наряду с бытовым формированием коммуникативной культуры дошкольников, должна обязательно присутствовать специально организованная педагогическая деятельность по воспитанию коммуникативной культуры

дошкольника, выступающая обязательной частью системы современного дошкольного образования.

Реализация поставленных задач по повышению уровня культуры коммуникации детей ДОО будет возможна и эффективна, если в ДОО работает (творит) педагог – носитель таких профессиональных навыков и качеств, как комплексное многоуровневое мышление при системном, целостном подходе решения проблем; критическое мышление при обработке потока информации и формировании мировоззренческих установок; высокий эмоциональный интеллект; собственное мнение и педагогическое кредо; безграничный творческий потенциал; сильные лидерские качества, позволяющие справедливо и эффективно коммуницировать с детьми, их семьями, коллегами, т. е. грамотно взаимодействовать с ними, слушать и слышать каждого, вести переговоры, мотивировать.

§ 3. Культура речи преподавателей профессиональных образовательных организаций

Речевая культура является визитной карточкой преподавателя, поэтому отсутствие или недостаток таковой может оказаться причиной его профессиональных ошибок, а также стать фактором неприятия самого преподавателя как личности или его дисциплины.

Педагогическая речь обеспечивает правильность организации учебной деятельности, рациональность использования времени, закрепление, усвоение и осознание информации студентами. Нередки случаи, когда преподаватель, озвучив тему лекции, уходит от нее, превращая занятие в свои воспоминания или рассуждения на актуальные для него одного темы. Многие студенты умело пользуются такими особенностями преподавателей и могут провоцировать их. Такое занятие нельзя назвать эффективным, ведь тема остается нераскрытой, время потрачено впустую, активность студентов нулевая.

Таким образом, речь преподавателя должна быть уместной и предполагать такой отбор средств языка, который сделает речь соответствующей целям и условиям общения. Не во всем требуется искренность: педагогу не следует злоупотреблять фактами своей биографии, сообщениями о своем здоровье, личной жизни и демонстрацией настроения.

Каждый преподаватель рано или поздно столкнется с повышенной речевой ответственностью, так как он разговаривает с аудиторией, оказывает на нее определенное воздействие. В данном случае успех будет зависеть от умения преподавателя мыслить нестандартно, ставить перед студентами неожиданные вопросы, отвечать точно и недвусмысленно, излагать материал доступно и выразительно, слушать доброжелательно и с пониманием.

От современного преподавателя требуется повышенное внимание к своей речи, так как она является условием успешного обучения студентов. От того, насколько правильно построены высказывания и используются языковые средства, зависят понятность и ясность материала, который преподносится на занятии. Помимо этого, есть фактор комфортности восприятия информации, что, в свою очередь, тоже влияет на процесс обучения. От культуры речи зависит и то, какая атмосфера царит в аудитории: благоприятная или наоборот.

Иногда преподавателю сложно создать благоприятную атмосферу для совместной работы. Педагогический диктат, менторность, даже сопровождающиеся улыбкой, приводят к формальности процесса, отчуждению и внутреннему сопротивлению студентов.

Важным умением в такой ситуации будет грамотное формулирование вопросов, высказывание своего мнения, выражение эмоций, организация диалога таким образом, чтобы он перерастал из официального в межличностный. Также рекомендуется чаще использовать доброжелательную речевую интонацию, избегать слов-отрицаний («не», «нет»), таких фраз, как «вы, наверное,

не слышали», «вам, конечно, неизвестно», и подобных им. «Эта тема, возможно, будет слишком сложной для вас», «Я не особо разбираюсь в данном вопросе» – такие фразы говорят об отсутствии уважения к аудитории или к самому себе, что плохо в обоих случаях. Уважение к студентам, к предмету, самоуважение являются важными факторами речевой культуры преподавателя вуза.

Стоит помнить о том, что взаимодействие со студентами носит субъект-субъектный характер и обязывает преподавателя сводить к минимуму прямые команды и приказы, глаголы повелительного наклонения: «встать», «сесть», «отвечай» и т. д. Не стоит использовать «ты-общение», так как в таком случае преподаватель повышает свой статус, ведь студент не может также перейти на ты с преподавателем. Напротив, ориентация на «вы-общение» говорит о культуре личности преподавателя и демонстрирует вежливое, уважительное отношение к студенту.

Некоторые преподаватели предпочитают подстраиваться под аудиторию, «заигрывать» с ней: использовать жаргоны, заимствования, молодежный сленг, просторечия. Другие – держат планку «высокой языковой нормы», что зачастую придает оттенок поучительности. Очевидно, что выбор правильного способа взаимодействия с аудиторией является непростым, и каждый преподаватель рано или поздно столкнется с ним в своей педагогической практике.

Речь преподавателя имеет свою специфику, отличающую ее от обычного разговорного стиля [6, 13, 30, 43]. Прежде всего, она должна быть четкой и ясной. Преподаватель должен избегать сложных конструкций и использовать понятные и простые слова, чтобы студентам было легче усваивать материал.

Важно также уметь адаптировать свою речь под уровень знаний аудитории. Некоторые студенты могут быть новичками в изучаемой области, поэтому преподаватель должен быть готов объяснять базовые понятия и термины. В то же время для более продвинутых студентов нужна более глубокая и детальная информация.

Помимо использования языка, большое значение для эффективной передачи идей имеет невербальная коммуникация, например, позы, мимика, жесты. Существует ряд ошибок, которые препятствуют эффективной коммуникации: хмурое, недовольное выражение лица преподавателя, взгляд в пустоту, слишком большое расстояние до студентов.

Слушатели обращают внимание и на позу лектора. Некоторые преподаватели, добравшись до трибуны, ложатся на нее, прячутся за нее, качаются то вправо, то влево, переминаются с ноги на ногу, топчутся на месте. Это отрицательно действует на слушателей и не способствует установлению контакта. Преподаватель должен уметь принимать открытую позу: ноги на ширине плеч, руки опущены или слегка согнуты в локтях, ладони направлены к аудитории, мимика выражает доброжелательность. Приняв такую позу, нужно выбрать оптимальную дистанцию общения, благоприятную в психологическом плане, которая позволит избежать вторжения в личное пространство студента. Неоправданное удлинение расстояния между преподавателем и студентом снижает воздейственную силу слова.

Открытая поза преподавателя может помочь выразить авторитет, не говоря лишнего, а также продемонстрировать заинтересованность или энтузиазм в том, что он говорит.

Закрытая поза, наоборот, характеризуется скрещенными руками, ногами, опущенной головой. Она свидетельствует о дискомфорте оратора, противодействии, нежелании общения. Демонстрация закрытой позы сокращает возможность восприятия информации слушателями примерно на треть.

Движения, жесты преподавателя должны привлекать внимание, а не раздражать или вызывать насмешку. Постоянные почесывания, поправление часов или элементов одежды, щелканье ручкой отвлекают и уводят слушателей от темы. Поэтому следует избегать лишних, неоправданных движений и жестов.

Кроме того, зрительный контакт помогает показать студенту, что преподаватель воспринимает его всерьез, это может повысить уровень мотивации и вовлеченности в учебный процесс, улучшая тем самым общее качество обучения для всех участников процесса. Отсутствие зрительного контакта приводит к обратной ситуации. Так, например, блуждающий, бегающий, тяжелый взгляд настораживает, раздражает, отталкивает.

Для того чтобы усилить контакт с аудиторией, можно использовать прием «трех плюсов»: шутку, улыбку, комплимент. Этот прием направлен на создание первого впечатления, когда важно расположить к себе аудиторию, когда происходит взаимное изучение друг друга. Шутка или улыбка может сгладить негативное отношение, отрицательный настрой к преподавателю, расположить к восприятию информации. Улыбка выражает хорошее настроение и способна вызвать ответную реакцию у аудитории. Комплимент в большей степени является авансом для студентов и располагает их к доверительному общению.

Так как аудитория не только слушает, но и смотрит, одним из важных способов коммуникации является внешний вид преподавателя, с помощью которого он сообщает свои вкусы, свой статус. Одежда должна соответствовать обстановке и быть чистой, комфортной, сдержанной. Не должно быть ничего вычурного и кричащего (резкий цвет, необычный фасон).

Важным элементом успешной коммуникации с аудиторией является мобилизация преподавателя перед занятием, преодоление волнения, страха, неуверенности. Еще Цицерон утверждал, что волнение – необходимый атрибут настоящего оратора. Но излишнее волнение (дрожание рук, ног, сухость во рту, покраснение кожи) может все испортить. Лучшим средством против такого «аудиторного шока» будут большая практика публичных выступлений и тщательная предварительная подготовка. Чем лучше владеешь предметом, тем меньше волнуешься. Предварительный труд – основа уверенности лектора.

Выделим факторы, от которых зависит воздействие речи преподавателя на аудиторию:

1. Умение говорить выразительно и убедительно.
2. Владение техникой речи: голосом, дыханием, интонацией.
3. Использование невербальных средств: жестов, мимики.
4. Импровизация.
5. Отсутствие педагогического высокомерия.

Коммуникативные качества играют важную роль в успешной работе преподавателя. Они включают умение слушать студентов и проявлять интерес к их мнению, способность поставить правильные вопросы для развития мышления и активного участия студентов в дискуссиях.

Также необходимо иметь навыки эмпатии, толерантности и понимания потребностей каждого студента. Успешный преподаватель должен создать доверительную обстановку, где каждый студент чувствует себя комфортно и спокойно может выражать свои мысли.

Если говорить о толерантности к внешнему виду студента, то следует учитывать, что большинство студентов стремится выделиться во всем, в том числе в одежде и стиле поведения. Преподаватели как люди, обладающие гибким мышлением, должны быть терпимы: посмотреть на ситуацию с другой стороны, мысленно принять позицию студента, войти в его положение. Поэтому так важно для преподавателя не оскорбить студента, сделав грубое замечание относительно его внешнего вида, а понять, почему он приходит на занятия с непонятной прической или в рваных джинсах. Возможно, он просто незнаком с деловым стилем в одежде. Тогда задача преподавателя – тактично подчеркнуть, что статус студента обязывает быть строже и аккуратнее. Проявлять настойчивость не имеет смысла, ведь каждый сам выбирает свой стиль в одежде, а заниматься публичной критикой внешнего вида студента по меньшей мере неприлично. Недопустимо оскорблять и унижать студентов! Если же отношения студента и преподавателя по каким-либо причинам

все-таки не складываются, преподаватель должен общаться спокойно, уважительно и непредвзято, оценивая не личность студента, а исключительно его знания.

Речь преподавателя имеет свою специфику, поэтому остановимся на основных чертах, которые отличают его речь от обычного разговорного стиля. Первым и самым важным аспектом специфики речи преподавателя является ее информативность. Преподаватель должен передать студентам максимальное количество полезной информации, чтобы помочь им освоить предмет наилучшим образом. Он должен объяснять материал четко, последовательно и понятно для каждого. Информация должна быть структурированной и логически связанной, чтобы помочь обучающимся легко воспринять ее.

Однако, помимо информативности, речь преподавателя также отличается другой спецификой – строгостью и точностью. Преподаватель должен использовать точные термины и определения, чтобы студенты ясно понимали, о чем идет речь. Неопределенность и нечеткость в речи могут привести к недоразумениям и неправильному пониманию материала. Поэтому преподаватель должен быть внимателен к выбору слов и формулировок.

Речь педагога должна соответствовать принятым литературно-языковым нормам, что предполагает правильное произношение, ударение, подбор синонимов, т. е. речь должна быть правильной. Рекомендуется тщательно готовиться к занятиям, и, если возникает сомнение в правильности произношения того или иного слова, сверяться со словарем.

Также в речи должны отсутствовать слова-паразиты, лишние слова, в которых нет никакой смысловой нагрузки. Такие слова лишь засоряют речь, затрудняют восприятие и понимание. К ним относятся такие, например, которые многие используют во время пауз, для связки слов в предложениях, а также вульгаризмы, жаргонизмы, диалектизмы, просторечия. Чаще всего встречаются следующие:

«как бы», «просто», «типа», «короче», «на самом деле», «практически», «так сказать», «вообще-то», «кстати», «ну», «вот», «э-э-э». К словам-паразитам иногда относится и похвала обучающихся. На одном из занятий преподаватель каждые две минуты хвалил выступающих, используя слово «молодец». В итоге студенты перестали воспринимать это слово в его прямом значении, а к концу занятия посмеивались, передразнивали, а некоторые занимались подсчетом произнесенной похвалы преподавателем.

Еще одной особенностью речи преподавателя является ее академическая направленность. Преподаватель должен использовать академическую лексику, чтобы подчеркнуть серьезность изучаемого предмета. Он также может использовать различные методы обращения к обучающимся, чтобы создать атмосферу доверия и уважения.

Одной из задач преподавателя является поддержание интереса учащихся к предмету. Для этого он может использовать разнообразные приемы коммуникации, такие как изменение голосового тембра, интонации или добавление эмоциональных элементов в свою речь. Это поможет сделать процесс обучения более живым и захватывающим для студентов. В истории преподавания в вузе есть примеры преподавателей, которые с успехом использовали такие технологии (например, один педагог даже пропевал отдельные элементы своей лекции).

Молчание тоже может стать одним из коммуникативных приемов и выполнять различные функции – это:

- демонстрация взаимопонимания как показатель близости, когда слова излишни;
- демонстрация отсутствия взаимопонимания, отчужденности;
- передача различных эмоциональных состояний (страх, удивление, восхищение, радость и т. д.);
- сигнал согласия или несогласия, одобрения или порицания, желания или нежелания совершать какое-то действие;

- способ привлечения внимания, придание особой значимости дальнейшему высказыванию;
- реакция на действия и слова собеседника.

Таким образом, вся специфика речи преподавателя направлена на то, чтобы помочь студентам максимально эффективно освоить изучаемый предмет. Аккуратное использование всех вышеперечисленных черт речи позволяет преподавателю создать подходящую образовательную атмосферу и стать настоящим профессионалом своего дела.

Каждый преподаватель должен овладеть техникой речи, которая включает в себя навыки речевого дыхания, голосоведения, дикции и интонационно-мелодического строя речи. Это позволит преподавателю не испытывать утомление при многочасовых голосовых нагрузках, добиваться высококачественной речи, а также предотвратить такое профессиональное заболевание, как ларингит.

Характеристика педагогического голоса включает следующие параметры: громкость, широкий динамический высотный диапазон, разнообразие тембров, полетность, гибкость, выносливость. Так, например, используя звучность, мелодику и ритм высказываний, преподаватель может выражать эмоциональное отношение к предмету разговора и при желании придать ему любое значение. Высокий уровень громкости дает возможность работать с большой аудиторией.

Особое внимание уделяется дикции. Ясная дикция избавляет слушателей от напряжения, недопонимания, двусмысленного толкования. В основе четкой дикции лежит правильная артикуляция звуков. Слова не должны сливаться в одну бесформенную массу. Отчетливое произнесение свидетельствует об уверенности преподавателя и хорошей ориентировке в содержании учебного материала.

Голос преподавателя может быть хорошим или плохим. Если голос хороший, то он спокойный вибрирующий, с естественным

звучанием и преобладанием низких тонов; если плохой, то он хриплый, дрожащий, скучный, монотонный.

Бесцветный, глухой голос хуже всего воспринимается студентами, быстро их утомляет, настраивает против лектора. Но, с другой стороны, он не должен быть слишком громким, резким. И тихий, и слишком громкий голос будет являться недостатком и не приведет к успешной коммуникации.

Для того чтобы голос был благозвучным, стал действительно средством привлечения внимания и успешной передачи знаний, нужно совершенствовать его возможности, для чего используются всевозможные упражнения: на развитие речевого дыхания, на улучшение голоса, интонационную выразительность и т. д. Найти и выполнить такие упражнения не составляет труда, а результат будет очевидным.

Важным фактором в работе преподавателя является учет возрастных особенностей обучающихся, так как это могут быть как молодые люди, так и люди зрелые, имеющие опыт обучения и предыдущее профессиональное образование. Рассмотрим несколько «рекомендаций, которым лучше следовать в работе с молодежью (В. И. Андреев):

- быть по возможности открытым и откровенным, не замалчивать проблемы, а выявлять причины, лежащие в их основе;
 - подкреплять теоретические положения конкретными примерами и фактами;
 - разбавлять серьезный материал элементами юмора, шуткой;
 - совмещать научность, доказательность, популярность.
- Не рекомендуется:
- заигрывать, льстить аудитории, идти у нее на поводу;
 - использовать менторский, поучительный тон;
 - упрекать аудиторию в незнании, профессиональной или научной некомпетентности;
 - подчеркивать свое превосходство;

- уклоняться от вопросов;
- выступать «вообще», уклоняясь от темы;
- затягивать время» [60].

Отметим важность постоянного совершенствования своих коммуникативных навыков и культуры речи. Существует множество способов это осуществить.

Во-первых, это самообразование. Преподаватель высшей школы должен много читать, выступать, пополнять и совершенствовать свои знания. В сети Интернет и на книжных полках магазинов представлен огромный выбор литературы по коммуникации и культуре речи.

Во-вторых, рефлексия. Преподаватель должен анализировать свои выступления, уметь выявлять свои сильные и слабые стороны. Помочь в этом могут видео- или аудиозаписи занятий. Они позволяют посмотреть на себя со стороны и оценить свои ораторские способности.

В-третьих, всевозможные курсы по технике речи и ораторскому мастерству. Формат может быть различным: от личного посещения до дистанционного обучения.

Большое разнообразие онлайн-ресурсов, которые сейчас так активно используются для обучения, помогают выйти на новый уровень преподавания и сделать процесс обучения еще более эффективным. Не секрет, что современная молодежь очень хорошо разбирается в цифровых технологиях, поэтому так важно работать в зоне интересов таких обучающихся. Благодаря использованию цифровых технологий в своей преподавательской деятельности можно развивать коммуникативные навыки, реализовывать индивидуальный и личностно ориентированные подходы в обучении, способствовать эффективной передаче информации.

Преподаватели должны быть готовыми к новым вызовам и открытыми для внедрения новых технологий, чтобы обеспечить максимальную эффективность своей работы. В целом развитие

коммуникативных навыков преподавателя играет важную роль в повышении уровня образования. Технологии совершенствования этих навыков позволяют создать более продуктивную обучающую среду, повысить мотивацию студентов и достичь лучших результатов.

В приложениях 11–12 представлены рекомендации по облегчению говорения, упражнения, развивающие активность речевого дыхания, дикционные упражнения [61].

§ 4. Научные подходы к развитию коммуникативной культуры преподавателей колледжей и вузов

Понятие «коммуникативная культура» является междисциплинарным понятием, получившим свое развитие в разных областях науки. Обращение к исследованиям, раскрывающим его содержание с позиции философии, социологии, лингвистики, психологии и других наук, позволит четче сформулировать сущность коммуникативной культуры педагога, выделить ее структурные компоненты и обозначить перспективные составляющие ее развития в деятельности преподавателя системы профессионального образования. Такое обращение приобретает особое значение в свете современной парадигмы профессионального образования, предполагающей субъект-субъектный подход в образовательных отношениях. Как отмечает Г. Н. Сериков, реализация такого подхода в образовании меняет роли участников образовательного процесса [57]. Изменение ролей предъявляет особые требования к коммуникативной культуре, коммуникативным умениям преподавателя. Особую ценность приобретает умение преподавателя установить эмоциональный контакт со студенческой аудиторией. Налаженный эмоциональный контакт выступает основой активного включения обучающихся в педагогически организованное общение. Активное общение в обучении обеспечивает субъектность образовательных

отношений, стимулирует повышение качества освоения программ профессионального образования.

К коммуникативным умениям преподавателя относится умение сохранить инициативу в общении; его наблюдательность, обеспечивающая эффективность контактов педагогического взаимодействия. Показателем эффективности контактов в общении преподавателя и студента будут приобретенные последние знания, умения, социальные нормы и ценности. Коммуникативные умения выступают составной частью коммуникативной культуры педагога. Саморазвитие их в процессе педагогической деятельности обеспечит результативность педагогического труда. В достижении преподавателем результативности собственной деятельности, показателем которой выступает успешность решения педагогических задач в профессиональном и личностном развитии обучающихся, необходимо постижение сущности понятия «коммуникативная культура педагога».

Понятие «коммуникативная культура» пришло в педагогическую науку и практику из лингвистики. В определении его содержания нет единой трактовки, тем не менее с включением данного понятия в исследования педагогической науки термин стал активно применяться к оценке педагогической деятельности. В педагогических исследованиях коммуникативная культура педагога толкуется как компонент общепрофессиональной культуры (В. А. Кан-Калик, В. А. Сластенин, Е. В. Бондаревская и др.); как система коммуникативного взаимодействия (Г. П. Максимова); как часть социальной культуры (В. В. Краевский, И. Я. Лернер); как «совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении» [19. С. 25].

Несмотря на отсутствие единого толкования понятия «коммуникативная культура педагога», обязательность ее присутствия в профессиональной деятельности обозначает актуальность личного внимания преподавателя профессионального образования к уровню

развития своих специальных коммуникативных знаний, умений, навыков и способностей, коммуникативных качеств своей личности. От развитости коммуникативных знаний, умений, навыков, способностей, качеств личности зависит успешность решения педагогических задач.

Перед системой профессионального образования правительством страны поставлены достаточно сложные задачи, это не только задача подготовки специалистов-профессионалов, способных обеспечить мощный рывок в развитии экономики страны, но и задача воспитания человека, гражданина, патриота своего отечества. Успехи в решении заданных задач во многом зависят и от коммуникативной культуры преподавателя, его умения устанавливать эмоциональный контакт со студенческой аудиторией, обращая ее внимание к вечным этическим ценностям, сохраняющим особую актуальность в условиях современности. Умение быть убедительным, уверенным в высказывании своих суждений, аргументируя их, но при этом не игнорируя и не унижая позиции собеседника, есть важный показатель общечеловеческой культуры. Для педагога владение таким умением – показатель его профессионализма. В педагогической работе с будущими специалистами очень важно воспитать не только носителей, но и трансляторов этических норм и ценностей. Ведь осваивающий программу профессионального образования студент завтра наряду с основной функцией будет осуществлять и воспитательную функцию на работе и дома.

К коммуникативным умениям относится умение эффективно и выигрышно подавать себя, работая с любой аудиторией. Овладение навыками самопрезентации является обязательной составляющей профессионального развития педагога. Быть привлекательным для студентов, уметь преподнести себя, создать позитивное впечатление о себе очень важно для обеспечения эффективности педагогического взаимодействия. При этом важны как вербальные, так и невербальные средства общения, умение уверенно использовать

их в педагогическом процессе. Постигнув правила самопрезентации и активно применяя их в своей деятельности, педагог сможет значительно повысить свой рейтинг у обучающихся. Это, бесспорно, будет способствовать росту его авторитета в студенческой среде, повышая результативность принятия обучающимися передаваемой им информации, социальных установок и социального опыта. Тема самопрезентации в педагогической коммуникации находит отражение в целом ряде исследований (С. И. Глухих, Н. А. Комина, Л. Э. Семенова, А. А. Чекалина, О. В. Ярошевич и др.), которые отмечают ее роль в понимании и восприятии педагога обучающимися. Работая со студентами нельзя игнорировать значение степени принятия ими преподавателя в общих результатах образования.

Умение подать себя в общении (а обучение и есть общение) помогает заинтересовать студентов, увлечь их своим предметом. Учитывая это, любой преподаватель системы профессионального образования должен хорошо продумывать свой выход в студенческую аудиторию. Владение четкой грамотной речью, жестикуляцией – условия успешности преподавательской карьеры. Внешний вид преподавателя, уровень его эрудиции способствуют позитивной оценке преподавателя студентами, что обязательно скажется на результатах педагогического общения.

Принимая коммуникативную культуру педагога как многогранное явление, объединяющее в себе культурные нормы, знания, ценности, а также определенные умения и навыки, применяемые «в процессе коммуникации и способствующие ее эффективности», необходимо подчеркнуть, что она формируется и проявляется в процессе коммуникативной деятельности [25. С. 6]. Коммуникативная деятельность является обязательной составляющей любой профессиональной деятельности, играя особо важную роль в деятельности педагога. Коммуникативная деятельность педагога разворачивается на фоне педагогических отношений. Они выстраиваются с учетом поставленных перед образовательной организацией задач.

Современные педагогические отношения в организациях профессионального образования строятся с ориентирами на компетентностный подход. Согласно ему, цели образования тесным образом привязываются к ситуации на рынке труда. В силу этой причины вырисовывается очень важное требование к коммуникативной деятельности преподавателя. В педагогических коммуникациях должна четко отражаться ситуация на рынке труда конкретной сферы профессиональной деятельности, основы которой осваиваются обучающимся. Умение в процессе педагогического общения передать студенту информацию о тех требованиях, которые предъявляет рынок труда к специалистам конкретного профиля, сориентировать их в актуальных направлениях саморазвития, чтобы стать востребованным в профессии, – важное коммуникативное умение педагога. В этой связи актуальным становится понимание преподавателем сущности компетентностного подхода, теоретическая основа которого формировалась в работах В. И. Байденко, Э. Ф. Зеера, Г. Г. Ибрагимова, А. М. Новикова и других авторов. Процесс формирования компетентного специалиста требует от преподавателя быть компетентным не только в той области знаний, которую он представляет в учебном процессе, но и в той сфере профессиональной деятельности, для которой он готовит будущих специалистов. Высокий уровень владения информацией в этой области, ее профессиональным словарем, умение применить эти знания в преподавании своей учебной дисциплины – один из показателей коммуникативной культуры педагога. Актуализируя ценность представляемой учебной информации для компетентностного становления студента как специалиста определенной сферы труда, педагог стимулирует процесс его профессионального развития, мотивируя его учебную деятельность.

Реализация коммуникативной деятельности педагога требует от него понимания особенностей педагогических отношений, для которых характерны:

- осознание и принятие участниками своей позиции в системе «обучающий – обучающийся»;
- «понимание человека как ценности и цели своей деятельности»;
- установка на работу с «человеческими свойствами и человеческой природой»;
- готовность к взаимопониманию;
- «наличие предметного содержания, имеющего образовательный смысл» [5. С. 27].

Выстраивание коммуникативных процессов с учетом выделенных особенностей педагогических отношений обеспечит субъект-субъектный характер образовательного взаимодействия, позволит выстроить общение равных субъектов. Учитывая возрастные особенности лиц, осваивающих программы профессионального образования, можно сказать, что такой подход выступает основой качества педагогического взаимодействия, являясь при этом показателем коммуникативной культуры самого педагога. Роль коммуникативной культуры педагога в результатах педагогической деятельности доказана исследованиями Н. В. Кузьминой, А. А. Леонтьева, А. К. Марковой, А. В. Мудрика и других авторов.

В реализации коммуникативной деятельности преподавателя профессионального образования очень важно соблюдать основные принципы данной деятельности. В частности, принцип адресности предполагает понимание, кому адресовано сообщение. Данное понимание подразумевает не только учет индивидуальных особенностей обучающегося, но и особенностей осваиваемой им профессии, тех требований, которые она предъявляет к человеку. Непрерывный акцент к будущей профессии со стороны преподавателей будет способствовать идентификации студентами себя с людьми выбранной ими сферы трудовой деятельности. Профессиональная идентификация студентами себя с представителями выбранной профессии играет большую роль в успешности их профессионального становления,

обеспечивая связь с профессиональным сообществом, в которое им предстоит включиться.

Среди принципов коммуникативной деятельности педагога – принцип личной включенности, предполагающий особую культуру коммуникации, диалогичность педагогического общения, умение преподавателя пробудить внутреннюю активность студентов как участников коммуникаций. Коммуникативный подход в профессиональном образовании играет огромную роль для развития коммуникативной компетенции студентов. Коммуникативная компетенция входит в число образовательных компетенций, закрепленных образовательными стандартами в качестве показателей результативности освоения студентами образовательной программы.

В 2016 г. на Всемирном экономическом форуме в Давосе были обозначены самые значимые навыки человека XXI в.: грамотность, компетенции, личностные качества. Главными компетенциями были названы: креативность, способность работать в команде, критичность мышления, коммуникативность (модель 4К). Таким образом, коммуникативный подход в профессиональном образовании определен требованиями к человеку нового столетия. Это предопределяет необходимость педагогического участия в развитии коммуникативной культуры обучающихся.

Коммуникативное взаимодействие преподавателя и студентов становится основой более эффективного включения последних в отношения с учебной информацией, способствует развитию «общечеловеческих, гуманистических идеалов и ценностей личности» [5. С. 11]. Реализация коммуникативного подхода требует от преподавателя овладения новыми технологиями обучения (деловые и ролевые игры, дискуссии, дебаты, проектные методы и др.). Использование данных технологий в обучении будет способствовать активации учебной деятельности студента, обеспечивая более эффективные условия для развития навыков работы в команде, креативных способностей, критичности мышления,

коммуникативности. При групповых формах учебных занятий формируется актуальный опыт взаимодействия со сверстниками в совместном решении учебных задач.

Теоретические основы коммуникативного подхода в образовании в разной степени представлены в работах И. Ф. Исаева, А. И. Мищенко, Е. Н. Шиянова, А. К. Михальской, В. И. Кузнецова, И. А. Зимней и других авторов. Осознанная опора на них в обучении будет способствовать активизации речевой деятельности обучающихся, при этом актуальными становятся учебные задания, способные включить в учебный процесс все виды речевой деятельности (слушание, говорение, чтение, письмо). Примером образовательной технологии, способной организовать все виды речевой деятельности обучающихся, является технология развития критического мышления средствами чтения и письма. Технология развития критического мышления через чтение и письмо (далее – РКМЧП) была разработана в конце XX в. в США. Ее авторы Стил, Мередит, Темпл, Уолтер в основу технологии заложили идеи Л. С. Выготского и Ж. Пиаже. Технология представляет целостную систему, направленную на формирование навыков работы с информацией. Технология РКМЧП предлагает множество разнообразных приемов для работы с информацией («корзина идей», «составление кластера», «толстые и тонкие вопросы», «синквейн», «лови ошибку», «ключевые слова», «пометки на полях» и др.). Это разнообразит ход учебного процесса, делает его увлекательным для студентов, помогает включить их в продуктивную коммуникацию.

К принципам коммуникативной деятельности преподавателя профессионального образования относится и принцип ориентации на понимание. Следование данному принципу строится на основе установки адекватного постижения студентами учебной информации, предоставляемой педагогом. Его высказывания должны быть понимаемыми, содержание лекций изложено в доступной по степени сложности форме (принцип доступности). Среди принципов

коммуникации – принцип достоверности, преподаватель как коммуникатор несет ответственность за истинность информации.

Соблюдение принципов коммуникативной деятельности предполагает овладение культурой речи, нормами устного и письменного языка, правилами произношения, ударения и т. п. Активный словарь преподавателя должен включать не только слова, отражающие соответствующую учебному предмету область науки, но и, как уже отмечалось выше, профессиональный словарь терминов, отражающих специфику будущей профессиональной деятельности студента. Умение четко и лаконично сформулировать свою мысль является важным педагогическим умением. Даже сложный учебный материал должен быть построен в форме доступных для понимания и осознания высказываний. К показателям речевой культуры относится интонационная выразительность речи. Лекция – сложная форма обучения, и монотонность ее изложения негативно скажется на восприятии студентами учебного материала. Придавая речи эмоционально-экспрессивные оттенки за счет тембра голоса, меняя интенсивность звучания голоса, используя в высказывании ударения, которые «необходимы для подчеркивания главных по смыслу слов», преподаватель удерживает концентрацию внимания студентов [20. С. 92]. Доброжелательность, доверительность интонации делают педагогическое общение эффективным.

Роль речевой культуры педагога в результативности педагогической деятельности определи внимание к ней ведущих отечественных ученых (Л. С. Выготский, П. Я. Гальперин, В. В. Краевский, И. А. Зимняя и др.). Обращение к данным работам может стать основой для оценивания педагогом уровня развития собственной культуры речи, поставить и реализовать задачи в ее совершенствовании. Ориентация педагога на самосовершенствование своей речи как основного инструмента педагогической деятельности повысит продуктивность педагогического общения, положительность педагогического воздействия на сознание и чувства обучаемых.

К показателям речевой культуры педагога можно отнести:

- богатство речи, ее логичность, правильный отбор языковых средств;
- владение техникой речи (правильное дыхание, постановка голоса);
- знание законов риторики (закон эмоциональности речи, закон гармонизирующего диалога, закон ориентации и продвижения адресата, закон удовольствия);
- умение управлять вниманием слушателей (например, интонационное подчеркивание отдельных моментов речи или включая в речь проблемную ситуацию).

Педагогическая речь непосредственным образом связана с коммуникативным поведением педагога, от которого зависит уровень комфортности образовательной среды, микроклимата в учебной аудитории. Коммуникативное поведение педагога является одним из профессионально значимых качеств личности. Поведение преподавателя в ходе общения может оказать существенное влияние на мотивацию к обучению студентов, стимулируя их включение в процесс взаимодействия с учебной информацией. Обеспечение безопасности и комфортности образовательной среды предполагает отсутствие в коммуникативном поведении преподавателя психологических давлений, угроз негативных сценариев при будущей сдаче зачетов и экзаменов. Доброжелательное и уважительное отношение к личности студента – показатель высокой культуры коммуникативного поведения.

Уровень коммуникативной культуры педагога зависит и от уровня развития коммуникативных способностей человека. Способности как индивидуально-психологические свойства личности несут в себе природные предпосылки (задатки). Развитие заложенных природой задатков происходит в течение всей жизни человека, целенаправленная деятельность педагога по развитию своих коммуникативных способностей выступает важным аспектом его

педагогического роста. Коммуникативная способность педагога представляет в единстве профессиональные знания, коммуникативные умения, навыки организаторской деятельности. Обязательным элементом их выступают эмпатия, навыки вербального и невербального взаимодействия. Развитость коммуникативных способностей помогает преодолеть проблемные ситуации, разрешить конфликты. Коммуникативные способности преподавателя играют огромную роль в установлении оптимальных контактов со студентами. Хорошо развитые коммуникативные способности педагога позволяют ему установить целесообразные с точки зрения педагогической ситуации взаимоотношения со студентами. Непрерывно развивая в процессе профессиональной деятельности свои коммуникативные способности, преподаватель сможет достигнуть вершин профессионализма, что будет способствовать развитию системы профессионального образования в целом.

Поднимая проблему развития коммуникативной культуры преподавателя системы профессионального образования, очень важно помнить о необходимости соблюдать в коммуникациях педагогический такт, чувство меры в поведении и действиях. Педагогический такт проявляется в умении преподавателя, с уважением относиться к студенту, сохранять выдержку и самообладание в любых, даже крайне негативных ситуациях, которые могут возникнуть в учебном процессе. Педагогический такт предполагает гибкость коммуникативного поведения преподавателя. Строгость, корректность, деловитость общения на учебных занятиях сменяются непринужденностью, задушевностью в межличностном общении. Следуя в коммуникациях нормам педагогической этики и педагогического такта, нельзя допускать фамильярности в отношениях, это может негативно повлиять на принятие ролевого статуса педагога (с данной проблемой особо часто сталкиваются молодые преподаватели). Сохранение определенных дистанций в ролевых отношениях

«преподаватель – студент» является важной гранью образовательных отношений.

К проявлениям педагогического такта относятся естественность общения, доверие (без попустительства). В его признаки входят серьезность тона (без раздражительности), требовательность (без придирчивости), внимательность и чуткость и т. д. Оценивая уровень своего владения педагогическим тактом с точки зрения отмеченных признаков, преподаватель должен увидеть уровень их присутствия в педагогически организуемом им общении, наметив при необходимости линию своего развития. Это будет способствовать целенаправленному развитию коммуникативной культуры педагога.

Успешность и профессионализм современного педагога зависят и от четкости его представлений о конструктивных и деструктивных речевых тактиках. Умение отказаться от деструктивных тактик в коммуникации со студентами, понимая их провокационный характер, порождающий конфликты и недопонимание, – очень важное коммуникативное умение. Организуя коммуникативное взаимодействие, необходимо избегать навешивания ярлыков, высмеивания, акцентов на некомпетентность и т. д.

Конструктивные тактики педагогических коммуникаций предполагают установление контакта с аудиторией. Психологическая наука предлагает для этого большое многообразие приемов. Это и проявление спокойствия, доброжелательности (улыбка на лице, приветливость, контакт глаз и т. д.). Очень важно уметь подобрать темп речи, интонацию для устранения барьеров общения и т. д. Владение всем многообразием приемов для установления контактов с участниками коммуникаций – один из показателей коммуникативной культуры.

Реализация конструктивной тактики коммуникации предполагает и умение работать с возражениями. В студенческой аудитории можно столкнуться с проявлением конфронтации позиций, поэтому

важно владеть техникой реагирования на нее. Не выражая ответного возражения, не подвергая сомнению его обоснованность, желательно присоединиться к нему фразой «возможно, Вы правы...», предлагая совместный поиск позиций в спорном вопросе.

Владение техникой работы с возражениями необходимо для любого преподавателя. Принимая возражение, надо стремиться понять причину его, уметь вызвать интерес к своему предложению. С опытом к педагогу приходит умение избежать конфронтации, используя с этой целью специальные коммуникативные приемы («сделать вид, что не расслышал, не понял», используя компромисс, «заявив, что каждый имеет право как на свое мнение, так и на ошибку» и др.) [62. С. 10]. Овладеть тактикой конструктивной коммуникации – задача для молодого преподавателя, ускорить ее решение поможет знакомство с психологической литературой.

Каждому преподавателю при работе со студентами необходимо помнить о коммуникативных табу в педагогическом общении и императивах, «которые могут быть жесткими (“нельзя”) и мягкими (“не принято”» [18. С. 164]. Рефлексия коммуникативной деятельности помогает преподавателю осмыслить процесс взаимодействия с обучающимися, понять их восприятие педагога и представляемой им информации, оценить свой коммуникативный опыт. Рефлексия в образовательном процессе – это взаимоотражение партнеров педагогического взаимодействия. Коммуникативная рефлексия помогает преподавателю осознать свой опыт общения со студентами, оценить свои задачи и затруднения в решении педагогических задач, определить продуктивность своей деятельности.

Н. В. Максимова предлагает координаты анализа коммуникативной рефлексии: «представление о форматах диалогического взаимодействия», «уровни понимания» [31. С. 37]. Принятие их и применение в аналитическом осмыслении преподавателем своих коммуникаций может стать основой развития его коммуникативной культуры и коммуникативных компетенций. Ориентация педагога

в способах коммуникаций, по утверждению Н. В. Максимовой, позволяет ему скорректировать педагогическую риторику в соответствии с ситуацией. В рамках образовательного процесса в системе профессионального образования педагогическое взаимодействие имеет место не только в ходе аудиторных занятий, но и в процессе руководства написанием студентами курсовых и дипломных работ, организации и прохождения практики. Это предопределяет изменения в форматах диалогического взаимодействия.

Важной составляющей коммуникативной рефлексии является и определение преподавателем уровня понимания студентами учебного материала. В научной литературе нет единообразия относительно классификации уровней понимания. Преподаватель нередко сталкивается с такой ситуацией, когда, слушая педагога, студент думает, что он все понимает, но, когда необходимо воспроизвести, объяснить нужный материал, понимание пропадает. В этой связи показателем успеха педагогически организованной коммуникации является умение студента воспроизвести изучаемый материал, продемонстрировать понимание сущности изложения. В педагогической практике немало приемов, применение которых будет способствовать глубине постижения изучаемого материала: выделить ключевые термины в изложенном фрагменте лекции; сформулировать вопрос к тексту; передать изложенное преподавателем одним предложением и т. д. Коммуникативная рефлексия играет огромную роль в педагогическом творчестве, овладение ею обеспечит эффективность построения коммуникативных процессов.

Профессиональное образование сегодня находится в состоянии динамических перемен, связанных с переменами, происходящими в нашем обществе и мире в целом. Эффективность этих перемен во многом зависит от тех, кто организует сам образовательный процесс, подбирая необходимые для его осуществления педагогические инструменты и технологии их применения в воспитании

и обучении. Поэтому так актуальна непрерывность профессионального развития самого педагога. Предметом развития выступают не только знания, педагогические умения и навыки, но и личность педагога. Эффективность коммуникативной деятельности педагога тесным образом связана с коммуникативными качествами его личности. Рефлексивно оценивая коммуникативные качества и свойства своей личности, преподаватель должен четко представлять их структуру. К ним относятся характеристики речи (четкость дикции, выразительность, открытость), умение слушать и слышать, чуткость. Актуальность высокого уровня развития коммуникативных качеств и свойств личности педагога объясняется тем, что от них зависит результативность педагогического общения.

В процессе развития коммуникативных качеств своей личности педагог создает условия и для развития коммуникативных качеств обучающихся, ведь, как уже было отмечено выше, коммуникативность – одна из востребованных компетенций XXI в. Грамотно выстроенное педагогическое общение будет способствовать не только успешному освоению студентом программы профессионального образования, но и формированию у обучающихся опыта позитивных коммуникаций. Приобретение студентом в процессе педагогических коммуникаций положительного социального и эмоционального опыта общения будет способствовать развитию его коммуникативных умений, что станет важной стороной его социального и профессионального становления. Развивая свои коммуникативные способности, коммуникативные качества личности, педагог создает благоприятные условия для коммуникативного развития студентов.

В приложениях 13–16 представлены тесты для оценки коммуникативных умений педагогов и руководителей образовательных организаций, для измерения уровня развития операционального и эмоционально-волевого компонентов коммуникативной компетентности.

Глава II

КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

§ 1. Этика и речь руководителя образовательной организации в новых социально-экономических условиях

В настоящее время в России происходит трансформация общественно-политического строя, меняются ценности, возвращаются нравственные устои, которые были характерны для российской действительности сотни и более лет. В осуществлении масштабных реформ огромная роль принадлежит руководителям образовательных организаций; именно система образования осуществляет трансляцию опыта поколений, моделирует и формирует человека будущего. В обеспечении развития своей организации руководитель должен обладать как стратегическим мышлением, умением моделировать различные управленческие ситуации, обеспечивать тактические действия управленческой команды и отдельных подразделений, так и умением воодушевлять коллектив.

Руководитель образовательной организации (далее – руководитель) является эталоном правильной коммуникации. Если коммуникации в коллективе выстроены неправильно, то он напоминает расстроенный оркестр, когда «каждый играет свою музыку» – кто во что горазд.

Какие социально-экономические и технологические изменения происходят в современном мире и как они влияют на речь руководителя образовательной организации? Первая и одна из главных

тенденций – развитие цифровизации образования, следствием которой стало активное участие руководителей и педагогов образовательных организаций в онлайн-конференциях, вебинарах, семинарах, ведение личных страниц в социальных сетях, обсуждение насущных вопросов в телеграм-каналах и чатах. В процессе коммуникации с коллективом образовательной организации (с сотрудниками администрации и педагогами) руководитель использует разные технические средства и информационные ресурсы для общения.

Чем же отличается специфика коммуникации в цифровом пространстве от живого общения?

- Осуществлением коммуникации в текстовом, визуальном и звуковом форматах (человек может отправить аудио-, видео- и текстовое сообщение);

- использованием параграфемических средств, которые придают эмоциональное насыщение речи (параграфема – графическое неалфавитное средство выделения того или иного фрагмента текста (смайлики, стикеры));

- широкими возможностями в выборе дизайна текста (шрифт, цвет);

- возможностью постоянного редактирования текста;

- осуществлением мгновенного тиражирования текстового материала, высокой скоростью распространения и редактирования электронного текста, одновременной работы с текстом большого количества людей [14];

- спонтанностью, мгновенностью, иногда неподготовленностью отличается речь в социальных сетях.

Этика речевой коммуникации руководителя образовательной организации в цифровом пространстве также имеет свою специфику. «Этика – философское учение, объясняющее и описывающее происхождение и природу нравственности, структуру и социальные функции этого явления» [11. С. 174]. Речевой этикет – порядок речевого поведения, установленный в данном обществе. Знание

руководителем норм этики, умение следовать им в поведении и в речи, умение контролировать свои чувства, эмоции, управлять своей волей свидетельствуют о хороших манерах. К соблюдению этикетных норм относят: вежливость, внимательность, выдержанность, тактичность, доброжелательность.

Рассмотрим несколько золотых правил делового этикета руководителя образовательной организации в процессе онлайн-общения:

1. Грамотная речь и написанные сообщения. Текстовые сообщения, отправленные в социальных сетях или в ватсап-, телеграм-мессенджерах, следует писать с соблюдением грамматических, орфографических и пунктуационных норм. Отправляя аудиосообщение, соблюдайте нормы орфоэпии (правил образцового литературного произношения). Неважно, прочтет ваше сообщение один или пятьсот сотрудников образовательной организации, вы являетесь эталоном и примером для ваших коллег. Допущение руководителем грубой ошибки, будь то в электронном письме или обычном чате, говорит о его невысокой грамотности и как бы негласно позволяет другим сотрудникам также не задумываться о грамотности написанного.

2. Соблюдение принципа коммуникативной целесообразности, который заключается в соответствии языковых форм условиям и целям общения. «Недостаточно говорить или писать правильно, нужно иметь представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях» [11. С. 36].

3. Соблюдение ясности изложения, которая предполагает понятность речи ее адресату. Иногда руководитель организации в спешке, стихийно стремится доложить информацию своим коллегам (например, в ватсап-группе университета), в результате чего нарушается ясность выражения, проявляются двусмысленность, неоднозначность. И коллеги могут неправильно интерпретировать новость, прочитанную в мессенджере, некорректно выполнить то

или иное действие или, что еще хуже, распространить ложную информацию среди других коллег.

4. Соблюдение чистоты речи. «Чистой считается такая речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов, отвергаемых нормами нравственности» [11. С. 37]. Увы, сегодня мы часто можем встретить среди представителей даже высших учебных заведений России использование слов-паразитов («вот», «значит», «так сказать»), варваризмов – иностранных слов, имеющих русские эквиваленты («профайл», «контент», «комьюнити», «апгрейд»). Еще Л. Н. Толстой писал, что незачем говорить «самоподымальщик» вместо «лифт», «дальнеговорильня» вместо «телефон», но там, где русское слово оказывается наиболее точным, надо его находить. К сожалению, мы можем услышать варваризмы и во время выступления руководителей и педагогов образовательных организаций. Такие случаи вызывают негативную оценку интеллектуального и культурного уровня говорящего, не владеющего богатством родного языка. Не будем забывать о том, что в современной ситуации особый акцент в России сделан на поддержание, сохранение и повышение статуса русского языка как языка межнационального общения. Сохраняя русский язык в нашей речи, мы показываем свою самодостаточность, стремление сохранить духовное и культурное наследие нашей страны, а не желание копировать чуждые нам ценности. Однако в некоторых ситуациях в речи уместно использовать экзотизмы (иноязычные по происхождению наименования вещей и понятий, свойственных жизни и культуре того или иного народа). Это могут быть названия обычаев, одежды, денежных единиц и др. Также в некоторых ситуациях уместно применять интернационализмы, т. е. слова, представленные в различных, неродственных языках. Такие слова выражают понятия международного характера из области культуры, политики, искусства, науки и техники. Примеры интернационализмов: «индустрия», «демонстрация», «профессия» и др.

5. Стремитесь к эстетичности вашей речи, которая проявляется в неприятии оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения. В процессе онлайн-общения, так же как и в живом общении, уместно использовать «эвфемизмы – эмоционально нейтральные слова, употребляемые вместо слов и выражений, представляющихся говорящему неприличными, грубыми, нетактичными» [11. С. 38]. Необходимо быть осторожными при выборе смайликов и стикеров при общении в чатах и в социальных сетях. То, что вы пытаетесь выразить данным смайликом, может быть неправильно воспринято вашим собеседником.

6. Использование в своей устной или письменной речи разнообразных средств выражения, обогащение лексического запаса, использование синонимов. Еще раз подчеркнем, руководитель образовательной организации – пример для коллег, деловой, серьезный и образованный человек, о котором хочется услышать: «Как грамотно и красиво он излагает мысли», а интернет-среда – вовсе не преграда для красивого и богатого высказывания. Не торопитесь, выделите отдельное время для обдумывания вашего сообщения, напечатайте его и перед отправкой обязательно прочтите.

7. Обращение внимание на свое внешнее состояние во время высказывания – общее поведение, интонацию, выражение лица, жесты и положение тела. Данная рекомендация относится как к живому, лицом к лицу, общению, так и к онлайн-общению: выступление руководителя на онлайн-конференции, обращение по системе видео-конференц-связи к коллегам образовательной организации, отправление видеобращения коллегам в чате. При общении с коллегами во время видео-конференц-связи ведите себя по-деловому, объективно, прислушиваясь к собеседникам, концентрированно, открыто задавая вопросы. В своей интонации и манере говорить проявляйте уверенность (но не высокомерие), выражайте свои мысли по-деловому, без излишних страстей и эмоций, ясно и четко. Доктор педагогических наук, профессор О. Я. Гойхман в своей

работе так описывал выражение лица говорящего: «Лицо обращено к партнеру, открытый и прямой взгляд, взвешивающее, задумчивое, внимательное, прислушивающееся к партнеру выражение лица. Жесты подкрепляют то, что говорится в высказываниях, корпус прямой, положение человека меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)» [11. С. 194].

Большое значение имеет и сам процесс речевой деятельности в цифровом пространстве, который состоит из следующих этапов:

1. Подготовка высказывания. Руководитель сначала четко ставит перед собой цель высказывания и прогнозирует его возможные результаты. Стремительный характер онлайн-общения иногда требует от руководителя довольно большой скорости в подготовке сообщения.

2. Структурирование высказывания. Руководитель выбирает необходимые слова, располагает их в определенной последовательности, грамматически и стилистически их оформляет. Данный этап очень ответственный, так как в этот момент можно допустить грамматические, пунктуационные и орфографические ошибки.

3. Переход к внешней речи. В случае если руководитель отправляет аудио- или видеосообщение, он должен продумать интонацию, мимику, жесты. При отправлении письменного сообщения стоит подумать о графическом оформлении высказывания – какие параграфемы будет наиболее уместно использовать в той или иной ситуации. К сожалению, даже если высказывание составлено грамотно с точки зрения норм орфографии и грамматики, речь руководителя может быть неполной, бессвязной и труднопонимаемой.

4. Восприятие речи и понимание высказывания. На данном этапе происходит понимание высказывания слушателями и оценка полученной информации. Бывают ситуации, когда сотрудники образовательной организации неверно интерпретируют полученное от руководителя сообщение и не всегда достигается полное

понимание. В таком случае лучше задавать уточняющие вопросы руководителю.

5. Обратная связь. Руководителю следует оценить реакцию на высказывание – получить обратную связь от коллег. Например, во время видео-конференц-связи с преподавателями университета после своего обращения руководитель может задать следующие вопросы: «Насколько новая информация была понятна вам?», «В какой дополнительной помощи вы нуждаетесь при исполнении данного поручения?»

Другой тенденцией, происходящей в современном информационном пространстве, особенно в напряженной геополитической обстановке, является распространение заведомо ложной и хаотичной информации в интернет-среде, совершение мошеннических действий. Данная информация может проникнуть любым возможным способом: на электронную почту руководителя организации, через сообщения в социальных сетях, в ватсап- и телеграм-чатах. Руководителю образовательной организации необходимо критически анализировать любую поступающую информацию (содержание сообщения, адрес, телефон, реквизиты отправителя) – т. е. научиться сомневаться в достоверности информации. Известны случаи, когда руководитель получает письмо от якобы существующего фонда, финансирующего социально ориентированные проекты. В письме сотрудники такого фонда приглашают участвовать в конкурсе грантов, подать заявку и заполнить все банковские реквизиты организации. В таком случае руководителю стоит перепроверить информацию о данном фонде, найти в Интернете точную информацию о нем (телефон, электронную почту), дозвониться до его сотрудников и убедиться в достоверности получаемой информации. Почему в данной ситуации большая ответственность лежит именно на руководителе образовательной организации? Тщательно не проанализировав получаемую извне информацию или запрос, руководитель может дать поручение своим подчиненным, которые

могут далее совершить непоправимую ошибку: передать реквизиты мошенникам, которые могут открыть в другом регионе организацию с таким же наименованием, выслать партнерам организации счет со своими реквизитами и далее совершать мошеннические действия.

Руководителю необходимо непрерывно работать над развитием следующих умений и навыков:

- уделять пристальное внимание детальному анализу сведений;
- аргументировать собственную позицию и обосновывать свои выводы;
- тщательно анализировать и максимально объективно оценивать происходящие события;
- абстрагироваться от эмоциональных реакций на происходящие события;
- устанавливать связи между происходящими явлениями;
- адекватно оценивать чужую точку зрения;
- стараться давать обоснованный прогноз дальнейшему развитию событий;
- стараться найти причину происходящих событий;
- устанавливать причинно-следственную связь «Если..., то»;
- тщательно проверять источник, который публикует ту или иную новость в интернет-пространстве;
- обращаться к разным источникам для проверки объективности и достоверности информации.

На руководителя образовательной организации возлагается большая ответственность в развитии перечисленных выше умений и навыков и у своих сотрудников, которые также работают в цифровом пространстве и могут в любую минуту столкнуться с информацией, требующей тщательной проверки.

В общении с коллегами руководитель в каждой конкретной ситуации выбирает ту или иную речевую стратегию и тактику. Стратегия – осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели

общения. Речевая тактика – конкретный речевой прием, позволяющий достичь поставленных целей в конкретной ситуации.

Первая тактика называется «Приведение примера» – ход, показывающий, что общее мнение основано на конкретных фактах. В такой тактике руководитель может использовать конкретные примеры: «Например, на прошлой неделе состоялось совещание о публикационной активности преподавателей вуза...», «Была принята Стратегия социально-экономического развития России, на которую мы должны опираться в своей работе...».

Тактика «Усиление» направлена на более эффективный контроль за вниманием слушателя («Это крайне неприятная ситуация, что мы не отреагировали на пожелания студентов...»).

Тактика «Апелляция к авторитету» необходима в той ситуации, когда руководитель организации для подтверждения правильности излагаемой информации дает ссылку на авторитет известных ученых, деятелей образования и культуры. Использование данной тактики крайне полезно в условиях информационного хаоса, когда руководитель при общении с коллегами ссылается на объективные данные из достоверных источников.

Тактика «Прогнозирование» позволяет руководителю, общаясь с коллегами, давать прогнозы развития ожидаемых событий. Например, руководитель вуза обращается к преподавателям: «Начиная уже с сегодняшних дней общаться с нашими студентами о чувстве гражданской идентичности, патриотизме, на выходе из вуза мы увидим выпускников, ощущающих себя частью страны, готовых работать на благо ее социально-экономического развития».

Тактика «Прямое включение» помогает руководителю повысить информативность речи и выиграть время для обсуждения проблемы. Представим ситуацию, актуальную в условиях современного цифрового образовательного пространства. В университете должна пройти конференция с использованием онлайн-платформы. Но сотрудникам многих организаций (коммерческих, государственных)

было запрещено использовать иностранные мессенджеры и программы для конференц-связи, включая Zoom. Данное решение было принято за два дня до начала конференции. Используя тактику «Прямое включение», ректор вуза проводит срочное совещание со специалистами в области информационных технологий вуза о необходимости выбора альтернативной платформы для видео-конференц-связи. Данная тактика также предполагает, что специалисты в области ИТ до начала совещания уже ознакомились с предметом обсуждения и имеют необходимый запас знаний (например, список альтернативных платформ для видеосвязи, их технические возможности).

Следующая тактика – «Юмор» – позволяет руководителю приводить смешные, парадоксальные примеры, забавные истории в своей речи. Но там, где это действительно уместно. Хорошее чувство юмора, умение привести шутку в сочетании с улыбкой – один из залогов успеха в речевой коммуникации любого уровня [11].

Какую тактику выбрать, руководитель определяет в зависимости от разных факторов: повестки совещания, эмоционального настроения сотрудников, цели, которая поставлена перед руководителем.

В культуре речи руководителя образовательной организации большое значение играют также такие аспекты, как тембр, интонация, артикуляция, логическое ударение, темп речи, использование паузы в процессе высказывания, техника телесных движений, выражение лица, одежда. В совокупности данные аспекты являются залогом успешной коммуникации.

Руководитель образовательной организации, который одержим стремлением познать сущность речевой коммуникации и природу человеческого общения, будет добиваться лучших результатов в общении со своими коллегами. Он является главной фигурой в управлении учреждением. От его эрудиции, культуры речи зависит и то, какой будет культура сотрудников администрации учреждения и педагогов, уровень интеллектуального и духовного развития всего коллектива.

§ 2. Культура речи руководителя как условие формирования интеллигентности у сотрудников

Руководитель современной образовательной организации работает в сложнейших условиях, зачастую в условиях неизвестности. Многие руководители ощущают цейтнот, жалуются на перегруженность из-за многочисленных совещаний, встреч, отчетности. На стиль и культуру управления влияет множество факторов: уровень образованности руководителя, компетентность сотрудников, материально-технические условия и возможности образовательной организации, организационная и общая культура руководителя, его идейные убеждения и культурные предпочтения. Рассмотрим коммуникативную культуру руководителя образовательной организации в разных ипостасях деятельности: в ракурсе организации времени (тайм-менеджмента), стиля проведения деловых совещаний, общения с деловыми партнерами, общения с коллегами и обучающимися, выстраивания коммуникаций с родителями обучающихся, стиля изложения научных идей, общей эрудиции и харизмы.

Одним из важных условий эффективной деятельности руководителя является организация своего времени (тайм-менеджмент). Тайм-менеджмент подразумевает умение четко планировать и контролировать свое время, правильно расставлять приоритеты.

Очень часто возникают такие ситуации, когда руководители выполняют несколько задач одновременно. В том случае, если приоритеты расставлены неправильно, руководитель испытывает эмоциональное выгорание, физическую усталость, и, как результат, снижается его работоспособность.

Руководители зачастую не находят времени для общения с сотрудниками, ссылаясь на колоссальную занятость. Перегруженность руководителя зависит от него самого, вернее, от неправильной организации своего рабочего времени. В научно-популярной литературе и в публикациях по менеджменту находим немало полезной

информации по организации своего времени, соответственно, по обеспечению эффективности управленческой деятельности. Приводим несколько советов, на наш взгляд, наиболее эффективных.

1. Запишите, какие цели и задачи являются для вас стратегически важными. К чему вы стремитесь и каких результатов хотите добиться?

2. При поступлении новой задачи проверяйте ее важность и значимость. Если результат выполнения задачи не принесет вам значимые результаты, то откажитесь от нее или перенесите выполнение задачи на другое время.

3. Научитесь говорить «нет» неважным задачам.

4. Научитесь эффективно использовать небольшие промежутки времени.

5. Сконцентрируйтесь на выполнении задачи (делайте перерывы, визуализируйте, рассуждайте вслух, организуйте рабочее пространство).

6. Старайтесь правильно формулировать задачи.

7. Если предстоит сделать какой-то большой объем работы, то разбейте его на части. Не забывайте про отдых.

8. Научитесь правильно делегировать свои полномочия сотрудникам организации и корректно выстраивать коммуникацию с ними.

9. Используйте специальные приложения для ведения списка дел: *Todoist*, *Microsoft To-Do*, *Trello*, *MyLifeOrganized*, календари в *Google* и «Яндекс».

Тайм-менеджмент дисциплинирует, предоставляет возможность планировать большое количество дел, концентрироваться на выполнении задачи, правильно расставлять приоритеты.

Коммуникативная культура руководителя как важное условие проведения совещаний. Значительная часть времени руководителя уходит на подготовку и проведение совещаний. Совещания бывают организационного и методического характера. Искусство проведения совещаний во многом определяет

эффективность управленческой деятельности. Приоритетной целью совещаний является повышение качества и эффективности деятельности коллектива. Подготовка и проведение совещаний включают несколько этапов: определение темы и докладчиков, тайминг совещания, продумывание основных, ключевых вопросов, место проведения совещания, анализ результатов.

Участники совещания должны заранее ознакомиться с повесткой дня и материалами, выносимыми на обсуждение. Кто не может посетить совещание, должен получить протокол и результаты обсуждения.

В начале совещания руководитель произносит вступительное слово, объясняет цели и задачи обсуждения вопросов повестки дня. Затем по очереди предоставляет слово докладчикам, после выступления которых организует обсуждение вопроса. В случае недостаточного освещения вопроса обсуждения руководитель комментирует и дополняет контент выступления.

Многие руководители не практикуют организацию дискуссий по обсуждаемым вопросам, потому что опасаются высказываний, противоречащих их точке зрения или точке зрения большинства, по принципу «ах, как бы чего не вышло!». Между тем такой подход и создает затаенную обиду некоторых членов коллектива и прецедент обсуждения вопросов в кулуарах, что несовместимо с корпоративной культурой и этикой. Для организации дискуссии необходимо создать атмосферу непринужденности, доверия, психологического комфорта. Никогда нельзя пресекать выступления, не совпадающие с общепринятой точкой зрения, это формирует обиду и недовольство. Именно альтернативные точки зрения порою могут стать ценными идеями или предложениями по улучшению работы и избеганию неудач.

При успешном выстраивании коммуникаций с подчиненными руководитель может вести за собой коллектив к новым достижениям, к новым целям.

Руководителям образовательной организации приходится выстраивать отношения и с деловыми партнерами, среди которых могут быть представители различных социальных страт, конфессий, разных национальностей и возрастов, обладателей разных культурных ценностей. Успешный руководитель, принимая участие в переговорах с людьми, разными во всех отношениях, умеет расположить к себе своей культурой общения, эрудицией, харизмой и высоким профессионализмом. Важнейший аспект коммуникации руководителя – умение слушать собеседника, не перебивая, в то же время мягко и этично направляя ход беседы.

Еще один аспект коммуникативной культуры руководителя – это культура осуществления телефонных звонков. Некоторые руководители, если они достаточно открытые личности, могут дать свои номера мобильных телефонов своим сотрудникам и партнерам. Зачастую руководитель, не имея возможности сразу отвечать на телефонные звонки, обещает перезвонить и... забывает об этом. Такое поведение вызывает досаду звонящего и подрывает к нему доверие. Может быть, следует сказать: «Я Вас прошу мне перезвонить в... часов», – будучи уверенным в том, что в такое время будет возможность поговорить со звонящим. Безусловно, руководитель – тоже человек, быть идеальным во всех жизненных ситуациях ему сложно, однако при наличии управленческой команды, при делегировании полномочий и определении стиля управления, которого будут придерживаться члены команды, можно освободить свое время для саморазвития, чтения литературы и общения с семьей.

Коммуникации, согласно исследованиям социальных психологов, имеют четыре функции: передачу информации от одного субъекта другому, организацию интерактивного общения и перцепцию (восприятие). Социальные психологи выделяют также четвертую функцию, которая называется экспрессивной функцией.

Успешность первой функции зависит от эрудиции, богатства словарного запаса руководителя, умения образно и доходчиво

излагать свои мысли, при этом должны быть четкая дикция, достаточная сила голоса и выразительность. Эмоциональность речи также играет немаловажную роль.

Интерактивная (побудительная) функция коммуникаций предназначена для организации взаимодействия между людьми, для согласования действий, распределения функций, влияния на настроение, убеждения, поведение собеседника путем использования различных форм воздействия: внушения, приказа, просьбы. Эта функция – интеракция – может быть успешно осуществлена при знании психологических особенностей собеседника и понимании смысла невербальных средств общения.

Перцептивная функция коммуникации способствует правильному (или неправильному) восприятию собеседника, установлению на этой основе взаимопонимания и сотрудничества. Перцептивная функция может быть успешной только в том случае, если у человека есть способность угадывать суть человека, «читать его, как книгу». Правильному восприятию другого человека может способствовать знание физиогномики (Сикорский). Это особые знания, также психологическое чутье, которое или свойственно человеку, или отсутствует. «Психологизм» формируется на основе рефлексии, аналитической работы ума, осмысления того, что происходит «здесь и теперь». Что касается этой функции коммуникации, зачастую могут быть допущены ошибки в восприятии людей и их помыслов. Перцепция и апперцепция (более глубокое восприятие и познание человека) развивается с опытом – профессиональным и жизненным.

Экспрессивная функция коммуникаций играет роль в обеспечении выразительности и образности речи. В то же время необходимо помнить, что чересчур эмоциональная речь может стать отвлекающим фактором в коммуникации. Как говорил известный герой комедии Н. В. Гоголя Городничий, «Александр Македонский – герой, но зачем же стулья ломать?» (Н. В. Гоголь, «Ревизор»). Чрезмерная

экспрессия затрудняет восприятие речи, порою такой стиль общения бывает характерен для руководителя невротического типа.

Имеется популярная теория общения с людьми разного типа: невротиком, примитивом, манипулятором и адекватным (взрослым) человеком. Адекватный (взрослый) человек понимает ситуацию и строит свои взаимоотношения на взаимопонимании, фасилитации, сотрудничестве. Нейротизированная личность очень быстро выходит из себя, когда видит человека, не соответствующего его ожиданиям, может вспылить и наговорить кучу неприятностей. В то же время это может быть вполне разумный и умный человек, обладающий душевной добротой и порядочностью. В отношениях с такой личностью необходимо сохранить спокойствие и невозмутимость, не реагировать на вспыльчивость и горячность. Со временем такой человек может стать партнером, даже другом. Примитив – более неприятная личность, может быть косным, завистливым и недобрим. Для установления эффективных коммуникаций примитива необходимо хвалить, подчеркивать его достоинства, благодарить его за то, что он «творит великие дела на благо общества», тем самым его «обезвредить» и нейтрализовать. Самым неприятным и даже страшным типом личности является манипулятор. Манипулятор улавливает слабые, уязвимые точки у собеседника и пользуется ими для достижения своих целей. Манипулятор зачастую действует за спиной и пытается уязвить самолюбие собеседника. Тайное состояние манипулятора – это зависть. Он сам не может быть равным с более сильным и умным человеком, поэтому всеми силами пытается насолить более удачливому человеку. С манипулятором надо держать ухо востро и быть осторожным. Психологи говорят, что с манипулятором необходимо поступать так же, как поступает он сам, т. е. манипулировать и дать ему знать, что ты разгадал его манипуляции.

Есть еще одна категория людей, которые строят свои взаимоотношения с руководителем на лстивой нотке, с особым

подобострашием. Зачастую такие люди нравятся неопытному, несостоявшемуся руководителю, воспринимающему такого человека как очень преданного и верного сотрудника, который, к сожалению, может оказаться «переодетым» завистником-приспособленцем. Такой человек манипулирует руководителем исключительно в целях добиться карьеры и расположения босса. Он опасен не меньше явного манипулятора.

Эверетт Шостром, американский психолог и психотерапевт, сторонник гуманистической психологии, ученик Абрахама Маслоу, разработал технологию изменения стиля жизни манипулятора, как ему стать аутентичной личностью, обрести смысл жизни и стать полезным людям [69]. Для этого в первую очередь манипулятор должен осознать ошибочность своего стиля общения с людьми, что может привести к осознанию своих возможностей в изменении характера своей коммуникативной культуры. Следующий этап самоизменения манипулятора как коммуникатора – это рефлексия, умение мысленно анализировать свое общение через «видение» своего отражения в глазах собеседника. «Читая другого человека как книгу», видя к себе доверие собеседника, манипулятор может изменить тактику общения, отказаться от манипулятивного поведения и постепенно становиться актуализатором, интересным и притягательным собеседником.

Руководитель образовательной организации по характеру своей деятельности общается и с родителями обучающихся. Пожалуй, это общение представляет большую сложность для руководителя, особенно когда руководитель вынужден сообщать родителям негативную информацию. Известно, что, как правило, многие родители страдают завышенной оценкой своего ребенка, а руководитель должен сказать родителям и негативные вещи. Как сделать так, чтобы, высказывая негативную характеристику обучающегося, не потерять доверия родителей? Золотое правило руководителя – оценить только поступок человека, а не его личность, дать почувствовать родителям,

что их сын или дочь – вполне достойные люди, что они способны при поддержке родителей и педагогов преодолеть негативные черты своего характера или негативные поступки. Не надо стремиться избавиться быстрее от обучающихся, у которых проявились отрицательные паттерны, необходимо дать им шанс проявить себя с лучшей стороны, безусловно, если это не террористические акты или не общественно негативные и общественно опасные поступки. Необходимо помнить, что сломанная судьба человека, которому не поверили при его раскаянии и появлении желания измениться в лучшую сторону, – еще одна потерянная жизнь!

Немало времени руководитель уделяет и общению непосредственно с обучающимися. Дети, особенно старшеклассники и студенты, быстро улавливают лживость собеседника, и это усугубляет их недоверие ко взрослым людям. С обучающимися надо разговаривать предельно честно, не утаивая временных сложностей и пока еще не решенные вопросы. Надо правильно объяснить причины временных трудностей, представить пути решения этих трудностей и сложностей, более того, пригласить их к решению этих вопросов – уверены, среди обучающихся найдется много энтузиастов, желающих включиться в созидательный труд. Еще одна ошибка руководителей образовательных организаций – это захваливание самых активных обучающихся, т. е. активистов, среди которых, как правило, много манипуляторов и приспособленцев! Идеальная образовательная организация – это та, в которой каждый обучающийся может найти себя, раскрыть свои таланты. Порождая серую массу обучающихся, которые всегда остаются в тени по разным причинам, педагогический коллектив исподволь готовит бомбу замедленного действия – именно незаметные, очень покладистые тихони потом могут стать мстителями, нарушителями общественного порядка и предателями.

Остановимся еще на одном аспекте коммуникативной деятельности руководителя – стиле изложения научных и педагогических

идей, общей эрудиции и харизмы. Руководитель, несмотря на то, что собирает вокруг себя профессионалов-исполнителей, всегда должен быть хотя бы на полшага впереди своих сотрудников. Речь идет о научной эрудиции руководителя. Хотя ученая степень не обязательна для деятельности руководителя, однако в настоящее время многие руководители образовательных организаций стремятся приобщиться к науке, ибо она позволяет выстраивать работу на научной, диагностической основе, обладать прогностическим умением. Исследовательский подход к управлению способствует развитию коммуникативных умений руководителя и возможности стать олицетворением личности, стремящейся быть впереди своего коллектива.

И, наконец, порассуждаем о том, нужно ли быть руководителю харизматичной личностью. Харизма, как свидетельствуют разные источники, – это способность человека привлекать внимание и влиять на других людей, очаровывая их. Харизматичный человек уверен в себе, энергичен, обладает внутренней силой и умением убеждать, находить общий язык с совершенно разными людьми. Харизматичный руководитель вдохновляет, мотивирует, поддерживает собеседника всем своим видом, вниманием, делает это филигранно, изящно, тем самым вызывает к себе уважение окружающих, имеет словно какую-то магическую силу. С такими руководителями интересно общаться, с ними можно беседовать на самые различные темы. Такой лидер особенно ценен в процессе создания нового коллектива и развития образовательной системы. Встает естественный вопрос: харизматичным нужно родиться или таковым можно стать? Есть точка зрения, что харизматичность – это природное свойство человека, однако доказано, что каждый человек обладает определенной степенью харизмы. Все дело в том, что это свойство можно и нужно развивать, особенно в том случае, если ты руководитель образовательной организации. Для этого нужно тренироваться, уметь рефлексировать, выработать красивые

манеры, поработать с голосом, с походкой. Ни в коем случае нельзя заменить природную харизму жеманством, искусственными манерами, деланной театральностью и излишней эмоциональностью. Харизматичность предполагает высокую культуру человека, она сопряжена с уважением к собеседнику, пониманием его проблем и стремлением помочь ему, если это возможно.

Подытоживая, подчеркнем, что коммуникативная культура руководителя – важный аспект его эффективной управленческой деятельности.

Глава III

КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ

§ 1. Культура общения онлайн и в социальных сетях

С языком шутить нельзя: словесная речь человека – это видимая, осязательная связь, звено между душою и телом, духом и плотью.

В. И. Даль

Лет 15–20 назад мы с трудом могли представить себе, что через какое-то время интернет-пространство настолько масштабно охватит разные сферы жизнедеятельности человека: культуру, образование и науку, искусство, политику, бизнес и производственные отношения. Люди стали создавать сообщества с похожими интересами, вести дискуссии по интересующим их вопросам в политической, экономической, культурной и образовательной сферах. Особую популярность приобрели социальные сети, такие как «ВКонтакте», *Instagram*^{*}, «Одноклассники». Несмотря на запрет деятельности *Meta*^{*} на территории России с 14 марта 2022 г., люди находят лазейки для того, чтобы продолжать использовать ее социальные сети (*Facebook*^{*}, *Instagram*).

Помимо социальных сетей, особую популярность набирает общение в режиме онлайн с использованием таких сервисов для обмена текстовыми, голосовыми и видеосообщениями, как

¹ Meta и входящие в нее *Facebook* и *Instagram* признаны экстремистскими, их деятельность запрещена на территории Российской Федерации.

WhatsApp, Telegram, Viber. В образовательной и научной сферах для проведения онлайн-конференций, лекций, семинаров и вебинаров используются такие облачные платформы, как *Microsoft Teams*, Вебинар.ру, Яндекс.Телемост и др. Несомненно, интернет-среда – это наша с вами реальность, которая, с одной стороны, открывает широкие возможности для общения между людьми и сообществами в глобальных масштабах, с другой – несет за собой некоторые риски, опасности и сложности.

В данном параграфе мы проанализируем проблему культуры общения в онлайн-среде, которая затрагивает не только детей и подростков, но и педагогов, активно использующих сегодня цифровые сервисы для обучения в режиме онлайн, для ведения личных страниц в социальных сетях, для создания собственных платформ дистанционного обучения и личных сайтов, для общения с коллегами и обучающимися. Не забываем и о том, что педагоги являются примером для своих подопечных! Отсутствие или низкий уровень культуры общения и поведения у педагога в онлайн-среде губительно скажется на его авторитете.

Развитие цифровой культуры – очень тонкая проблема, пренебрегать которой нельзя и по ряду других причин. «Стремительный информационный поток, распространяемый с использованием ряда цифровых платформ, может нести разрушительную силу – искажаются факты, цифры, реальная обстановка. Цифровые платформы могут использоваться для разжигания межнациональной розни, повышения всеобщей напряженности, усиления ксенофобии» [37. С. 224]. В современной геополитической ситуации может заведомо распространяться хаотичная, некорректная и ложная информация. Поэтому в такой ситуации неотъемлемой частью воспитания в цифровой среде является формирование навыков критического мышления.

Решение какой-либо задачи или проблемы начинается всегда с понимания ее сути, поэтому сначала поговорим о специфике общения в онлайн-среде. Живое общение отличается от онлайн-общения

наличием в форме онлайн определенных барьеров: технических, языковых, психологических, семантических. Технические барьеры (шумы, помехи) могут возникать как по причине отсутствия навыков работы с различными технологическими устройствами и приложениями, из-за некорректной установки программного обеспечения, так и по не зависящим от человека причинам, например, из-за плохого интернет-соединения вследствие неблагоприятных погодных условий или технических работ, которые проводятся на сайте. Результатом технических неполадок становятся невозможность качественно провести общение, срыв видео-конференц-связи, непонимание услышанного.

Языковые барьеры могут возникать при общении с иностранцами. Несмотря на то, что сегодня существует огромный выбор онлайн-переводчиков и словарей, не всегда они могут передать обращенную речь грамотно. При некорректном переводе могут возникнуть лингвистические казусы, и чем ответственнее перевод, тем к более катастрофическим последствиям может привести ошибка онлайн-переводчика. Даже владея иностранным языком, люди могут испытывать внутренние переживания и страхи, боязнь не понять собеседника, сказать что-либо некорректно.

Следующий барьер – психологический. Причиной возникновения такого барьера является отсутствие рядом с собой того или иного человека. С одной стороны, это абсолютно не помеха для полноценного общения, ведь всегда есть возможность подключить аудио- и видеозвонок, а значит, слышать и видеть собеседника. С другой – при общении с незнакомыми нам людьми отсутствие человека рядом не дает нам возможности удостовериться в том, что он выдает себя за «того самого», следовательно, и в достоверности получаемой от человека информации. Иногда в ходе онлайн-общения возникает недопонимание, часто мы слышим о том, что при общении в социальной сети или в приложении знакомств человек мог нагрубить или оскорбить.

Сделать такое довольно просто, ведь не всегда за этим последует определенная ответственность: человек может попросту исчезнуть, заблокировать свою личную страницу. Недопонимание, грубость и хамство могут произойти и при живом общении, но отличие в том, что на расстоянии решить какой-либо конфликт оказывается сложнее.

Другая ситуация, которая часто возникает в интернет-среде, – это несовпадение образов собеседника в реальной и виртуальной жизни. Два человека, познакомившись в социальной сети, изначально воспринимают друг друга по аватарке и нику и содержанию личной страницы (фотографиям и видеоматериалам). Однако реальная жизнь может отличаться от виртуальной, и те чувства и эмоции, которые мы испытываем при знакомстве с личной страницей человека, могут в дальнейшем измениться при живом общении с ним. В данной ситуации имеет место некий страх неизвестности, стеснение, часто возникают мысли: «Такой же он в жизни?», «А каким будет общение с ним?», «Можно ли ему доверять?», «Стоит ли вообще начинать общение?». Более того, если диалог осуществляется только в форме переписки, бывает сложно распознать того, кто скрывается за аватаркой: мы не видим выражения лица собеседника, его мимики, жестов, не слышим голоса. В таком формате есть риск оказаться подвергнутым киберугрозе со стороны мошенников. Многие люди, осознавая риск веб-угроз, изначально относятся с недоверием к общению в интернет-среде, создают своеобразную стену между собой и собеседником и даже сводят на нет любое онлайн-общение, пережив обман, манипуляцию и кибератаку.

Нельзя также пренебрегать семантическими барьерами, которые возникают при онлайн-общении. Семантика означает смысловое значение отдельного слова, оборота речи. Слова для разных людей могут иметь разные значения в зависимости от уникального жизненного опыта человека, его образования, знаний, культурных,

национальных, социальных и религиозных факторов. Иногда мы ошибочно полагаем, что если мы понимаем значение сказанного слова, то поймет и собеседник. Это не всегда так. Люди имеют расхождения в системе ценностей и потребностей, у каждого своя точка зрения, свои исходные позиции. Семантические барьеры возникают в связи с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, по-разному интерпретируют разные термины. Два человека могут вкладывать в сказанные выражения существенно разный смысл. В результате возникают ситуации, в которых говорящий и слушающий понимают его по-разному. То есть внешнее, видимое тождество может скрывать в себе различие. Люди часто не могут сойтись во мнении, потому что одну и ту же мысль облачают в разные формы, как будто говорят на разных языках?

Причинами семантических, т. е. смысловых, барьеров выступает также несовпадение тезаурусов. «Тезаурус – это совокупность терминов, описывающих данную предметную область с указанием семантических отношений (связей) между ними» [39. С. 1]. Тезаурус пронизывает все уровни языковой личности, формируется у человека с самого начала освоения языка и развивается под воздействием социокультурной среды. Все вышеперечисленные барьеры возникают, безусловно, и при живом общении. Отличие в том, что наличие расстояния между собеседниками может усиливать данные барьеры.

Теперь порассуждаем. Чем отличается культура общения онлайн от культуры реального – лицом к лицу – общения? Можно ли пренебрегать некоторыми правилами и нормами живого общения, стоит ли использовать сокращения и сленговые выражения? Всегда ли это уместно? Над чем необходимо работать нам, педагогам, воспитывая культуру общения наших детей и подростков в онлайн-среде?

Поговорим сначала о специфике общения в социальных сетях. В социальных сетях речь, как правило, отличается спонтанностью,

мгновенностью, иногда неподготовленностью. Мы стремимся сократить наше высказывание, сделать его доступным и понятным, не перегружая его речевыми оборотами. Смайлики и стикеры заменяют собой различные приемы языковой выразительности, придают некое эмоциональное насыщение нашей речи, но не все дают одинаковую интерпретацию стикерам – понимание может отличаться. Иногда при общении в социальных сетях мы сталкиваемся с недопониманием из-за некорректно выбранного смайлика или стикера.

Подростки часто используют сленговые выражения в социальных сетях, иногда их спонтанные словесные высказывания несут за собой различного рода орфографические ошибки и опечатки. Для привлечения внимания своих сверстников некоторые подростки используют грубые и непристойные слова, ведут себя крайне раскрепощенно и свободно, тем самым загрязняя языковую среду.

При общении с собеседником впервые очень часто в социальных сетях обращаются на «ты» вместо «вы», говорят «привет» вместо «здравствуйте», хотя, безусловно, это зависит от культуры человека. Человек не хочет усложнять знакомство или общение, преднамеренно упрощает его.

Другой особенностью речевого общения в социальных сетях является использование хештегов. Хештег – ключевое слово или несколько слов сообщения, используемые в микроблогах и социальных сетях, облегчающие поиск сообщений по теме или содержанию и начинающиеся со знака решетки. Хештеги могут быть выражены словами (например, #казань), словосочетаниями и предложениями: #любимаяказань #ялюблюказань. В хештегах используются буквы, цифры и эмодзи (пиктограммы, изображающие эмоции). В качестве пробелов используется только знак нижнего подчеркивания. Знаки препинания отсутствуют. Хештег можно обозначить как особый элемент гипертекста. В ряде случаев авторы используют алфавитный порядок для упорядочивания

большого количества хештегов. Часто мы встречаемся с тем, что человек при публикации записи в социальной сети специально включает популярные варианты хештега с ошибкой, автор тем самым расширяет круг людей, осуществляющих поиск услуги или сообщества. Например, спортивный центр хочет популяризовать свою деятельность – занятия по фитнесу и йоге. Для того чтобы охватить большую аудиторию, администрация центра добавляет в свою запись следующие хештеги: #абонемент, #абонимент. В данной ситуации человек на первое место выносит не грамотность написанного, а стремление популяризовать свою услугу и охватить как можно больше читателей. Такое, увы, происходит и при публикации записей и новостей центрами творческого развития детей, образовательных центров.

Другой важной особенностью общения в социальных сетях, например, во «ВКонтакте», является упоминание человека при размещении записи или актуальных новостей. Когда мы хотим отметить или упомянуть человека, высказывая свою точку зрения, поздравляя кого-либо, выражая благодарность или пожелание, то используем определенный ник. Очень редко мы можем встретить обращение к человеку по имени и фамилии. Упоминание ника позволяет другим пользователям быстрее найти человека в социальной сети, подписаться на него, начать с ним общение при необходимости.

Учитывая такую специфику сетевого общения, мы предлагаем несколько золотых правил, повышающих культуру речи как педагогов, так и обучающихся в социальных сетях.

Культура общения в социальных сетях для педагогов

1. Несмотря на чрезмерную занятость, старайтесь выделять время для публикации вашей новости в социальной сети. Такой неспешный подход позволит разместить информацию и запись, не допуская лексико-грамматических, орфографических и стилистических

ошибок. Помните о том, что данную информацию могут прочесть ваши коллеги, обучающиеся и их родители.

2. Если хотите придать эмоциональный окрас вашему высказыванию, то используйте подходящие для этого смайлики. Однако будьте осторожны с выбором символов и смайликов. Задайте вопрос: «Будет ли воспринят мой символ корректно всеми читателями или определенным читателем?» Если вы планируете поставить акцент на определенном слове или фразе, то вы можете выделить курсивом данное слово.

Содержание новостей, фото- и видеоматериалов не должно противоречить имиджу уважаемого человека. Безусловно, каждый человек имеет право на личную жизнь, но мы должны помнить о том, что являемся объектом внимания наших учеников, студентов и их родителей. Бездумное поведение в социальных сетях, размещение недостоверной информации могут негативно сказаться на имидже педагога и на доверии к нему.

Общение в системе видео-конференц-связи

Педагогу необходимо предварительно изучить правила того информационного пространства, в котором происходит общение. Каждая система видео-конференц-связи имеет свои особенности: интерфейс, правила подключения звука и видео, презентаций и видеоматериалов. Рекомендуется протестировать видеосвязь до начала занятия. Такая тщательная подготовка позволит педагогу чувствовать себя увереннее и избежать неудобных ситуаций во время самого занятия.

1. Обращайте внимание на свой внешний вид. Старайтесь выглядеть аккуратно, опрятно – так же, как и при живом общении.

2. В самом начале онлайн-встречи с обучающимися не упускайте важный момент знакомства с ними. Представьте себя и познакомьтесь с другими участниками встречи. Если количество слушателей лекции небольшое, вы можете познакомиться с каждым из них.

3. Работайте над дикцией: старайтесь говорить четко, уверенно и выразительно, расставляя необходимые акценты. Для этого вам потребуется тренировать навыки ораторского мастерства, развивать навыки вербального и невербального общения (мимика, жесты, взгляд). Как правило, такие навыки отрабатываются практикой и частыми выступлениями. Но вы можете и самостоятельно провести такое тренировочное занятие перед зеркалом, наблюдая за своей речью, дикцией и эмоциональной окраской. Иногда полезно записать свою речь на камеру и понаблюдать со стороны, а в дальнейшем и поработать над недочетами в речи.

4. Не пренебрегайте грамотностью при написании сообщений в чатах. Соблюдайте орфографические и пунктуационные правила.

5. Научитесь регулировать конфликтные ситуации, которые могут возникать в процессе онлайн-общения, и держать их под контролем. В случае возникновения таких ситуаций уместно решить конфликт в процессе личной встречи или индивидуальной онлайн-встречи с человеком. Ни в коем случае не выносите на обсуждение острую конфликтную ситуацию во время вашей видеолекции или же в случае необходимости выражайте свое мнение по вопросу в корректной форме.

Культура поведения и общения в социальных сетях Просветительская работа педагога с детьми и подростками

Роль педагога в данной ситуации заключается в проведении с обучающимися разъяснительной работы о культуре поведения и общения в интернет-пространстве. Необходимо информировать их о возможных угрозах:

1. Размещение большого количества личной информации в социальных сетях может негативно сказаться на безопасности детей и подростков. Злоумышленники собирают цифровой портрет пользователя: где отдыхает человек и с кем, какие у него интересы, кем работают родители. Далее они могут использовать данную

информацию для совершения каких-либо противоправных действий против человека.

2. Одной из самых опасных угроз для несовершеннолетних в сети является онлайн-груминг (*grooming* – «установление близких, доверительных отношений взрослого с ребенком с целью завоевания доверия и в дальнейшем совращения»). Необходимо разъяснить подростку типичный сценарий онлайн-груминга: общение начинается с комплиментов и сочувствия подростку, далее обсуждаются интимные вопросы до требования интимных фотографий и дальнейшего криминального шантажа после их получения. Д. В. Милютин в своей работе, посвященной специфике выявления и расследования преступлений в сфере высоких технологий, совершенных с использованием социальных сетей, отметил, что при онлайн-груминге часто трудно зафиксировать доказательства, отсутствует территориальная привязка злоумышленника [34]. Главным инструментом груминга является использование определенных лексических средств в процессе переписки на сексуальные темы. Наиболее уязвимые категории детей, которые могут быть подвергнуты грумингу, – молодые люди с низкой самооценкой, с ограниченными возможностями здоровья, подростки женского и мужского пола, проверяющие собственную сексуальность.

3. В условиях сложной внешнеполитической ситуации появилась такая проблема, как «запись в киберпартизаны», – политическая вербовка для атак на компьютерные системы России и других стран. Злоумышленники используют желание пользователей показать свою гражданскую позицию после начала специальной операции на Украине. «После того как подросток выражает согласие, ему предлагают установить специальное программное обеспечение, которое подключает его устройство к ботнету и позволяет стать участником бот-сети для совершения атак на «вражеские» ресурсы». Специфика данной проблемы заключается в том, что пользователь точно не знает, на какие именно

ресурсы будут проходить атаки. Владелец бот-сети может использовать сеть для реализации криминальных сценариев по своему усмотрению, не ставя добровольных участников в известность. Моральная ответственность останется на том, кто добровольно решил в этом участвовать [42].

4. Кибер-буллинг (интернет-травля) – преследование кого-либо в Интернете группой агрессивно настроенных людей. Он подразделяется на хейтинг (англ. *hating* – «ненавидеть») – негативные комментарии и неконструктивную критику в адрес объекта травли без обоснования или запроса. Флейминг (англ. *flame* – «вспыхнуть, разгораться») – оскорбления в публичных чатах и соцсетях, в том числе не только в адрес объекта травли, но и между участниками дискуссии. Конфликт нарастает параллельно с тем, как в противостояние вступает все больше людей. Троллинг (англ. *troll* – «ловля рыбы на блесну, ловля на провокацию») – распространение негативной информации, социальная провокация и осознанное издевательство в сетевом общении. Киберсталкинг (англ. *stalk* – «навязчиво преследовать») – сообщения с угрозами физической расправы.

Педагогам необходимо разработать определенные образовательные программы для детей, родителей, которые будут включать в себя рекомендации по безопасному пользованию Интернетом и сведения о последствиях груминга. Данная работа включает в себя следующие направления:

1. *Развитие критического мышления у пользователей интернет-сети.* Термин «критическое мышление» Л. С. Выготский определяет как вид интеллектуальной деятельности человека, характеризующийся высоким уровнем восприятия и понимания, объективности подхода к информационному полю [7]. Пользователям Интернета необходимо тщательно анализировать любую информацию, получаемую в Сети, и научиться сомневаться в ней, обращаться к разным источникам для проверки объективности и достоверности информации.

2. *Формирование культуры общения.* В интернет-среде при общении с незнакомыми лицами не следует вступать в диалог на политические, сексуальные, религиозные темы. Не следует вступать в коммуникацию, если заметите, что она тупиковая, оскорбительная и контрпродуктивная. Не стоит ввязываться в сомнительные споры, переходящие на личность. Если мы планируем сделать замечание, то необходимо написать об этом в спокойном тоне, приводя справедливые аргументы своей правоты. Не высказывайте информацию, если вы не уверены в ее достоверности. Избавляйтесь от непристойностей, нецензурной лексики и сомнительных высказываний. При написании сообщений, комментариев старайтесь соблюдать грамотность – чистоту языка, орфографические и пунктуационные правила.

В качестве рекомендаций приведем несколько упражнений, направленных на развитие культуры речи в цифровой среде у педагогов и обучающихся.



Тренинг № 1 «Преодолеваем речевую агрессию и конфликтные ситуации».

Вы проводите практическое онлайн-занятие с использованием платформы видео-конференц-связи *Microsoft Teams*. В роли студентов в режиме видеосвязи могут подключиться сами преподаватели. Вы случайно не заметили, что в чате студенты в определенном порядке использовали значок поднятия руки, тем самым определив между собой очередность выступлений. Вы начали опрашивать студентов по списку. В этот момент возник конфликт между студентами о том, кто будет отвечать первым. Студенты начали перекрикивать друг друга и вас, не давая возможности сказать что-либо. Продумайте варианты разрешения данной проблемной ситуации. Как следует корректно решить спор? Какой должна быть ваша речь? Произнесите вашу речь с разными оттенками и понаблюдайте за реакцией студентов. Обсудите с участниками тренинга проделанную работу. Удалось ли вам разрешить конфликт?



Тренинг № 2 «Развиваем критическое мышление у студентов в интернет-среде»

Распределите студентов по группам. Представьте, что студенты находятся в социальной сети (например, во «ВКонтакте»). Раздайте каждой группе лист, на котором будет изложено сообщение, полученное в чате личной страницы сети. Примерами могут быть:

- 1) «Как вы относитесь к локальным военным конфликтам?»
- 2) «Hello. Let's get acquainted. What's your name and where are you from?» («Привет, давай познакомимся. Откуда ты?»)
- 3) «Предлагаю работу. Очень удобный график. Быстрый заработок. Напиши мне в личку».

Студентам необходимо провести критический анализ получаемой информации:

1. С какой целью могло быть отправлено данное сообщение?
2. Кто может быть отправителем?
3. Стоит ли отвечать на данное сообщение?
4. Если принято решение ответить на сообщение, то каким может быть мой ответ?

В процессе совместного обсуждения студенты вырабатывают определенную позицию и делятся с участниками других групп.



Тренинг № 3 «Неловкие ситуации во время выступления»

Вы – преподаватель университета, приглашенный участвовать в режиме онлайн на международном форуме. До начала выступления вы не протестировали видеосвязь на платформе Вебинар.ру. В тот момент, когда вам необходимо было начать выступать, вам не удается подключить презентацию. Вас слушает более 500 человек в онлайн-формате, а в зале в момент проведения форума присутствует около 600 человек. Подумайте, как вам необходимо поступить в данной ситуации. Продумайте вашу речь для присутствующих на форуме.



Тренинг № 4 «Размещаем новость в социальной сети»

Вы ведете собственную страницу в социальной сети «ВКонтакте». У вас появилось желание разместить новость о своей профессиональной деятельности, успехах и достижениях студентов. Продумайте текст вашей новости. Какие смайлики и стикеры, на ваш взгляд, уместно использовать? Какой будет ваша новость по объему и эмоциональной окраске? Какого стиля речи вы будете придерживаться? Попробуйте разместить три варианта новости с разным стилем подачи и разными фотоматериалами. Попросите ваших коллег и студентов оценить данную новость. Удалось ли вам привлечь внимание читателя и правильно расставить акценты, передать ваши эмоции?



Тренинг 5 «Выбираем тактику поведения при кибербуллинге»

Вы – куратор группы студентов. К вам обратился один из студентов с ограниченными возможностями здоровья с просьбой дать ему совет. У него довольно сложные взаимоотношения с мамой, отца нет, поэтому он решил обратиться именно к вам. В социальной сети он подвергся кибербуллингу. Он уже предпринимал попытки заблокировать тех пользователей, которые ему присылают сообщения, но каждый раз возникали новые сообщения (большая часть из них – анонимные). Подумайте, какой совет вы бы дали студенту? Стоит ли игнорировать сообщения или все-таки дать отпор злоумышленникам? Какая стратегия, на ваш взгляд, позволит студенту чувствовать себя увереннее? Если должен последовать ответ, то каким должно быть высказывание, на ваш взгляд?

Варианты тренингов могут быть самыми разными. Вы, дорогой читатель, можете выбрать ту ситуацию, с которой сталкивались лично и которая волнует вас больше всего.

В самом начале параграфа приведено изречение выдающегося русского писателя и этнографа: «С языком шутить нельзя: словесная речь человека – это видимая, осязательная связь, звено между душой и телом, духом и плотью». Казалось бы, известное высказывание относится к XIX в. – к периоду, когда Интернет был лишь фантастикой в умах людей. Но может ли быть это изречение актуальным и по сей день? На наш взгляд, да. Цифровая культура – часть общей культуры человека, отражающая его ценности, нравственные устои и убеждения. Воспитание культуры общения в интернет-пространстве должно быть нацелено на формирование субъекта культуры, способного так же ценить традиции, культурные нормы и ценности, существующие в обществе, как и при живом общении. Приведенные рекомендации должны стать подготовительной ступенью в развитии личной культуры общения и поведения педагогов и детей в цифровом мире.

§ 2. Молодежный сленг, батлы, троллинг: мнение педагога

Величайшее богатство народа – его язык.

М. А. Шолохов

На земле существует огромное разнообразие языков. Языки разных народностей постоянно претерпевают изменения, они изменяются, исчезают, а многие языки обретают новую жизнь. Согласно данным крупнейшего в мире каталога языков *Ethnologue*, по состоянию на 2022 г. на Земле насчитывалось 7 151 язык, относящийся к 142 различным языковым семьям [59]. Однако реальное число может быть и больше, так как некоторые языки не имеют официального статуса и могут употребляться только узким кругом людей. Кроме того, в разных регионах можно найти множество диалектов, а также языки меньших народностей, которые не получили широкого распространения. Следует также отметить, что

существует много семей языков, которые имеют общие корни, например, индоевропейские, афроазиатские, урало-алтайские, австралийские.

Разнообразие языков – это уникальное культурное богатство нашего мира. Якоб Гримм сказал, что «наш язык – наша история» [16]. Каждый язык имеет свои особенности, которые обогащают нашу коммуникацию. Через язык мы передаем и сохраняем знания, мифы, легенды, рассказы о прошлых поколениях. Изучение и сохранение языка помогает нам не только сохранить историю, но и углубить связь с нашим прошлым, уважать и ценить наши корни и наследие.

Популярным диалектом среди молодежи стал «язык», который изобилует сленгом. Сленг является особенным, неформальным способом передачи мыслей. Точки зрения о роли сленга в речи разные: считается, что употребление молодежного сленга педагогом может оказывать как положительное, так и отрицательное влияние на коммуникации педагога с учащимися. Возникает вопрос: молодежный сленг в речи педагога – профессиональная необходимость или нарушение речевой культуры?

Чтобы разобраться в данном вопросе, нам необходимо в первую очередь выявить сущность понятия «сленг» и его историческое развитие. Существует множество версий происхождения слова «сленг». По одной из версий, наиболее близкими к данному слову являются слова англосаксонского происхождения *slanga*, которое в переводе на русский язык означает «оборот речи», и *toislanga* – «сомнение» [72].

На сегодняшний день неизвестно, когда слово «сленг» впервые появилось в устной речи. В письменном виде данное слово впервые зафиксировано в Англии в XVIII в. и обозначало оно оскорбление. В 1850 г. этот термин стал использоваться шире, как обозначение «незаконной» просторечной лексики. В данный период британская власть отправляла преступников и беглецов на территорию

Америки. События того периода повлияли на лексическое разнообразие и развитие языка [9].

Важный этап, который повлиял на эволюцию «сленга», – масштабные социальные и культурные преобразования в США. В середине XX в. молодежная субкультура «хиппи» оказала значительное влияние на американский сленг. «Хиппи-движение» внесло множество новых слов и выражений, связанных с музыкой, наркотиками, сексом и политикой. Это время стало своего рода революцией в языке и создало новые запоминающиеся сленгизмы. В конце XX в. субкультура «хип-хоп» также оказывает значительное влияние на сленг. Массовое движение формирует новые молодежные слова, которые вошли в обиход обычного человека [9].

В России сленг впервые упоминается в XVIII в. во время правления Петра I. В данное время стало популярно использовать в речи высшего класса французские выражения. Считается, что это был своеобразный сленг элиты, который отличал ее от простого народа.

Появление сленга в стране также связано с открытием в 1802 г. Императорского Дерптского университета. В этом учебном заведении обучение велось на немецком языке, а студенты были уроженцами России и Германии, поэтому формирование языка молодого поколения проходило под влиянием немецкого языка.

В XIX в. сленг стал активно развиваться по мере внедрения западных идей в российское общество. Появились новые слова и выражения, отражающие тогдашнюю моду, тенденции и противоречия общественной жизни. Пример – появление молодежного движения стиляг. В сленге появились слова из английского языка, которые стали все чаще использоваться в речи молодежи [9].

Таким образом, сленг развивался под влиянием политических событий, социальных трансформаций, молодежных движений,

субкультур и музыкальных направлений. Новые слова и выражения формировались, чтобы отразить изменяющуюся реальность, а также выразить идентификацию с определенной группой людей. Данный способ позволил определенным социальным группам выделиться и создать свою уникальность в обществе.

В языке как семиотическом феномене рассматривается сленг, но не как литературно допустимая форма выражения мыслей. Сленг – это разговорный жанр, используемый определенной социальной группой или сообществом, для которого характерно изобилие нестандартных выражений, сокращений и иносказаний. На роль сленга в коммуникациях современной молодежи обратили внимание некоторые ученые.

О. С. Ахманова считает, что «сленг» – это «разговорный вариант профессиональной речи» [4]. В. А. Хомякова трактует понятие «сленг» как «относительно устойчивый для определенного периода, широко употребительный, стилистически маркированный (сниженный) лексический пласт (имена существительные, прилагательные и глаголы, обозначающие бытовые явления, предметы, процессы и признаки), компонент экспрессивного просторечия, входящего в литературный язык, весьма неоднородный по своим истокам, степени приближения к литературному стандарту, обладающий пейоративной экспрессией» [66].

Отношение лингвистов к сленгу неоднозначно. Одни исследователи воспринимают его как «засорение» языка, которое наносит непоправимый ущерб культуре языка в целом (Л. П. Крысин [27], С. И. Левикова [29]). Другие признают молодежный сленг одним из средств обогащения речи (М. А. Грачев [15], В. И. Шляхов [68]).

Изучение трудов ученых свидетельствует, что сленг используется определенными группами людей в обществе, является элементом общей культуры той или иной группировки и выражает настроение и отношение людей друг к другу или общественным явлениям (табл. 2).

Таблица 2

**Мнения об использовании сленгов
в речи современного поколения**

Положительные мнения	Отрицательные мнения
<p><i>Коммуникация:</i> сленг помогает людям из разных социальных групп лучше понимать друг друга, что особенно полезно в непринужденной обстановке</p>	<p><i>Непонимание:</i> некоторым людям может быть трудно понять сленговые выражения, и это может привести к коммуникативным проблемам или недопониманию смысла</p>
<p><i>Самовыражение личности:</i> использование сленга позволяет выразить свой индивидуальный стиль и личность, что может увеличить уверенность в себе и улучшить социальную интеракцию</p>	<p><i>Низкое качество речи:</i> постоянное использование сленга может привести к потере качества речи, что может негативно сказаться на успехе в учебе и работе</p>
<p><i>Характер общения:</i> сленг может смягчить общение, сделать его более дружественным и создать более расслабленную атмосферу</p>	<p><i>Ограниченность:</i> сленг может быть ограничен географически, возрастом, социальным статусом, что может создать проблемы в общении с людьми, не владеющими сленгом</p>

Сделаем вывод, что сленг может отражать терминологию, общие интересы, поведенческие стереотипы и субкультурные нормы определенных групп населения, поэтому в кругу друзей или единомышленников, которые также знакомы с этим сленгом, использование сленга может помочь создать более доверительную и неформальную обстановку, однако в официальной обстановке или при общении с незнакомыми людьми использование сленга неуместно и может создать негативное впечатление о человеке.

Выделяют различные виды сленга: театральный, армейский, журналистский, игровой, радиолобительский, уголовный, сетевой, а также компьютерный и молодежный.

На сегодняшний день особенно актуальным становится употребление молодежного сленга. Это разнообразность сленга, используемая молодежью в своем общении, который может включать в себя

новые слова, фразы и образцы поведения, которые отражают ее культуру и социальный контекст. История развития молодежного сленга насчитывает уже несколько десятилетий. В США он стал популярным в 1950-х гг. Будучи неотъемлемой частью молодежной культуры рок-н-ролла и хиппи, сленг был использован для выражения недовольства в адрес старшего поколения, создания уникального образа жизни и перевода изображения в музыку и кино на уровень повседневной речи [9].

В 1960-х гг. в Великобритании молодежный сленг стал выражением бунта против консерватизма и традиционных ценностей. В рамках таких субкультур, как мода, рокеры, панки и новые романтики, молодежь использовала различные сленговые термины для создания нового языка, который в свою очередь стал «ящиком для выражения эмоций» [9].

В России молодежный сленг нашел свое место в 1990-х гг. вместе с развитием свободного сообщения в глобальной сети Интернет. Молодежь использовала свободное общение и социальные сети для создания своего уникального языка, используя иностранные слова, аббревиатуры и неологизмы [9].

Д. С. Голованова пишет: «Непринужденный молодежный сленг стремится уйти от скучного мира взрослых, родителей, учителей, объясняя это тем, что они “не в теме”. Современного школьника нельзя представить без сленга. Его главные достоинства – выразительность и краткость. Таким образом, сленг является неотъемлемой частью речи» [12].

О. Е. Морозова считает, что «молодежный сленг, являясь “зеркалом” молодежной субкультуры, отражает ценности, приоритеты и стереотипные представления молодого поколения в наиболее актуальных и значимых для молодежи концептах» [36].

Таким образом, молодежный сленг является зеркалом потребностей и вызовов молодого поколения. Появление новых сленгов среди молодежи связано с отношением молодежи к различным событиям, происходящим вокруг. Более 2000 молодежных сленгов существует

на данный момент. Т. Г. Никитина в своем словаре «Так говорит молодежь» указывает сферу функционирования и примеры употребления молодежных сленгов [40]. Примеры популярных молодежных выражений-сленгов: «бомба» (означает что-то очень хорошее или потрясающее), «чиллить» (проводить время без особых дел, отдыхать), «вайбы» (атмосфера или энергия места), «интрига» (некая секретная ситуация, вызывающая любопытство), «зажигать» (быть очень энергичным), «кайф» (ощущение удовольствия), «фэйл» (провал, неудача) и т. д.

Выделяют разновидности молодежного сленга: школьный, студенческий, сетевой, геймерский, хакерский и субкультурный (табл. 3) [9].

Таблица 3

Разновидности молодежного сленга

Наименование	Характеристика сленга
Школьный	Используется школьниками и подростками на уроках, во время перемены и после школы. Характеризуется использованием сленговых выражений, сокращений и устойчивых фраз
Студенческий	Используется студентами в университетах и других учебных заведениях. Отличается от школьного более сложными и специфическими терминами, используемыми в различных областях знаний
Сетевой	Используется в Интернете, социальных сетях и мессенджерах. Характеризуется обилием аббревиатур, эмодзи и смайликов
Геймерский	Используется геймерами во время игр и общения на игровых форумах. Отличается употреблением специализированных терминов и выражений, связанных с игровым процессом
Хакерский	Используется хакерами и любителями компьютерной безопасности. Характеризуется использованием терминов и аббревиатур, связанных с компьютерными программами, операционными системами и технологиями
Субкультурный	Используется членами определенных субкультур, таких как хип-хоп, панк, хеви-металл и др. Отличается использованием терминов и выражений, характерных для этих субкультур и иногда непонятных другим людям

Таким образом, разновидность молодежного сленга зависит от социального статуса, индивидуальных приоритетов и личных предпочтений молодежи.

Сегодня молодежный сленг продолжает свое развитие и отражает последние тенденции в культуре и технологиях. С момента своего появления молодежный сленг стал частью нашего общества, позволяющей молодым людям создавать свой особый язык общения и выражать себя в соответствии со своими интересами и потребностями. Основными источниками пополнения молодежного сленга являются информационные технологии, Интернет и иноязычные заимствования, особенно англицизмы, которые легко вписываются в повседневную речь молодежи. Молодежный сленг формируется и под влиянием музыки, кино и телевидения, где различные герои и персонажи используют свой особый язык и говорят на своем диалекте. Некоторые новые слова и выражения появляются благодаря модным тенденциям и трендам, таким как уличная мода и культура уличных танцев. Молодежный сленг также может возникать из-за желания молодых людей выделиться из толпы и создать свой мир [29]. Сделаем вывод, что молодежный сленг является динамичным и постоянно меняющимся диалектом, который отражает изменчивую повседневную жизнь молодежи и ее культурные пристрастия.

Не только молодежный сленг стал неотъемлемой частью современной молодежной культуры. Одной из форм самовыражения и соперничества среди молодежи являются батлы. Батлы – это соревнования, в которых участники демонстрируют свои умения в различных областях и проявляют свои индивидуальность и талант [28]. История развития батлов имеет глубокие корни, начиная с уличных схваток и заканчивая семейными традициями. С течением времени батлы эволюционировали и стали регулярными соревнованиями, в которых молодежь может проявить свой талант и получить признание. Знаковым моментом в истории батлов стало появление таких стилей, как рэп-батлы, танцевальные батлы и спортивные

соревнования [28]. Музыкальные батлы – рэп-батлы и спитфаеры – позволяют участникам проявить свою способность к импровизации и остроумию в текстах песен. Танцевальные батлы: брейк-данс, хип-хоп, поппинг и локинг – молодые люди демонстрируют свои танцевальные навыки и стиль. Спортивные батлы – футбольные матчи, баскетбольные игры – позволяют проявить физическую выносливость и спортивные таланты [28].

Батлы имеют свою специфику. В первую очередь важно иметь энергичное выступление, демонстрируя эмоции и решимость перед публикой. Во-вторых, необходимы подготовка и тренировка до участия в батлах [28].

Батлы способствуют развитию у молодежи навыков соперничества и уважения к оппоненту. Они предоставляют возможность выражать свою самобытность и личную идентичность через искусство и таланты. Молодежный сленг в батлах также служит средством коммуникации и объединяет людей, создавая сообщества с общими интересами [28].

С развитием Интернета батлы стали доступными для широкой аудитории. Организация онлайн-батлов стала популярной и позволяет участникам продвигать себя и свои навыки через Сеть и видеохостинги. Интернет-сообщества все больше и больше способствуют распространению и популяризации батлов [28].

Таким образом, батлы в молодежном сленге представляют собой не только форму соперничества, но и площадку для самовыражения, самоутверждения и раскрытия талантов. Они стали важной частью современной молодежной культуры и позволяют молодому поколению выделиться и найти свое место в сообществе.

Несмотря на популярность этого жанра среди молодежи, необходимо понимать, что в рэп-баттлах используется много ненормативной лексики, выражения, оскорбляющие честь и достоинство личности соперника и его близких, политические высказывания против нашей страны (пример – рэп-поединки Оксимирона с другими

участниками, в том числе с американскими, во время которых он проявил себя как иноагент, оскорбляя наше государство, наших людей).

Существует также такое негативное явление, как троллинг – систематическое негативное провокационное поведение в Интернете, направленное на подрыв доверия к индивидуальным или общественным ценностям. По мнению Ю. А. Агуреевой, троллинг – это «такая форма социального взаимодействия, основанная на провокационных сообщениях различного рода сети Интернет, часто вызывающих конфликты» [1].

Троллинг часто сопровождается использованием молодежного сленга, который может быть связан со стереотипами, насилием и другими видами агрессивного поведения. Такие действия могут создавать негативное впечатление о личности и вызывать агрессивную реакцию со стороны других пользователей. Использование молодежного сленга в сочетании с такими поведенческими моделями может оказывать вредное влияние на общество.

Подводя итог, нам необходимо ответить на главный вопрос: молодежный сленг в речи педагога: профессиональная необходимость или нарушение речевой культуры? На этот счет есть разные точки зрения: некоторые организаторы образования говорят, что необходимо разговаривать на языке молодежи и студенчества, чтобы быть своим в молодежном сообществе, но многие опытные педагоги считают, что своей коммуникативной культурой педагог и руководитель образовательной организации должны показывать пример воспитанникам, быть образцом и приверженцем образной литературной речи, бережно относиться к литературному языку, тем самым проявляя свои ценности – патриотизм, любовь к народу, родному языку. Мы придерживаемся позиции, что использование молодежного сленга в речи педагога может потенциально привести к негативным последствиям, таким как деформация литературной грамотной речи, формирование искаженного представления

о культуре, моде и поведении в обществе. Педагог играет важную роль в формировании речевой культуры молодого поколения. Он должен выступать в качестве образца языковой грамотности и правильного речевого поведения. Использование молодежного сленга педагогом может привести к появлению нежелательных последствий, таких как употребление неправильных грамматических форм слов, появление орфографических ошибок и использование упрощенной лексики, несовместимой в контексте профессиональной деятельности педагога. Нарушение литературной грамотности и правильного языкового использования, особенно в образовательной среде, может вносить путаницу в учебный процесс и снижать уровень профессиональной подготовки обучающихся.

§ 3. Из опыта развития коммуникативной культуры специалистов сферы гостеприимства

В период трансформации многих сфер в России туризм является одной из фундаментально важных сфер, развитие в которой может дать положительную динамику экономической отрасли страны. Путешествия внутри страны активно поддерживаются государством, благодаря чему данное направление активно развивается в нынешних условиях. В стране множество красочных мест, которые привлекают туристов, поэтому большое количество направлений пользуются популярностью. Однако для организации комфортных условий в каждой дестинации (месте назначения туристической встречи) важно учитывать, что туризм является многосоставной индустрией, следовательно, необходимо проработать готовность всех составляющих. Среди них важно выделить гостиничную отрасль как одну из важнейших элементов в организации отдыха путешественников.

Гостиничная индустрия является краеугольным камнем, предоставляет возможность размещения для всех путешественников

по всей России. Безусловно, некоторые могут сделать выбор в пользу кемпингов, глэмпингов или выбрать однодневный кольцевой тур без ночевки в специализированных средствах размещения. Однако именно остановка в отелях, хостелах и отелях является наиболее предпочтительным вариантом для большинства туристов со всей страны. Поэтому сейчас развитие средств размещения приобретает массовый характер по всей стране. Выделяются субсидии, предоставляется грантовая поддержка, оказывается всестороннее содействие индивидуальным предпринимателям. От эффективности деятельности гостиничной отрасли в совокупности с улучшением логистики и инфраструктуры принимающих городов во многом зависит успешность политики государства по развитию туризма в целом.

В связи с этим крайне актуальной является подготовка качественных специалистов для индустрии гостеприимства на всех уровнях работы различных средств размещения – от управляющего отелем, который выстроит необходимые алгоритмы работы для всех департаментов отеля, до всего персонала отеля – всем важно продемонстрировать высокий уровень сервиса с первого контакта. Однако самая важная часть коммуникации с гостем ложится на сотрудника службы приема и размещения, который будет взаимодействовать со всеми посетителями с момента предоставления информации об отеле по телефону и бронирования номера до заселения, помощи гостю во время проживания и процесса выезда. Именно администратор является человеком, которого гость встретит при заселении за стойкой ресепшена и начнет общение. Отсюда следует, что именно коммуникационная компетенция должна быть одним из ключевых качеств сотрудников службы приема и размещения. Общительность – самое главное качество хорошего администратора.

В наши дни, когда преобладает онлайн-формат общения, наступила эра гаджетов и социальных сетей, в мире все реже люди собираются и общаются вживую, осознанно отказываются от такого общения.

В современном мире люди старательно упрощают себе множество процессов, начиная от покупки еды и продуктов онлайн и заканчивая заказом товаров и справок на Госуслугах, все это можно осуществить без контактов с людьми. Безусловно, это существенно облегчает решение множества вопросов, связанных с нехваткой времени у людей. Однако и влечет за собой ухудшение уровня владения коммуникативной компетенцией, что существенно сказывается в первую очередь именно на гостиничной индустрии, так как меньшее количество людей видят свое призвание во взаимодействии с людьми, предпочитают общение вживую, тем более на протяжении длительных восьми- или двенадцатичасовых смен в отеле, когда нужно не просто коммуницировать на протяжении всего времени, но и проявлять эмпатию, улыбаться, не просто знать множество важных аспектов общения, но и применять их на практике.

Также ключевым аспектом в подготовке специалистов гостиничной индустрии является отработка навыка общения с «трудными», конфликтными гостями. Существует множество ситуаций, когда гость может быть недоволен тем или иным фактом, подходя к стойке ресепшена с различными своими трудностями, однако важно уметь деликатно коммуницировать с гостем в такие моменты, потому что бывают случаи, когда произошло банальное недопонимание, которое легко решить, выслушав гостя, не закатывая глаза, не вздыхая, а спокойно объяснив все происходящее. Важно иметь терпение и выдержку, стрессоустойчивость и уметь работать с трудностями, в нестандартных конфликтных ситуациях, чтобы уладить сложный вопрос. Этот аспект коммуникативной компетенции также необходимо активно развивать, потому что, даже если сотрудник службы приема и размещения обладает неплохими навыками в общении, но не владеет технологиями решения конфликтных ситуаций, будет достаточно сложно.

Мало лишь уметь говорить, важно обладать навыками корректного общения. Корректное общение – это всегда диалог – умение

слушать и слышать, задавать правильные вопросы, давать обратную связь. Также необходимо выделить среди основных требований к коммуникационным навыкам сотрудников службы приема и размещения эмпатию – это сочувствие, сопереживание людям, симпатия к ним, желание общаться и не уставать от общения. Человек, который обладает ценным для гостиничной индустрии умением искренне проявлять эмпатию, не будет говорить «я здесь ни при чем», «это не мое дело», «это не входит в мои обязанности», он всегда будет крайне отзывчив на просьбы не только гостей, но и коллег и даже руководства гостиничного предприятия. Люди, которые обладают эмпатией, проявляют ее легко, непринужденно, демонстрируя соучастие во множестве ситуаций и ко всем вокруг.

Сейчас коммуникативная компетенция является одним из самых востребованных навыков, умение выстраивать корректную и эффективную коммуникацию является обязательным условием при устройстве на любую работу. Недостаточно быть хорошим специалистом, иметь опыт и необходимые навыки, так называемые *hard skills*, это уже не гарантирует рабочее место. Важно не просто обладать дополнительно «мягкими навыками» (*soft skills*), такими как навык решения конфликтных ситуаций, тайм-менеджмент, умение вести деловую переписку, знание норм этики и этикета, но и активно их развивать, чтобы регулярно совершенствоваться в таких аспектах. Так как если не продолжать работать над собой, начнется стагнация, а стагнация – это всегда регрессия.

Среди *soft skills* для гостиничной индустрии в рамках коммуникативной компетенции выделяются этикет и знания в области межкультурной коммуникации. Этикет в XXI в. – это система поведения, и она многогранна. При обращении к незнакомому человеку правильно будет попросить прощения – за то, что отвлекли, за то, что занимаете время, однако в процессе общения с гостем регулярно извиняться не нужно, например, когда гость пожелал посетить бассейн, а в отеле бассейна нет, либо если гостю

не понравился цвет обоев в номере, извинения будут неуместны. Можно лишь выразить свое сожаление, что гость не сможет посетить бассейн именно в отеле, предложив варианты рядом, либо что гостю некомфортно с таким цветом стен в номере, поблагодарив его за обратную связь. Но когда по вине отеля гость пострадал или были причинены неудобства, стоит принести извинения. В этом тоже должен быть профессионализм коммуникативных навыков сотрудника, профессионального этикета и этики.

Например, профессиональным этикетом можно назвать запрос разрешения у гостя на то, чтобы поднять трубку и ответить на звонок, если он поступил в процессе общения с гостем у стойки ресепшена, либо спросить, как проходит проживание, каждый раз, когда происходит контакт с проживающим. Тем самым обезопасить себя от негативных ситуаций и повысить лояльность гостя, выстроив доброжелательное общение. Этикет – это и есть, прежде всего, коммуникация, общение. Общение существует столько же, сколько существует цивилизация. В основе общения лежит уважение к достоинству другого человека, его религии, вероисповеданию, традициям и обычаям его народа. Пространство межличностного общения основано на внутренней культуре человека и совокупности культурных традиций общества.

В рамках трудовой деятельности в отельном бизнесе сотруднику службы приема и размещения нужно быть предельно подготовленным до малейших тонкостей. Например, необходимо знать, что японцы, китайцы и корейцы посчитают неуважением, если им передать документы одной рукой, поэтому важно любые материалы передавать двумя руками. А если двумя руками не дотянуться из-за стойки ресепшена, необходимо передать все одной рукой, при этом придерживая ее снизу второй рукой. Или же важно знать, что у представителей мусульманских стран левая рука считается «нечистой», поэтому любые документы нужно передавать только правой рукой, даже визитную карту отеля. Это невербальная коммуникация.

Главной же вербальной коммуникацией является взаимодействие на разных языках. Безусловно, международным языком является английский язык, поэтому знание его является фундаментально важным аспектом развития коммуникативных навыков. Здесь есть важная деталь – существует такой феномен, как языковой барьер – это состояние, при котором человек не может свободно общаться на иностранном языке, даже хорошо зная правила и разбираясь в грамматике. Подобная особенность бывает от неуверенности в своих силах, зажатости, это последствия отсутствия достаточной языковой практики. Следовательно, необходимо в рамках процесса обучения уделять большое количество времени на отработку навыка общения на английском языке.

При этом существует еще множество иностранных языков, знание которых существенно упростит процесс общения с гостями из других стран, улучшит коммуникативную функцию каждого сотрудника, работающего в сфере гостеприимства. Например, вторым по масштабности использования в мире является испанский язык, либо набирающий обороты китайский язык, либо же родственный по группе с английским языком немецкий, либо приятные и мелодичные французский и итальянский языки. В гостиничной индустрии приветствуется и поощряется не просто билингвальность специалиста, который будет взаимодействовать с гостями, а полилингвизм, так как с таким сотрудником отеля будет приятно разговаривать, гость будет чувствовать себя достаточно комфортно, как дома, это располагает.

Однако даже уровень владения русским языком бывает разным, если рассматривать профессиональную лексику и знание профессионального аппарата, не зря иностранцы ставят русский язык на одно из первых мест по сложности изучения. В нашем языке большое количество различных нюансов, которые имеют существенное влияние на уровень восприятия: интонация, ударения, порядок слов в предложении. Например: «Как могу к Вам обратиться?» либо

«Обращаться к Вам как могу?» или «Заказать Вам такси?» либо «Такси Вам заказать?» – идентичный набор слов, однако порядок слов в предложении или интонация могут сделать данный вопрос крайне нетактичным.

Деликатность и тактичность в разговоре всегда являются основным фактором комфорта для гостя в рамках коммуникации. Психология в общении играет ключевую роль. Есть моменты, когда абсолютно простой вопрос, заданный без злого умысла, возможно даже необходимый для уточнения, может человека задеть. Например, если в процессе осуществления процедуры бронирования уточнить следующий вопрос по количеству гостей: «Дети будут?» Безусловно, важно понимать, будут ли проживать дети, если гость об этом не сказал самостоятельно, так как у каждого отеля могут быть свои нюансы в процессе обслуживания детей. Однако этот же вопрос можно задать абсолютно иначе – выяснив количество гостей и затем спросив: «Правильно ли я понимаю, что будет 2 (2, 3, 4 и т. д.) взрослых?» Тогда гость даст ответ, например, что действительно будет два взрослых либо один взрослый и один ребенок.

В общем и целом начало вопроса «Правильно ли я понимаю, что...», который необходим для уточнения любых данных, крайне полезен в использовании, каждый администратор должен иметь его на вооружении. Как и другой крайне важный психологический ход при составлении вопроса для гостя: «Желаете ли Вы...» Данная структура дает подсознательно доминирующую позицию в разговоре, гость понимает и чувствует свою важность, важность своего решения и мнения в том или ином вопросе. Поэтому использование данного формата постановки вопроса положительно скажется на эффективности взаимодействия с гостем.

При этом данная структура имеет и другой положительный момент в общении, который связан с искусством продаж. При предложении пакетов питания во время бронирования администраторы часто задают вопрос: «Желаете ли вы добавить пакеты питания

в свое бронирование?» Однако этот вопрос влечет за собой бинарный ответ со стороны гостя: либо «Да», либо «Нет». Но если поставить вопрос иначе, такая возможность гостю предоставлена не будет. После перечисления и описания пакетов питания, предложенных в отеле для проживающих, сотрудник службы приема и размещения может задать вопрос так: «Какой пакет питания Вы предпочитаете?» Тогда гость будет вынужден выбрать один из предложенных вариантов, и лишь немногие, зная, что от включения пакета питания можно отказаться, воспользуются данной возможностью.

Во время взаимодействия с гостем продажи происходят постоянно, на протяжении всего процесса пребывания. Важным фактором являются знание маркетинговых приемов и умение продавать. Каждый сотрудник службы приема и размещения ежедневно активно продает услуги, при этом продажи должны быть максимально тактичными, мягкими и ненавязчивыми, что является настоящим искусством в индустрии гостеприимства. Искусством в данном вопросе являются не просто обеспечение хорошим сервисом, виртуозное владение различными технологиями продаж и средствами маркетинга, но и способность предвосхитить желания и потребности гостей, так как многие аспекты жизни в отеле требуют полного понимания работы всех механизмов, чего трудно достичь, когда бываешь в различных средствах размещения крайне редко.

Первый человек, с кем начинает коммуницировать гость в отеле, – администратор за стойкой ресепшена, однако до момента приезда гость взаимодействует со специалистом отдела бронирования, он также является важным сотрудником службы приема и размещения. От грамотных действий этого сотрудника зависит, приедет гость в отель или нет. Его амбициозная задача – буквально влюбить будущего посетителя в регион, город и свой отель, чтобы он выбрал именно их без каких-либо сомнений.

Одним из таких диалогов является предоставление информации об отеле по телефону. Поэтому необходимо быть профессионалом в малейших деталях. Нужно быть открытым, улыбаться, если это уместно, так как улыбку легко почувствовать даже в процессе разговора по телефону, это располагает. Важно уметь эффективно преподнести информацию об отеле гостю.

Где находится отель? В Казани. Верно, но слишком масштабно. В центре Казани? Уже лучше, но ведь и центр города достаточно большой. В центре Казани, напротив набережной. Привлекательнее, интереснее. В центре Казани, рядом с красивым парком Тысячелетия, напротив живописной набережной легендарного озера Кабан? Да, это может помочь привлечь внимание и заставить гостя сделать выбор в пользу отеля. А значит, увеличить туристический поток, придав городу и республике положительной экономической динамики.

У процесса преподнесения информации гостю по телефону есть множество нюансов, которые могут повлиять на восприятие отеля, поэтому необходимо разобрать его подробно в рамках практического подхода к отработке коммуникативных навыков будущих специалистов индустрии гостеприимства.

В первую очередь необходимо также обратить внимание на детали, которые зачастую существенно влияют на отсутствие желания забронировать номер в отеле:

1. Отсутствует этика общения, а также эмоциональный контакт с гостем: у гостя не спрашивают имя, а также не проявляют эмпатию при необходимости.

2. Сотрудник не демонстрирует знания продуктов отеля.

В процессе общения гость зачастую предоставляет возможность предложить ему услуги, таким шансом необходимо воспользоваться. Диалог по телефону идет хаотично, что дает ощущение отсутствия профессионализма у сотрудника, сотрудник был ведомым.

Отвечая на все вопросы гостя, необходимо быть ведущим, четко придерживаться алгоритма, поэтому важно разобрать алгоритм подробнее.

Начать необходимо с приветственной фразы:

1. «Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?» – это мировой стандарт, в рамках которого разделы данной фразы идут от наименее к наиболее важному. Если гость не услышит, какой сейчас момент дня (утро, день или вечер), это несколько не повлияет на развитие диалога, не испортит возможность обсудить все возможные вопросы. В то время как название отеля – уже более важная деталь, означающая, что звонок корректный, адресный. Имя сотрудника по мировым стандартам называется без названия должности, однако в России часто встречается обратная ситуация, когда отели в рамках своих стандартов операционных процедур четко прописывают необходимость озвучить свою должность. Логика здесь достаточно простая: в мире считается, что называть должность не нужно, так как трубку может взять только ответственный за это сотрудник. Тогда как в России наоборот: сотруднику службы приема и размещения важно назвать свою должность, подтвердив тем самым, что он имеет право вести подобного рода разговоры с гостем.

Следующим пунктом является время звонка. Общепринятыми считаются следующие временные промежутки: с 06:00 до 12:00 – утро, с 12:00 до 18:00 – день, с 18:00 до 00:00 – вечер. Время с 00:00 до 06:00 является ночью, однако в зависимости от ситуации это может меняться. Например, летом светает достаточно рано, поэтому поприветствовать гостя до 06:00, назвав это утром, вполне уместно.

Следом идет вопрос, который можно отнести к разряду сервисных, направленных на выяснение потребностей гостя: «Чем я могу вам помочь?» Безусловно, данный вопрос имеет множество вариаций, например, «Чем могу быть вам полезен?». Важным остается самое главное – выявить потребность гостя. Это был лишь первый

шаг в рамках ответа сотрудника службы приема и размещения на запрос гостя.

2. Далее нам важно сразу выяснить, как мы можем обращаться к гостю, поэтому мы уточняем имя: «Как я могу к вам обращаться?» Американский педагог Дейл Карнеги выявил, что сочетание звуков своего имени является самым приятным для человека, поэтому необходимо сразу выяснить имя звонящего и произнести его трижды в процессе общения, чтобы расположить к себе гостя, сделать разговор более приятным.

Также это нужно для внесения информации в систему. Важно отметить, что процесс коммуникации с гостем проходит параллельно с работой в профессиональном программном обеспечении (далее – ПО) – в каждом отеле это может быть своя автоматизированная система управления. Наличие ПО в процессе отработки навыков взаимодействия с гостем является уникальным преимуществом процесса обучения, поэтому рекомендуется чаще пробовать свои силы на практике, чтобы тренировать навыки. Знание программ является существенным преимуществом соискателя для работодателей.

3. Следующее действие – ответ на специальный запрос гостя, если он был – целевой запрос, ради которого гость позвонил, это может быть запрос о конференц-залах, возможностях для проведения свадеб и многое другое. Следовательно, это тот раздел, в котором сотрудник должен продемонстрировать максимальный уровень своих знаний об инфраструктуре отеля, его возможностях для реализации запроса гостя.

4. Затем важно описать сам отель, рассказать о нем подробнее. При этом начать следует с месторасположения отеля. Для того чтобы бренд отеля запомнился, необходимо в процессе разговора его дополнительно выделить. Важным элементом является включение адреса, так как в одном городе может быть несколько отелей одного бренда. Например, отель «Регина» – три отеля в Казани и еще существуют отели за чертой города.

Также важным является использование эмоционально окрашенных элементов для повышения привлекательности. Например: «Отель “Бильярд Палас” находится по адресу улица Островского, дом 61, расположен в самом центре города, в пешей доступности от станции метро “Площадь Тукая”, торговых центров “Республика” и “Кольцо”, напротив парка Тысячелетия и живописной набережной легендарного озера Кабан». Таким образом, есть четкое описание, где отель находится, что расположено рядом, а также присутствует привлекательный элемент маркетинга – чтобы заинтересовать гостя, продемонстрированы историческая ценность и яркое представление набережной.

5. Следующим шагом необходимо предоставить информацию о ценовой политике и категории номеров. Важно показать диапазон предлагаемых категорий номеров, при этом сделать это по корректной структуре, и вариативность ценовой политики. Тем самым мы демонстрируем палитру вариантов: «В нашем отеле представлены следующие категории номеров, начиная от категории “Президентский” (название категории – площадь – комнаты/зонирование – кровать – внутреннее убранство – стоимость) до категории “Стандарт” (название категории – площадь – комнаты/зонирование – кровать – внутреннее убранство – стоимость).

Здесь используется прием простого *upsale*, когда описание категорий происходит от самой дорогой к наиболее экономной. Это еще один нюанс работы психологии в процессе общения с гостем – после описания наилучшего номера собеседник может на нем остановиться, если описание было достаточно привлекательным, а стоимость является для гостя доступной. Кроме того, важно отметить, что самые экономичные номера чаще всего бронируются, их приобретают всегда, так как они наиболее доступные, поэтому особенный акцент делается на описании дорогих номеров.

При этом необходимо отметить, что описание номеров обычно готовится в двух, а иногда даже в трех вариантах для

презентации – когда номер не является самым дорогим, значит не самым привлекательным для реализации в рамках разговора, а также когда номер является самым дорогостоящим, следовательно, его описание должно быть настолько ярким и «вкусным», чтобы гость не мог отказаться от его приобретения на время своей поездки.

6. Далее важно назвать бесплатные и дополнительные услуги отеля, так как зачастую услуги являются определяющими при выборе отеля, поэтому важно рассказать о ключевых преимуществах перед конкурентами – достаточно представить информацию о трех платных и трех бесплатных дополнительных услугах. Например: «К нашим бесплатным услугам относятся *Wi-Fi*, парковка и побудка, к платным – тренажерный зал, бассейн и спа».

7. Затем идет ключевой момент всего диалога. Сотрудник службы приема и размещения должен уточнить, не желает ли гость остановиться в отеле. Это основной вопрос в данном диалоге, так как является попыткой продажи, без него диалог можно считать бесцельным. При этом можно заметить, что данный вопрос еще и предельно логичен. После длительного рассказа об отеле и его преимуществах необходимо побудить гостя к действию. Этот прием также пришел из маркетинга, тем самым сотрудник пытается реализовать продажу номерного фонда средства размещения. Также это выведет разговор из возможного тупика, так как после всего описания возникнет неловкая пауза, если представитель отеля не задаст данный вопрос, а просто промолчит.

8. Если ответ гостя будет «Да», значит, можно приступить к процедуре бронирования номерного фонда, начиная с выяснения запроса и т. д. Это еще один важный процесс в работе специалиста службы приема и размещения.

Если же гость на вопрос, желает ли он остановиться в отеле, ответит «Нет», значит, гостю необходимо обдумать предложение, поэтому давление неуместно и сотруднику службы приема и размещения важно уточнить возможность дополнительно отправить

информацию об отеле по адресу электронной почты гостя: «Желаете ли вы, чтобы мы направили подробный презентационный буклет нашего отеля на вашу электронную почту?» Либо можно отправить буклет в удобный для гостя мессенджер.

Люди по-разному воспринимают информацию: есть кинестетики – люди, лучше воспринимающие информацию через ощущения, такие как обоняние, осязание, и с помощью движений; аудиалы – те, кто лучше воспринимает информацию через слуховой канал, и визуалы – люди, лучше воспринимающие информацию с помощью зрения. Тем самым мы предоставляем возможность гостю подробнее ознакомиться с нашим отелем и, возможно, изменить свое решение. С помощью буклета гостю это будет осуществить гораздо легче.

Если гость пожелает, необходимо лишь спросить адрес электронной почты по буквам либо сначала записать самостоятельно, затем попросить гостя его повторить по буквам, чтобы все точно было записано корректно, так как если будет допущена малейшая ошибка, гостю не придет буклет, а значит, будет упущена возможность продемонстрировать наглядно все возможности отеля. Например, гость может назвать простую почту: `ivanov@mail.ru`, однако написание данного электронного адреса может быть разным: `Ivanov`, `ivanof`, `ivanoff`, `iwanow` и т. д. Это крайне важная деталь в процессе общения с гостем.

Если же гость не пожелал сообщить нам адрес своей электронной почты или свои контакты в различных мессенджерах, сотрудник должен отнестись с пониманием к данному решению. Это тот случай, когда последующий диалог может принести дискомфорт, поэтому здесь дальнейшие попытки реализации методов продаж будут неэффективны и могут принести вред.

9. Следовательно, начинается финальная часть диалога. Сотрудник отеля должен уточнить, может ли он еще чем-нибудь помочь, – это очередной сервисный вопрос, который необходим,

чтобы понять, сумели ли мы своим рассказом ответить на все вопросы гостя.

10. Если же вопросов не осталось, сотрудник службы приема и размещения смог подробно ответить на все возможные вопросы, важно поблагодарить гостя за звонок и заканчивать разговор: «Благодарим вас за звонок» либо «Благодарим вас за проявленный интерес к нашему отелю! Хорошего вам дня!»

Диалог уже завершен, однако необходимо помнить, что сотруднику службы приема и размещения необходимо обратиться к гостю по имени не менее трех раз.

Так как в России создавалось бесклассовое общество, уже давно ушли из обихода классовые обращения, такие как «Ваше Превосходительство». Однако они ничем не были заменены, поэтому возникла ситуация, при которой нет единого, общепризнанного корректного обращения к незнакомому человеку. Поэтому необходимо обращаться во втором лице, причем обезличенно: простите, разрешите, будьте любезны. Но есть правила, которых необходимо придерживаться, обращаясь к гостю, когда мы знаем его имя. Во-первых, необходимо обращаться к человеку так, как он сам себя назвал при представлении. Если гость назвал только свое имя, можно обращаться по имени, это корректно. Если гость назвал имя и отчество, безусловно, необходимо к нему обращаться по имени и отчеству. Но самое интересное, если гость пожелал назвать свои имя и фамилию. Тогда по всем этическим нормам необходимо к гостю обращаться по фамилии, однако крайне некорректно называть только фамилию, поэтому важно добавить перед фамилией «господин» для мужчин и «госпожа» для женщин. Например, «господин Иванов» или «госпожа Иванова».

В заключение хотелось бы отметить, что отработка данного диалога крайне удобна в парах, на практическом занятии в рамках образовательного процесса либо дома с родными и близкими. Ведь именно люди, не относящиеся к гостиничной индустрии,

будут задавать вам разные вопросы, что максимально приближено к реальной трудовой деятельности. Подобный подход в обучении дает свои плоды, имеет максимально практико-ориентированное прикладное значение.

Знание и использование совокупности данных нюансов в процессе работы – важный элемент выстроенной работы сотрудников индустрии гостеприимства, что положительно скажется на уровне сервиса, который является ключевым показателем привлекательности отеля, заставляет делать туристов выбор в пользу определенного средства размещения, повышает притягательность всего туристического направления и увеличивает экономические показатели страны.

§ 4. Имидж педагога как составляющая его общей и коммуникативной культуры

Понятие «имидж личности» происходит от английского слова *image*, что означает «изображение, отражение, образ». В современной психологии имидж понимается как ореол, создаваемый вокруг конкретной личности с целью ее популяризации и оказания эмоционально-психологического воздействия на общественное мнение [10].

Перед вами фотография группы 213 Казанского педагогического училища № 1, сделанная в 1991 г. (рис. 4). Обратите внимание на фигуры, обведенные красным: это автор со своей одноклассницей (она на переднем плане).

Чем же они были так примечательны? Безусловно, у них было много достоинств, но главное, из-за чего их выставляли на всеобщее обозрение на линейке, где присутствовало около 500 человек, то, что они носили джинсы-«варенки». Директор М. Л. Гайнутдинов стыдил их и говорил, что они «будущие педагоги, девушки, и негоже носить такую одежду». То есть он таким образом заботился о сохранении положительного имиджа педагога.



Рис. 4. Группа 213 Казанского педагогического училища № 1, 1991 г.

ИМИДЖ педагога – эмоционально окрашенный стереотип восприятия ОБРАЗА педагога в сознании учеников, их родителей, коллег. Он зарождается и существует в коллективном сознании [33].

Рассмотрим, как формировался образ педагога в разные исторические периоды [22].

Образ учителя, подобно всему окружающему, не оставался неизменным и обновлялся в зависимости от эпохи и событий, происходивших в политической и социальной сферах общества.

Первое упоминание об образовании в России можно найти в русских летописях 988 г., что указывает на более чем тысячулетнюю историю изменений. В «Повести временных лет» говорится: «Князь Владимир послал собирать детей из лучших людей и отправлять их на обучение». Однако в этих древних хрониках имидж учителей особо не упоминается.

Изначально выбор одежды для учителей на Западе был похож на одежду духовных лиц, поскольку в то время ученость и церковь

были тесно связаны. Даже сегодня профессора университетов и колледжей часто носят свободные мантии с широкими рукавами на торжественных мероприятиях.

С течением времени западная школьная мода для учителей практически освободилась от церковного влияния. Мужчины стали предпочитать сюртуки, а женщины – платья темных оттенков с высоким воротником.

С наступлением XIX в. образу педагогов в России стали уделять больше внимания: стиль одежды для мужчин-преподавателей был установлен на государственном уровне, поскольку на тот момент эта профессия считалась чиновничьей. Типичная форма для учителя состояла из пальто с поясом, которое, в зависимости от времени года, могло быть сделано из разных плотных тканей. Чтобы показать свой высокий социальный статус, мужчины заказывали меховую отделку или дорогую ткань для пошива своих костюмов.

Женщины-учителя не имели статуса государственных служащих, но у них также была своя мода. Классные дамы носили простое темное шерстяное платье. Бывшие ученицы гимназии, которым предстояло стать учительницами, выбирали серые платья с черными передниками.

В период с 1900 по 1917 г. в России для мужчин – учителей гимназии Министерство просвещения установило обязательную единую форму. Она включала в себя мундир, форменные брюки и фуражку.

К концу 20-х гг. XX столетия стиль одежды учителей приобрел деловой характер. Мужчины предпочитали костюмы с галстуками или носили брюки с рубашкой, галстуком и джемпером вместо жакета. Женщины выбирали строгие платья или блузки с юбками длиной ниже колен, редко дополняя свой образ макияжем и украшениями. Этот стиль был распространен в Европе до конца 1960-х гг. Однако с наступлением бунтарских 1970-х гг. образ учителя начал резко меняться: брюки были заменены джинсами, блузки – водолазками, а длина юбок стала короче.

После Октябрьской революции в России не было единой формы для учителей. Для работы в школах мужчины предпочитали строгие костюмы с белой сорочкой, галстуком, иногда носили военную форму. Женщины, в свою очередь, составляли свои образы из строгих платьев с кружевными или шелковыми воротниками, а также блуз и юбок длиной до щиколоток или середины голеней.

В период 1930–1950-х гг. популярными среди педагогов нашей страны становятся кители и гимнастерки. Учителя предпочитают носить широкие брюки и чулки «в резинку». Модными считаются двубортные костюмы, теплые шерстяные жилеты и качественные ботинки. Дамам рекомендуется носить строгое платье с аккуратным воротничком и манжетами либо трикотажный жилет поверх блузы. При этом не приветствуются украшения и яркий маникюр.

В течение 1930-х гг. характеристика «хорошего» учителя связывалась с глубоким знанием предмета, умением применять методики преподавания, а также с высокими моральными качествами. Приоритет отдавался именно внутреннему содержанию. В 1940-е гг. в педагогике ценностью выступали знание предмета, общая эрудиция и политическая зрелость.

В период с 1960-х по 1970-е гг. военная форма заменяется костюмом-двойкой и вельветовыми куртками. Для учителей-женщин появилась возможность носить на работу платья из легких тканей, трикотажные кофточка, шелковые блузки и обувь на невысоком каблуке. В 1960-е гг., помимо знания предмета, важными качествами педагога были сила воли, авторитет, приятная внешность и ораторское искусство. В 1970-е гг. учитель ценился за свой авторитет, ум, приветливость и способность к хорошей организации. Однако в целом до периода перестройки школьная мода для учителей в России не претерпевала кардинальных изменений.

В период с 1980-х по 1990-е гг. мужчины-учителя стали предпочитать трикотажные свитера и джинсы. Для 1980-х гг. было характерно сочетание строгости с душевной добротой, высокой

эрудицией и аккуратностью. В 1990-е гг. значимыми качествами стали доброта, внимательность, чувство юмора и такта.

А вот так упомянутая выше группа выглядела уже на четвертом курсе в 1993 г. (рис. 5).



Рис. 5. Группа 213 Казанского педагогического училища № 1, 1993 г.

Образ и стиль студентов поменялись. «Варенки» студентки (обведена красным) сменились на костюм, сшитый в ателье из отцовского военного парадного сукна.

В 1990-е гг. женщины начинают носить брючные костюмы, юбки-мини, леггинсы, открытое декольте и выразительный макияж – такая мода становится привычной и приемлемой.

С наступлением XXI в. ограничения исчезают. Однако уже в 2013 г. внедряются новые правила о дресс-коде для учителей. Комитеты Госдумы по вопросам семьи, женщин и детей, а также образования начали разрабатывать федеральный Кодекс школьной

чести. Теперь нормы поведения и внешнего вида будут распространяться не только на учеников, но и на учителей. Запрещены открытые, непристойные и провокационные образы, а также броский макияж.

Заслуженный учитель России Евгений Ямбург утверждает, что «учитель не должен выглядеть жалко, от него должен исходить запах хорошего парфюма, он должен быть очень прилично и элегантно одетым. Мы не требуем белый верх и черный низ в стиле Надежды Константиновны Крупской, поэтому тут есть огромное пространство для самовыражения учителя» [35].

Итак, как мы видим, образ преподавателя, учителя претерпел существенные изменения. И сейчас при создании своего имиджа лучше придерживаться правила трех «К»: комфортная – не должна мешать выполнять работу; корректная – не отвлекать обучающихся от вашей речи; креативная – визуально выделять вас из множества сотрудников [41].

Это все касалось дресс-кода учителей, преподавателей.

Какие еще есть составляющие имиджа?

По мнению А. Ю. Панасюк, можно выделить пять компонентов имиджа: габитарный, кинетический, речевой, средовой и овеществленный [23].

Первый включает в себя особенности внешнего вида (опрятность, соответствие облика социальной роли, прическа, макияж и т. д.). Кинетический элемент включает осанку, походку, жесты и выражение лица, включая улыбку, направление и длительность взгляда. Речевая составляющая связана с умением говорить и писать, грамотностью, стилем и почерком. Средовой аспект связан с созданием человеком своего окружения, такого как интерьер квартиры, дизайн кабинета, аккуратность на рабочем столе и т. д.

Филлип Л. Хансейкер в структуре имиджа выделяет шесть компонентов: первое впечатление, глубину и широту знаний, гибкость, энтузиазм и искренность [22].

Первое впечатление образует вашу изюминку, которая состоит из одежды, голоса, интеллигентности, силы рукопожатия, визуального контакта и осанки. Положительное первое впечатление упрощает общение с людьми, делая его более теплым и комфортным. Наоборот, отрицательное первое впечатление может прервать взаимоотношения еще до их начала.

Исследования в учебной среде показывают связь компонентов первого впечатления с дальнейшим развитием отношений. Рассмотрим эту связь на примере рукопожатия: рукопожатие должно быть умеренным, не слишком твердым, но и не слишком слабым. Слишком сильное сжатие руки может показать доминирование и вызвать раздражение, а слишком слабое – означать вялость, безразличие с вашей стороны.

Таким образом, первое впечатление, создаваемое опрятным внешним видом и аккуратной одеждой, способствует созданию образа успешного человека-профессионала, вызывая положительный отклик у собеседников.

Образ педагога, как правило, связан с наличием глубоких знаний. И студенты, и коллеги ожидают, что вы владеете своей предметной областью на высшем уровне, способны свободно участвовать в обсуждении профессиональных вопросов и обладаете экспертными знаниями в своей отрасли. Работа в учебных заведениях предполагает, что это высокооплачиваемый интеллектуальный труд, и преподаватель не только передает свои знания ученикам, студентам, но и сам постоянно совершенствуется, расширяя свои познания.

Кроме того, успешный преподаватель, согласно имиджологии, должен быть экспертом не только в профессии, но и обладать широким кругозором в смежных областях научного знания и других вопросах.

Помимо профессиональных знаний, педагогу желательно развивать и демонстрировать свои психологические навыки. Например, гибкость в поведении и общении. Педагог с развитой гибкостью

способен адаптироваться к разным типам учеников, поддерживать доброжелательные отношения с окружающими. Психологическая гибкость позволяет выслушивать и признавать правоту точки зрения собеседника, даже если она не совпадает с собственной [65].

Под энтузиазмом понимается в первую очередь энтузиазм к преподаванию: готовность принимать новую информацию и с радостью вовлекаться в разные события преподавательской деятельности. Примером педагога с развитым энтузиазмом является преподаватель, открытый вопросам студентов, их рвению разобраться в нюансах изучаемой дисциплины. Такой учитель с большой охотой и удовольствием объяснит учебный материал и поможет ученикам самим найти ответы. Учитель, лишенный этого качества, будет придерживаться формального подхода, не тратя времени и энергии на отступления от установленного плана занятий, что, безусловно, отрицательно скажется на его имидже.

И еще одной важной составляющей имиджа педагога является искренность. «Быть, а не просто казаться» – вот основной тезис педагогической деятельности. Преподаватель, являющийся сторонником ценностей науки, должен следовать им и соблюдать правила академической этики. Например, неэтично требовать от студентов самостоятельного написания научной работы, если сам преподаватель нарушает авторские права, занимаясь плагиатом. Подобные правила действуют и в отношении других действий: «Приходить вовремя», «Убрать телефоны во время занятий» и т. д.

Технологии создания имиджа

Понимая основные факторы, влияющие на формирование имиджа преподавателя, мы можем приступить к обсуждению методов создания успешного образа. Итак, процесс создания имиджа состоит из пяти этапов [22]. Это:

1. Самоанализ и оценка своего стартового потенциала.
2. Создание внешнего образа (включая подбор одежды, причёски, косметики).

3. Развитие коммуникативных навыков.

4. Владение культурой поведения и знание правил этикета.

5. Совершенствование профессионализма (включая самообразование, участие в семинарах и т. д.).

Не будем подробно разбирать пункты «самоанализ» и «внешний образ» и сразу перейдем к разговору о коммуникативных навыках. Важным фактором, с помощью которого можно влиять на окружающих, является ораторское искусство. Не каждый преподаватель может обладать этим навыком, однако важно, чтобы все знали и соблюдали правила публичных выступлений:

- выделять голосом ключевые слова (тезисы) и следить за мимикой и жестами во время выступления или лекции;

- использовать разные интонации речи для того, чтобы подчеркнуть важность определенных положений;

- менять темп речи для придания ей большей выразительности;

- делать паузы в нужных местах, особенно после ключевых высказываний и тезисов.

Освоение навыков делового общения также играет ключевую роль в достижении успеха. Оно включает в себя умение создать благоприятную психологическую атмосферу, произвести хорошее впечатление о себе и подобрать соответствующую линию поведения.

Эксперты выделяют несколько этапов, которые помогают сформировать имидж конкретному человеку, учитывая его цели и характер [23].

Первый шаг – определите цель. В имидже заключено определенное сообщение, которое будет меняться в зависимости от цели. Например, имидж преподавателя может передавать такие послания: «Я умный и компетентный», «Я надежный».

Второй шаг – найдите целевую аудиторию. Целевая аудитория для вузовского преподавателя включает студентов и сотрудников вуза, его коллег-ученых и других представителей научного сообщества.

Третий шаг – сформулируйте публичный образ. Важно составить список характеристик, которые вы хотите демонстрировать в обществе. Это может быть не только компетентность, но и такие социально значимые качества, как доброта, отзывчивость и внимание к другим.

Четвертый шаг – сравните созданный образ с желаемым. Сопоставьте желаемый имидж с тем, который у вас уже есть, чтобы понять, какие ошибки были допущены и над какими качествами нужно поработать. Например, до 70 % информации, которую мы воспринимаем, передается через невербальные сигналы, такие как поза, жесты и мимика. Если эти сигналы противоречат вербальному сообщению, наше подсознание не верит словам и мы скептически относимся к человеку. Поэтому при работе над улучшением имиджа необходимо фокусироваться не только на внешних аспектах, но и на развитии внутренних качеств, характера и поведения. Важно достичь гармонии между вербальной и невербальной коммуникацией, сохраняя при этом свою индивидуальность. Заметим, что это непростая задача с психологической точки зрения, поэтому профессиональные имиджмейкеры получают достойное вознаграждение за ее реализацию.

Имидж преподавателя в социальных сетях

Если имидж преподавателя в повседневной жизни достаточно изучен, то имидж преподавателя в социальных сетях, публичных мессенджерах – тема относительно новая.

В группе во «ВКонтакте» факультета психологии и педагогики КИУ был проведен опрос (Филатова-Сафронова, 2021 г.).

Имидж преподавателя в социальных сетях глазами студентов факультета ПпП КИУ

В опросе приняло участие 66 студентов, которым задали несколько вопросов.

На первый вопрос: «В каких социальных сетях вы зарегистрированы?» все респонденты выбрали ответ «ВК» – 100 %.

На второй вопрос: «Есть ли у вас в социальных сетях в друзьях ваши преподаватели?» большинство респондентов ответили утвердительно (83,3 %) (рис. 6).

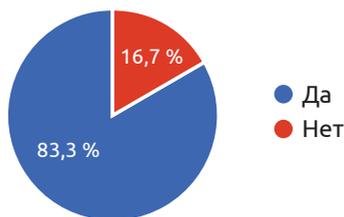


Рис. 6. Распределение ответов на вопрос «Есть ли у вас в соцсетях в друзьях ваши преподаватели?» (%)

На вопрос «Заходите ли вы на страничку своих преподавателей?» две трети опрошенных (74,2 %) также дали положительный ответ (рис. 7).

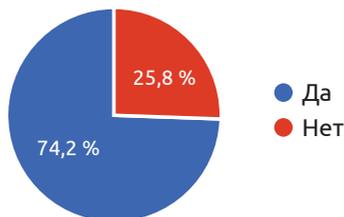


Рис. 7. Распределение ответов на вопрос «Заходите ли вы на страничку своих преподавателей?» (%)

Подобное же распределение ответов было получено и на вопрос «Читаете ли посты своих преподавателей?» (рис. 8).

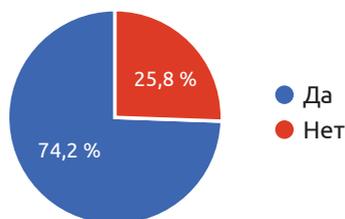


Рис. 8. Распределение ответов на вопрос «Читаете ли посты своих преподавателей?» (%)

Фотографии своих преподавателей в соцсетях смотрит уже 80 % (рис. 9).

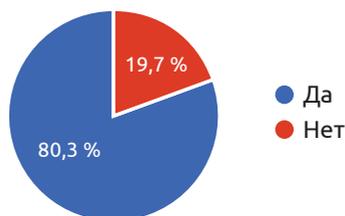


Рис. 9. Распределение ответов на вопрос «Смотрите ли вы фотографии своих преподавателей?» (%)

Следующие вопросы касались выяснения отношения студентов к тому контенту, который содержался на страничках преподавателей.

«Как вы относитесь к тому, что преподаватель выкладывает в соцсетях свои фотографии личного характера?» – ответы на этот вопрос распределились практически поровну: «Мне нравится» (53 %), «Мне все равно» (45,5 %) (рис. 10).

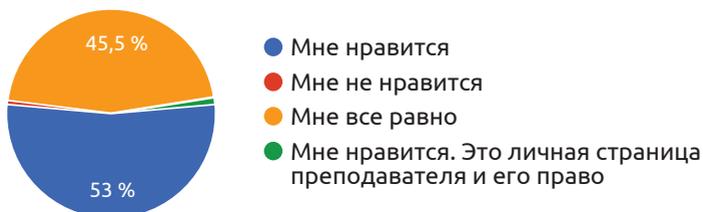


Рис. 10. Распределение ответов на вопрос «Как вы относитесь к тому, что преподаватель выкладывает в социальных сетях свои фотографии личного характера?» (%)

Ответы на вопрос «Что вы хотели и не хотели бы видеть на страничках своих преподавателей?» являются для педагогов особенно важными (рис. 11).



Рис. 11. Распределение ответов на вопрос «Что вы хотели бы видеть на страничках своих преподавателей?» (%)

Так как большинство студентов в силу своих возрастных особенностей находятся на пути становления собственной точки зрения, то

при обилии разномастных взглядов им порой трудно определиться с выбором верного вектора развития. Поэтому то, что они хотят или не хотят прочитать и увидеть на страничке своих преподавателей, может свидетельствовать о том, что для студентов является актуальным и в чем преподаватель может стать авторитетным наставником.

Как видно из рис. 11, половине студентов (50 %) интересен образовательный контент (презентации, дополнительная литература, видео и другие материалы по преподаваемым дисциплинам).

Примерно столько же студентов (49 %) интересуют подробности личной жизни. И, как было выяснено в следующих вопросах, подробности касаются достижений (например, написания книг, статей, защиты диссертации или курсов повышения квалификации и т. д.), участия в социально значимых мероприятиях, волонтерской деятельности, проведении мастер-классов для студентов и т. д.

На вопрос «Чего вы не хотели бы видеть на страничках своих преподавателей?» более трети опрошенных (36,4 %) ответили: «Репосты (кулинарных рецептов, фотографий животных, рукоделия и т. д.)». По 10,6 % выбрали ответ «Подробности личной жизни», «Образовательный контент» (рис. 12).

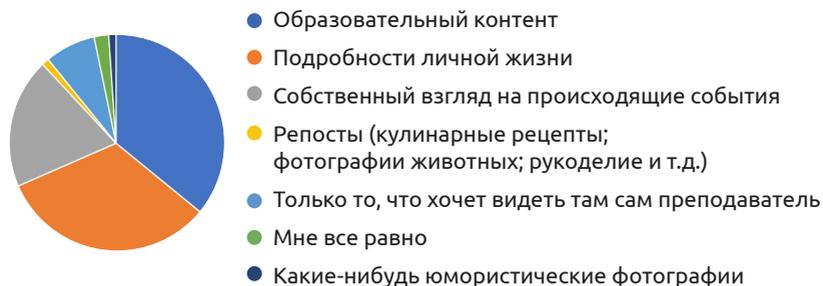


Рис. 12. Распределение ответов на вопрос «Чего вы не хотели бы видеть на страничках своих преподавателей?» (%)

Учитывая, что есть разные мнения относительно того, какой должна быть страничка преподавателя, был задан вопрос: «Как вы считаете, какой должна быть страничка преподавателя в социальной сети: открытой или закрытой?», три четверти студентов (75,8 %) ответили, что открытой, и лишь 24,2 % – что закрытой (рис. 13). Отсюда следует вывод, что преподавателю не стоит ограничивать доступ к своим страничкам в социальных сетях.

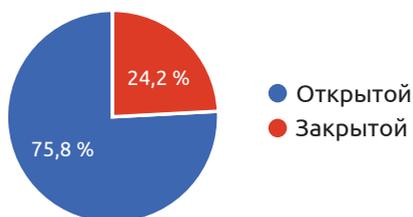


Рис. 13. Распределение ответов на вопрос «Как вы считаете, какой должна быть страничка преподавателя в социальной сети: открытой или закрытой?» (%)

И еще один вопрос – «Если бы вы были преподавателем, что бы вы выкладывали на своей страничке?», на которой 19,7 % (13 человек) ответили: «Все, что захочу».

Были и такие ответы:

«Меня бы не стало волновать то, что мои ученики смотрят мою страничку, мои посты. Поэтому на моей страничке была бы моя жизнь, также образовательные посты, какие-то шутки».

«Все, что захотела бы (от личной жизни до образовательного контента). Профессия не должна ограничивать в выкладывании контента, который нравится. Сделала бы закрытый профиль».

«Я бы вела свою страницу, как обычно (личные фотографии, истории, посты), но страничка была бы закрытой. Я могла бы добавить в друзья лишь некоторых студентов (может быть, если они уже выпустились)».

«Создала бы две страницы: на одной постила образовательный контент для детей, а вторая полностью для своего пользования».

«Полезная, образовательная информация, что-то связанное с преподаваемой дисциплиной, какие-то интересные факты, возможно, или научные достижения (процесс написания статей, диссертации, книг или курсы повышения квалификации и т. д.), собственное мнение на какие-то события в мире или даже в своей жизни, своих животных и волонтерскую деятельность, чтобы призвать других помогать животным и не только. Думаю, личной жизни там будет не так много».

«Советы для учащихся, поддержку, позитивные мемы про жизненные ситуации (страх на экзамене, юмор, связанный с учебой), проводила бы прямые эфиры и отвечала на вопросы или проводила в прямых эфирах разные тесты и игры по теме предмета».

Как видите, это реальные пожелания того, как следует оформлять свои странички в социальных сетях.



И вот еще одно пожелание: «Вела бы свою страничку, как Ванюхина Надежда Владимировна:») И с разрешения Надежды Владимировны демонстрируем ее страничку. Вы можете навести камеру на QR-код и открыть профиль Надежды Ванюхиной в «ВК».

Обратите внимание: на страничке достаточное количество фотографий как из профессиональной жизни (с группами, участниками мастер-классов), так и личного характера. Однако Надежда Владимировна всякий раз, как выкладывает фотографию своих путешествий, отдыха, обязательно сопровождает ее комментариями, делая упор на психологических аспектах своего поведения, выбора стратегии и т. д. То есть здесь используется любая возможность презентовать себя именно как профессионала – психолога, преподавателя психологии.

Итак, что стоит размещать на своей странице в социальных сетях.

1. Личное фото. Профессионалы в области продвижения интернет-аккаунтов рекомендуют использовать только личные фотографии в качестве аватара (главного фото страницы). Изображения животных, певцов, актеров и другие фото, которые могут ввести в заблуждение, давно признаны неприемлемыми. Фотография должна соответствовать реальному возрасту и не быть слишком яркой или темной. Не рекомендуется использовать совместные фотографии (с другом, собакой, детьми) в качестве аватара. Отлично подойдет удачное фото с дневным макияжем и в презентабельной одежде.

2. Сдержанные фото без лишних деталей. Разумеется, современные преподаватели не должны повторять стиль учителей церковноприходской школы. Однако студенты имеют определенные ожидания относительно внешности и образа жизни преподавателя, и лучше их учитывать. По крайней мере, в социальных сетях.

3. Статус и личная информация. Опытные СММ-специалисты (эксперты по продвижению в социальных сетях) советуют всем пользователям задуматься над главным вопросом: для кого предназначена их страница в социальной сети? Кто будет видеть и читать их публикации? Если статус, данные и детали личной жизни раскрыты на странице, стоит ли разрешать доступ к ней для учеников, родителей и коллег?

4. Информация на странице. Размышляя на тему допустимого контента на странице учителя, эксперты советуют отдать предпочтение полезной, поучительной и стимулирующей к рассуждениям информации. Не рекомендуется репостить записи на провокационные темы, участвовать в религиозных и политических дискуссиях или использовать нецензурную лексику. Любой контент, который может нанести вред имиджу педагога, не стоит распространять в Сети.

5. Сертификаты и награды. Ваши достижения точно повысят вашу экспертность в глазах ваших студентов и учеников.

6. Фотографии с посещенных мероприятий (конференции, курсы повышения квалификации и др.). Фотоотчет с таких событий свидетельствует о вашем стремлении повысить профессиональный уровень и быть в курсе современных тенденций преподавания.

7. Ваши авторские материалы для лекций, творческие концепции, статьи и публикации в сборниках и журналах, фотографии с открытых мероприятий или выступлений.

8. Фотографии, связанные с хобби (путешествия, спорт, активный отдых). Такие изображения показывают, что вы разносторонний человек.

Чего следует избегать при ведении страницы в социальных сетях?

1. Не перегружать страницу избыточными фотографиями. Нет необходимости публиковать серию селфи на пляже после отпуска. Ваша страница должна быть свидетельством вашей профессиональной активности. Сфокусируйтесь на достижениях, а не на внешности. Фотографии с оголенным торсом в тренажерном зале будут излишними.

2. Не стоит подробно рассказывать студентам и коллегам о каждой детали вашей личной жизни: что вы ели на завтрак, как долго вы выбирали цвет маникюра, какие косметические средства вы предпочитаете (если это не сопровождается профессиональной интерпретацией).

3. Не размещать контент, который выражает категоричные и радикальные взгляды на религию, политику или меньшинства. Вы не знаете, каково мнение ваших студентов к этим вопросам, поэтому лучшее сохранять свою страницу в социальных сетях нейтральной.

4. Избегать слишком частых репостов (кулинарных, спортивных, творческих групп). Лучше делитесь своими мыслями и достижениями.

5. Не злоупотреблять публикацией новостей, так как они быстро теряют актуальность и могут отвлечь от ключевых моментов на вашей странице.

Рекомендации преподавателям упражнений по созданию странички в социальной сети.

Упражнение: «Создай себе имидж»

1. Создание базы.

В течение десяти минут подробно ответьте на вопросы:

В чем вы эксперт?

Кому вы помогаете? (помогаю, обучаю, создаю, структурирую, объединяю, вдохновляю)

Какой результат вы даете?

Каким путем достигаете?

Пример: Я – Маргарита Филатова-Сафронова, кандидат психологических наук, доцент Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова, председатель Лиги преподавателей высшей школы Республики Татарстан, я эксперт в области преподавания психологии, проведения мастер-классов по психологической тематике. Помогаю физическим (иногда и юридическим) лицам, студентам лучше понять и овладеть практическими навыками и знаниями в области психологии (клинической психологии, психосексологии и т. д.) за счет использования наставничества в формате игры.

2. Прописывание граней.

Следующие десять минут посвятите описанию граней вашего бренда. О чем вы готовы рассказывать, помимо своей основной деятельности?

ВАЖНО: грани должны подкреплять ваш бренд, а не противоречить ему (хобби, успех, нетворкинг (совместная работа), родительство, спорт и т. д.).

Пример: Я – мама дочери и сына. Хранительница семейных традиций (например, «Сафроновы женятся один раз!»). Люблю участвовать и побеждать в конкурсах. Люблю организовывать домашние концерты и праздники. Ведущая психологического клуба «М.А.Р.Г.О.». Занимаюсь аэройогой, рукоделием, люблю музицировать (играть на фортепиано).

Помните, что грани должны подкреплять основную деятельность и дополнять!

Чтобы получить результат – ВНЕДРЯЙТЕ!

Позиционирование можно указывать в социальных сетях: в шапке «Телеграма», «ВК», в описании ваших продуктов или услуг, в различных изданиях, использовать при продвижении и в рекламе.

Грани – темы постов и статусов в «Телеграме» и других социальных сетях.

И в завершение раздела поделимся своими впечатлениями от беседы со студентами 4-го курса Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова. На вопрос: «Что же все-таки самое важное в имидже преподавателя: внешний вид, его социальные сети или что-то еще?» большинство ребят сказали, что самое главное, когда преподаватель разговаривает со студентами, когда может вместе с ними подумать над вопросами, когда он разделяет радости и горести, когда он «живой» и «светится».

§ 5. Психолог о коммуникативной культуре участников образовательного процесса

Про судью Кувшинникова покойный тятенька говорил, что умней его человека на всем свете не сыщешь, а потому, поглядев в строгие глаза Ипполит Иваныча, Сенька решил, что будет держать себя не по светскому этикету, а по настоящей учтивости, которой его обучила не книжка и не Жорж, а некая особа. Особа эта говорила, что настоящая учтивость стоит не на вежливых словах, а на искреннем уважении: уважай всякого человека по всей силе возможности, пока этот человек тебе не показал, что твоего уважения не достоин...

Борис Акунин. Любовник смерти

Основное качество личности, способствующее развитию коммуникативной культуры педагога и любого человека, – это

общительность, т. е. способность открыто, без напряжения и скованности выражать свои чувства и мысли, быстро и точно подбирая под них слова. При этом эти слова будут вежливыми, деликатными и тактичными. С точки зрения психологов на общительность человека влияют следующие факторы.

Экстраверсия. Данное понятие ввел в психологию швейцарский психиатр и психолог Карл Юнг (1875–1861), и означает оно способ психологической ориентации, в котором движение энергии осуществляется по направлению к миру внешнему [70]. Экстраверта интересует все, что находится вне его самого, и ему не очень комфортно находиться наедине с собой. Психологи считают, что экстраверты имеют низкое возбуждение головного мозга и, чтобы его активировать, нужна новизна извне. В экстравертах много хорошего: они смелые, не боятся взаимодействовать, не боятся общения с окружающими людьми, поэтому могут хорошо убеждать, продавать, добиваться желаемого. Чем выше экстраверсия, тем выше ассертивность, т. е. больше уверенности в себе, способности настаивать на своем, отсутствие страха оценки окружающих, возможность с легкостью сепарироваться от своей социальной среды и реализовывать собственную программу. Плоха экстраверсия тем, что экстраверты часто поверхностны, в том числе в своих связях с окружающими, невдумчивы, не склонны подвергать рефлексии свое поведение.

Уравновешенность и эмоциональная устойчивость, которые чаще свойственны людям с так называемой сильной нервной системой. Сенсоры таких людей малочувствительны, и поэтому они неуязвимы перед многими негативными стимулами – они их просто не замечают. В России про таких людей говорят «их кувалдой не перешибешь». Поэтому они совершенно не боятся высказывать свое мнение – даже если кому-то из окружающих не понравились их слова, они это легко переживут, в отличие от людей со слабой нервной системой, которые чувствительны к малейшему

негативному стимулу и которые после общения еще долго переживают, правильно ли они что-то сказали, а не обиделся ли кто на них, а как лучше следовало бы сказать и т. п. Люди с сильной нервной системой часто оптимисты, которые уверены, что в жизни для них нет ничего слишком страшного и болезненного, поэтому всегда полны надежд на все хорошее.

Быстрые реакции. Общительный человек, как правило, подвижный и внешне, и внутренне, часто у него быстрая походка, выразительные движения и быстрый ум.

Хорошая память и, соответственно, хороший словарный запас, которые позволяют легко оперировать словами, воспроизводить большое количество информации и иметь свое мнение, пусть часто и поверхностное, по любому вопросу.

Внимательность и наблюдательность. Общительные люди легко улавливают настроение и поведение собеседника по малозаметным деталям, жестам, мимике. Их высокий опыт коммуникаций часто позволяет им даже предугадывать чувства, поведение и слова окружающих.

Любознательность. Общительные люди очень любопытны, им до всего есть дело, им все интересно (хотя и ненадолго), поэтому у них всегда есть темы для разговора. Часто у психолога такие люди жалуются, что они быстро загораются идеями, но также быстро остывают, гонятся сразу за «десятью зайцами и не ловят ни одного». Им очень легко вступить в любой проект, а вот довести его до конца – это уже большая проблема. Для успешной деятельности им, как правило, нужны компаньоны флегматичного темперамента, которые, наоборот, очень устойчивы к монотонной нагрузке и все делают не спеша, на совесть и доводят все дела до завершения.

Умение слушать, доброжелательность и эмпатия. Эмпатия – это умение посмотреть на ситуацию глазами другого человека, понять, что именно он сейчас чувствует. Зависимость от стимулов извне часто приводит к тому, что общительный человек больше

заинтересован в акте коммуникации, нежели его собеседник, и это формирует в нем соответствующие черты, позволяющие ему быть более приятным в общении.

Ну и последний фактор, пожалуй, один из важнейших – это то, *в какой среде воспитывался общительный человек*. Его родители поощряли его на высказывания, поддерживали его мнение, внимательно выслушивали его или как минимум были лояльны к его разговорчивости. Его родители не приказывали ему замолчать, не одергивали резкими окриками, не говорили ему таких фраз, как «У меня уже голова болит от твоей болтовни», или «Ты вечно говоришь какие-то глупости», или «Ты только позоришь меня перед людьми своими словами», или «Ты что тут, самый умный, что ли, нашелся?», или «Не понимаешь элементарных вещей» и т. п., от которых ребенок учился держать свое мнение при себе, очень долго его обдумывать, прежде чем вынести его на суд окружающих, а лучше всего просто молчать. А если все это еще происходило с чувствительным ребенком, то он, как правило, навсегда обретал страх высказывать свое мнение, выступать на публике, а в некоторых случаях еще и получил логоневроз.

Для того чтобы научиться справляться с этими страхами и таким образом развить свою общительность и навык коммуникаций, психологи предлагают использовать технику «Парадоксальная интенция» австрийского психолога и философа Виктора Франкла (1905–1997). Суть ее в следующем: первое правило борьбы со страхами – это проходить сквозь свой страх, т. е. просто идти и делать то, чего боишься. Пока мы смотрим на свой страх издали, мы только закрепляем привычку бояться этого. Как только мы один раз сделали то, что боялись раньше, мы осознаем, что даже если это и было неприятно, то, по крайней мере, не смертельно – «оказывается, я могу это пережить». Чем чаще мы проходим через пугающий нас опыт, тем больше мы к нему привыкаем и становимся к нему невосприимчивыми, потому что наши рецепторы обладают

свойством толерантности – острота восприятия рецептором стимула притупляется с каждым повторением воздействия. Поэтому если вы боитесь разговаривать с незнакомыми людьми, то используйте любую возможность это сделать.

В транспорте достаточно улыбнуться и взглянуть в глаза, просто продемонстрировав свою доброжелательность. Вы сами тут же станете чувствовать себя увереннее и спокойнее. В магазине можно поздороваться и сказать: «Простите, не могли бы вы мне посоветовать...» – люди очень любят, когда их просят о несложной помощи и спрашивают их мнение. Очень любят общаться пожилые люди, им не хватает внимания и общения, поэтому для начала тренируйтесь на них, учитесь слушать их. На улице спрашивайте сначала у одиноких людей о том, как пройти в то или иное место, а затем переходите на следующий уровень – обращайтесь к парам или даже компаниям людей. Коллегам и соседям начните делать комплименты или просто спрашивайте, как у них настроение. Даже если ответ на вашу коммуникацию будет не самый доброжелательный, ничего страшного, помните, что люди могли воспитываться в условиях еще более сложных, чем у вас, и они так же могут бояться общения и вообще не ждать от людей ничего хорошего. Но не факт, что человеку было неприятно ваше внимание, возможно, он просто пока еще не привык к доброжелательности.

Если вы боитесь выступать на публике, обязательно будьте в первых рядах там, где никто не хочет выступать. Не надо воевать за очередь там, где выступить хотят все. Уступайте людям простое, себе выбирайте опыт посложнее. Это как в спорте – чем сильнее нагрузка, тем крепче мышцы. Для начала очень хорошо готовьтесь к своему выступлению, изучите тему, добавьте в свой текст интересных акцентов, хорошо запомните его. Запишите себя на видео, посмотрите, как вы выглядите со стороны, и оцените, хотели бы вы сами слушать такое выступление. Не рассчитывайте,

что даже при всем старании у вас сразу все получится идеально. Будьте готовы к тому, что первый блин будет комом. Но это даже к лучшему для вас. Ведь ваша задача – избавиться от страха. А проходя только сквозь победы, будешь по-прежнему бояться поражений. Поэтому ошибки и поражения нам необходимы, только за них нужно не осуждать (этим мы только истощаем свои ресурсы), а благодарить себя за полученный опыт и делать из него ценные выводы.

Также бывает эффективным мысленно проиграть страшный для себя опыт до конца, с самыми наихудшими вариантами развития ситуации. Представьте, что вы выступили просто ужасно, не сказали самого важного, все перепутали или, вообще, полностью забыли текст и вынуждены были покинуть сцену под смех и свист аудитории. Ваши друзья смотрят на вас с жалостью, враги – с презрением, а люди, чье мнение для вас особенно важно, – с разочарованием. Прочувствуйте это максимально детально. Потом продышитесь. Потом смиритесь со своей неидеальностью – позвольте себе быть «плохим», скажите себе, «да, я такой же человек, как и все, я могу ошибаться, могу провалиться. Я имею право на ошибки. Я пришел в этот мир учиться, в том числе и на своих ошибках». Потом признайте, что сами наши претензии на то, чтобы быть идеальным, забавны. Нет в этом мире идеальных людей, поэтому просто примите то, что и вы никогда не будете идеальным и, главное, вы не обязаны ни перед кем быть идеальным.

И имейте, пожалуйста, в виду, что, кроме вас, больше некому развить в вас ваши новые навыки. С неба они на вас не упадут, и никто в вас их не вложит. Любое привычное поведение закреплено нейронными цепями в нашем мозгу, это как рельсы, по которым ехать очень легко. Сформировать в себе новое поведение – это все равно, что проложить новые рельсы через бурелом. Вам придется снова и снова заставлять себя действовать по-новому, но с каждым

повторением вам будет все проще. И однажды, когда критическая масса повторений перевесит, вы заметите, что общение с людьми перестало быть для вас проблемой.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Уважаемый читатель! Вы прочитали внимательно или бегло ознакомились с содержанием данной монографии. По замыслу авторов книга должна была стать максимально практико-ориентированной и полезной педагогам и руководителям всех уровней образования. Стиль изложения разных авторов отличается, так как речевая коммуникация авторов разная. Всех авторов монографии объединяет их стремление довести до читателя главную мысль: коммуникативная культура педагога и руководителя образовательной организации является неотъемлемой частью их профессионализма и положительного имиджа и одним из главных условий для сохранения психического здоровья обучающихся.

Можно ли стать успешным коммуникатором? Ответ один: конечно, ДА! Что для этого нужно? Во-первых, необходимо контролировать свою речь, подключив внутренние анализаторы, рефлексировать, прислушиваться к внутреннему голосу. Во-вторых, внимательно слушать речь успешных коммуникаторов, попробовать представлять себя на их месте. В-третьих, потренироваться в грамотном красивом изложении своих мыслей, выстраивании диалога с разной категорией людей. В-четвертых, изучить специальную литературу об ораторском искусстве, о выстраивании диалогов и полилогов с разной категорией людей. Также важно контролировать эмоции, управлять своими эмоциями. И, наконец, помнить о великой миссии педагога – развитии человека, его воспитании и сопровождении его в лабиринтах жизненных ситуаций. Помните о том, что педагог – это особая профессия, требующая высокого профессионализма, составляющей которой является коммуникативная культура.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Агуреева, Ю. А. Коммуникативные аспекты информационного пространства / Ю. А. Агуреева // Знак: проблемное поле медиаобразования». – 2017. – С. 181–185.

2. Арушанова, А. Г. Речь и речевое общение детей: формирование грамматического строя речи: метод. пособие для воспитателей / А. Г. Арушанова; Центр «Дошкольное детство» им. А. В. Запорожца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Мозаика-Синтез, 2004. – 292 с.

3. Аухадеева, Л. А. Коммуникативная культура будущего учителя как объект системного исследования / Л. А. Аухадеева. – Казань: Казан. гос. ун-т, 2006. – 164 с.

4. Ахманова, О. С. Словарь лингвистических терминов / О. С. Ахманова. – Москва: Книга по требованию, 2013. – 571 с.

5. Балакина, Л. Л. Педагогические принципы реализации коммуникативного подхода в образовании: монография / Л. Л. Балакина. – Горно-Алтайск: РИО ГАГУ, 2012. – 240 с.

6. Булатова, О. С. Педагогический артистизм: учебное пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / О. С. Булатова. – Москва: Издательский центр «Академия», 2001. – 240 с.

7. Выготский, Л. С. Мышление и речь / Л. С. Выготский. – 5-е изд., испр. – Москва: Лабиринт, 1999. – 352 с.

8. Выготский, Л. С. Психология развития человека / Л. С. Выготский. – Москва: Смысл; Эксмо, 2005. – 1136 с.

9. Гареева, Л. М. Современный молодежный сленг: его источники и разновидности / Л. М. Гареева // Международный научно-исследовательский журнал. – 2021. – № 9(111). Ч. 3. – С. 129–131.

10. Глухих, С. И. Имидж современного педагога как условие формирования профессиональной компетентности / С. И. Глухих // Народное образование. – 2012. – № 2. – С. 112–116.

11. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина; под ред. О. Я. Гойхмана. – Москва: ИНФРА-М, 2003. – 272 с.

12. Голованова, Д. С. Влияние интернет-сленга на речевую культуру современной молодежи / Д. С. Голованова, И. Н. Якименкова // Юный ученый. – 2019. – № 3(23). – С. 1–3.

13. Голованова, И. И. Методика публичного выступления: учебное пособие / И. И. Голованова. – Казань: Центр инновационных технологий, 2009. – 110 с.

14. Горошко, Е. И. Интернет-жанр и функционирование языка в Интернете: попытка рефлексии [Электронный ресурс] / Е. И. Горошко. – URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/343952149.pdf> (дата обращения: 24.08.2023).

15. Грачев, М. А. Арготизмы в молодежном жаргоне / М. А. Грачев // Русский язык в школе. – 1996. – № 1. – С. 78–85.

16. Гримм, Я. Немецкая грамматика. Хрестоматия по истории языкознания XIX–XX веков / Я. Гримм. – Москва, 1956. – 65 с.

17. Гутник, Е. П. Современные теоретические представления о коммуникативных компетенциях / Е. П. Гутник, Е. В. Шереметьева // Молодой ученый. – 2016. – № 27(131). – С. 774–778.

18. Дьякова, А. А. Стратегии и тактики деструктивного поведения учителя / А. А. Дьякова // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. – 2022. – № 6(169) – С. 163–169.

19. Жуков, В. Ю. Основы теории культуры / В. Ю. Жуков. – Санкт-Петербург: СПбГАСУ, 2004. – 227 с.

20. Земцова, Е. А. Интонационная выразительность речи педагога / Е. А. Земцова // Дополнительное образование взрослых: международные тенденции и приоритеты: Международная научно-практическая конференция, посвященная 105-летию БГПУ. – Минск: Изд-во Белорусского государственного педагогического ун-та им. Максима Танка, 2019. – С. 90–96.

21. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2018. – 576 с.

22. Имидж преподавателя вуза: структура, технологии, этапы формирования [Электронный ресурс]. – URL: <https://lala.lanbook.com/imidzh-prepodavatelya-vuza-struktura-tekhnologii-ehhtapy-formirovaniya> (дата обращения: 18.09.2023).

23. Иноземцева, Л. П. Имидж преподавателя, как составляющая его профессиональной личности / Л. П. Иноземцева // Вестник Челябинского государственного университета. Филология. Искусствоведение. – 2011. – № 24(329). – Вып. 57. – С. 231–232.

24. Карпова, Л. М. Логопедическое сопровождение семьи ребенка с задержкой речевого развития в условиях инклюзивного дошкольного образования [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.art-talant.org/publikacii/2340-logopedicheskoe-soprovoghdenie-semyi-rebenka-s-zaderghkoj-rechevogo-razvitiya-v-usloviyah-doshkolynogo-obrazovaniya> (дата обращения: 18.09.2023).

25. Колесникова, И. А. Коммуникативная деятельность педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / И. А. Колесникова; под ред. В. А. Сластенина. – Москва: Издательский центр «Академия», 2007. – 336 с.

26. Коробкова, О. Ф. Содержание понятий «Коммуникативная компетенция», «Коммуникативные навыки» и «Речевые навыки» в современной нормативной документации и научной литературе / О. Ф. Коробкова // Специальное образование. – 2018. – № 3. – С. 29–41.

27. Крысин, Л. П. О некоторых изменениях в русском языке конца XX века / Л. П. Крысин // Исследования по славянским языкам. – 2000. – № 5. – С. 63–91.

28. Лассан, Э. Р. Рэп-баттлы как специфический жанр современной культуры / Э. Р. Лассан // Жанры речи. – 2018. – № 4(20). – С. 313–320.

29. Левикова, С. И. Неформальная молодежная субкультура: социальный феномен и отношение к нему в обыденной жизни,

в публицистике и в научных исследованиях / С. И. Левикова // В мире научных открытий. Социально-гуманитарные науки. – 2015. – Т. 3, № 63. – С. 2891–2906.

30. Львова, А. С. Культура речи и деловое общение педагога: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. С. Львова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2023. – 185 с.

31. Максимова, Н. В. Коммуникативная рефлексия педагога и проблемы обучения речетворчеству / Н. В. Максимова // Сибирский учитель. – 2019. – № 2(123). – С. 35–38.

32. Мележик, О. В. Основные подходы отечественных и зарубежных ученых к определению понятия «коммуникативная культура» / О. В. Мележик // Вестник Тамбовского университета. Серия Гуманитарные науки. Тамбов. – 2018. – Т. 23, № 174. – С. 108–115.

33. Методологические аспекты политической науки: коллективная монография / под ред. Т. В. Карадже. – Москва: Прометей, 2011. – 210 с.

34. Милютин, Д. В. Специфика выявления и расследования преступлений в сфере высоких технологий, совершенных с использованием сети Интернет и социальных сетей / Д. В. Милютин // Общественная безопасность, законность и правопорядок в III тысячелетии. – 2017. – № 3. – С. 295–303.

35. Мораль лучше всякого закона. Эксперты о дресс-коде учителей. [Электронный ресурс]. – URL: <https://aif.ru/society/education/45739> (дата обращения: 18.09.2023).

36. Морозова, О. Е. Концептосфера молодежного сленга / О. Е. Морозова // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. – 2015. – № 2(2). – С. 478–482.

37. Морозова, И. Г. Развитие критического мышления у студентов вуза в условиях цифровой трансформации современного мира и межнациональной напряженности // Педагогический профессионализм в современном образовании (в условиях глобальной цифровизации): сборник научных трудов Международной

научно-практической конференции в рамках Международного форума участников Китайско-российского Союза высших педагогических учебных заведений / под ред. Е. В. Андриенко, Л. П. Жуйковой. – Новосибирск, 2022. – С. 224–227.

38. Мудрик, А. В. Общение в процессе воспитания: учеб. для студентов вузов / А. В. Мудрик. – Москва: Пед. изд-во России, 2001. – 319 с.

39. Нгуен, М. Х. Описание и использование тезаурусов в информационных системах, подходы и реализация / М. Х. Нгуен, А. С. Аджиев // Российский научный электронный журнал «Электронные библиотеки». – 2004. – Т. 7 (Вып. 1) [Электронный ресурс]. – URL: www.ict.nsc.ru (дата обращения: 05.08.2023).

40. Никитина, Т. Г. Толковый словарь молодежного сленга: слова, непонятные взрослым: около 2000 слов / Т. Г. Никитина. – Москва: Астрель: АСТ, 2006. – 734 с.

41. Образ советского учителя [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.freepapers.ru/16/obraz-sovetskogo-uchitelya/191787.1151046.list1.html> (дата обращения: 18.09.2023).

42. Опасные сети: 5 главных угроз для ребенка в интернете [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.gazeta.ru/tech/2022/06/01/14922020.shtml?updated> (дата обращения: 05.08.2023).

43. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общ. ред. А. П. Панфиловой. – Москва: Юрайт, 2023. – 488 с.

44. Педагогика и психология инклюзивного образования: учебное пособие / Д. З. Ахметова, З. Г. Нигматов, Т. А. Челнокова, Г. В. Юсупова и др.; под ред. Д. З. Ахметовой. – Казань: Изд-во «Познание» Института экономики, управления и права, 2013. – 204 с.

45. Письмо Министерства просвещения РФ и Профсоюзного союза работников народного образования и науки РФ от 20 августа 2019 г. № ИП-941/06/484 «О примерном положении о нормах профессиональной этики педагогических работников»

[Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/72658920/> (дата обращения: 05.08.2023).

46. Письмо Минобрнауки России от 06.02.2014 № 09–148 «О направлении материалов» (вместе с «Рекомендациями по организации мероприятий, направленных на разработку, принятие и применение Кодекса профессиональной этики педагогическим сообществом») [Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159471/ (дата обращения: 05.08.2023).

47. Приказ Министерства образования и науки РФ от 17 октября 2013 г. № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70412244/> (дата обращения: 18.09.2023).

48. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 25.11.2022 № 1028 «Об утверждении федеральной образовательной программы дошкольного образования» [Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_435832/ (дата обращения: 18.09.2023).

49. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. № 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/70535556/> (дата обращения: 18.09.2023).

50. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 декабря 2018 г. № 769н «Об утверждении профессионального стандарта «Няня (работник по присмотру и уходу за детьми)» [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/72138314/> (дата обращения: 18.09.2023).

51. Приказ Минтруда России от 13.03.2023 № 136н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог-дефектолог»

[Электронный ресурс]. – URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/2617> (дата обращения: 18.09.2023).

52. Приказ Минтруда России от 19.04.2021 № 250н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель образовательной организации (управление дошкольной образовательной организацией и общеобразовательной организацией)» [Электронный ресурс]. – URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/2093> (дата обращения: 18.09.2023).

53. Приказ Минтруда России от 24.07.2015 № 514н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/71166760/> (дата обращения: 18.09.2023).

54. Проект профессионального стандарта «Педагог дошкольного образования» [Электронный ресурс]. – URL: https://spkobnr.ru/upload/docs/pedagog_doshkolnogo_obrazovaniya.pdf (дата обращения: 18.09.2023).

55. Психология общения: энциклопедический словарь / под общ. ред. А. А. Бодалева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Когито-Центр, 2015. – 671 с.

56. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии – Санкт-Петербург: Питер, 2000. – 712 с.

57. Сериков, Г. Н. Образование и развитие человека: монография / Г. Н. Сериков. – Москва: Мнемозина, 2002. – 416 с.

58. Советский философский словарь [Электронный ресурс]. – URL: <https://rus-sovetsky-filosof-dict.slovaronline.com/> (дата обращения: 18.09.2023).

59. Ethnologue: справочник по языкам мира [Электронный ресурс]. – URL: <https://store.ethnologue.com/> (дата обращения: 18.09.2023).

60. Сысоева, Е. Ю. Коммуникативная культура преподавателя вуза: учебное пособие / Е. Ю. Сысоева. – Самара: Самарский университет, 2014. – 144 с.

61. Сысоева, Е. Ю. Речевая культура преподавателя вуза: учебное пособие по курсу лекций для слушателей ФПК, доп. обр. программы «Преподаватель высшей школы» / Е. Ю. Сысоева. – Самара: Универс групп, 2008. – 100 с.

62. Тактики эффективной педагогической коммуникации в работе классного руководителя: учебно-методическое пособие / авторы-сост.: О. А. Ашихмина, В. Г. Кирсанова, Л. А. Першина; Министерство образования Московской области, Академия социального управления. – Москва; АСОУ, 2022. – 35 с.

63. Трунова, А. Р. Научно-теоретические подходы к определению навыков коммуникации / А. Р. Трунова // Молодой ученый. – 2018. – № 30(216). – С. 76–79.

64. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/

65. Филатова-Сафронова, М. А. Эмоциональный интеллект преподавателя // Введение в профессию «Преподаватель вуза». Трудовые функции преподавателя: учебник / М. А. Филатова-Сафронова, Т. А. Трифонова; под. ред. Е. В. Ляпунцовой, Ю. М. Белозеровой. – Москва: КНОРУС, 2022. – С. 358–366.

66. Хомяков, В. А. Введение в изучение сленга – основного компонента английского языка / В. А. Хомяков. – Вологда: Областная типография, 1971. – 103 с.

67. Шадриков, О. В. Методика оценки уровня квалификации педагогических работников [Электронный ресурс] / О. В. Шадриков. – URL: <https://ipk-tula.ru/upload/files/att/metodika2010.pdf> (дата обращения: 18.09.2023).

68. Шляхов, В. И. Надо ли обучать жаргону / В. И. Шляхов // Живая методика: Для преподавателя русского языка как иностранного. – 2005. – С. 246–249.

69. Шостром, Э. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации / Э. Шостром. – Москва: Изд-во Института психотерапии, 2008. – 192 с.

70. Юнг, К. Психологические типы / Карл Густав Юнг. – Москва: Академический проект, 2019. – 538 с.

71. Якупов, П. В. Коммуникация: определение понятия, виды коммуникации и ее барьеры / П. В. Якупов // Вестник ГУУ. – 2019. – № 10. – С. 261–266.

72. Barrere, A., Leland, Godfrey, C. A Dictionary of Slang, Vol. 2. Jargon & Cant / A. Barrere, C. Godfrey. – Gale Research Company, 1967. – 428 p.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Таблица П1

Принципы реализации коммуникативного компонента дошкольного образования (согласно ФГОС ДО)

№ п/п	Принципы организации дошкольного образования
1	Непосредственное вовлечение родителей (законных представителей) в образовательную деятельность, в том числе посредством создания образовательных проектов совместно с семьей на основе образовательных потребностей и инициатив семьи
2	Взаимодействие с семьей ребенка с целью повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития и образования
3	Содействие и сотрудничество детей и взрослых
4	Обеспечение эмоционального благополучия через непосредственное общение с ребенком при уважительном к нему и его ожиданиям отношении
5	Создание условий для позитивных, доброжелательных отношений между детьми, в том числе принадлежащими к разным национально-культурным, религиозным общностям и социальным слоям, а также имеющими различные (в том числе ограниченные) возможности здоровья
6	Развитие коммуникативных способностей детей, позволяющих разрешать конфликтные ситуации со сверстниками
7	Создание условий для формирования общей культуры и развития творческого потенциала каждого ребенка как субъекта отношений с самим собой, другими детьми, взрослыми и миром
8	Развитие умения детей работать в группе сверстников

Приложение 2

Таблица П2

Коммуникативные навыки, необходимые для реализации образовательных областей (согласно ФГОС ДО)

Образовательная область	Направленность
Социально-коммуникативное развитие	Развитие общения ребенка со взрослыми и сверстниками, формирование готовности к совместной деятельности и сотрудничеству
	Развитие эмоциональной отзывчивости и сопереживания, социального и эмоционального интеллекта, воспитание гуманных чувств и отношений
Познавательное развитие	Формирование представлений о себе и ближайшем социальном окружении, культурно-исторических событиях, традициях и социокультурных ценностях малой родины и Отечества, многообразии стран и народов мира
	Формирование представлений о цифровых средствах познания окружающего мира, способах их безопасного использования
Речевое развитие	Владение речью как средством коммуникации, познания и самовыражения
	Формирование правильного звукопроизношения
	Развитие звуковой и интонационной культуры речи
	Развитие фонематического слуха; обогащение активного и пассивного словарного запаса
	Развитие грамматически правильной и связной речи (диалогической и монологической)
	Ознакомление с литературными произведениями различных жанров (фольклор, художественная и познавательная литература), формирование их осмысленного восприятия
	Развитие речевого творчества
	Формирование предпосылок к обучению грамоте
Художественно-эстетическое развитие	Развитие и поддержка самостоятельной творческой деятельности детей (изобразительной, конструктивной, музыкальной, художественно-речевой, театрализованной и др.)

Приложение 3

Перечень видов деятельности, развивающих коммуникативные навыки дошкольника (согласно ФГОС ДО)

– В младенческом возрасте (2 месяца – 1 год) – «непосредственное эмоциональное общение со взрослым»; речевая деятельность «(слушание и понимание речи взрослого, гуление, лепет и первые слова)» [5];

– в раннем возрасте (1–3 года) – «ситуативно-деловое общение со взрослым и эмоционально-практическое со сверстниками под руководством взрослого»; речевая деятельность «(понимание речи взрослого, слушание и понимание стихов, активная речь)» [5];

– для детей дошкольного возраста (3–8 лет) – «игровая деятельность (сюжетно-ролевая, театрализованная, режиссерская, строительно-конструктивная, дидактическая, подвижная)» [5], предполагающая хорошие коммуникативные навыки; «общение со взрослым (ситуативно-деловое, внеситуативно-познавательное, внеситуативно-личностное) и сверстниками (ситуативно-деловое, внеситуативно-деловое); речевая (слушание речи взрослого и сверстников, активная диалогическая и монологическая речь)» [5].

Приложение 4

Таблица ПЗ

**Целевые ориентиры (компетенции) социального
и коммуникативного развития (согласно ФГОС ДО)**

Возраст ребенка	Целевые ориентиры образования
В младенческом возрасте	Ребенок эмоционально реагирует на внимание взрослого, проявляет радость в ответ на общение со взрослым
	Ребенок понимает речь взрослого, положительно реагирует на знакомых людей, имена близких родственников
	Ребенок выполняет простые просьбы взрослого, понимает и адекватно реагирует на слова, регулирующие поведение («можно», «нельзя» и др.)
В раннем возрасте	Ребенок стремится к общению со взрослыми, реагирует на их настроение
	Ребенок проявляет интерес к сверстникам; наблюдает за их действиями и подражает им; играет рядом
	Ребенок владеет активной речью, включенной в общение; может обращаться с вопросами и просьбами; проявляет интерес к стихам, сказкам, повторяет отдельные слова и фразы за взрослым; рассматривает картинки, показывает и называет предметы, изображенные на них
	Ребенок понимает и выполняет простые поручения взрослого
На этапе завершения дошкольного образования	Ребенок соблюдает элементарные социальные нормы и правила поведения в различных видах деятельности, взаимоотношениях со взрослыми и сверстниками
	У ребенка выражено стремление заниматься социально значимой деятельностью
	Ребенок владеет средствами общения и способами взаимодействия со взрослыми и сверстниками; способен понимать и учитывать интересы и чувства других; договариваться и дружить со сверстниками; старается разрешать возникающие конфликты

Окончание табл. ПЗ

Возраст ребенка	Целевые ориентиры образования
	Ребенок способен понимать свои переживания и причины их возникновения, регулировать свое поведение и осуществлять выбор социально одобряемых действий в конкретных ситуациях, обосновывать свои ценностные ориентации
	Ребенок проявляет любознательность, активно задает вопросы взрослым и сверстникам; интересуется субъективно новым и неизвестным в окружающем мире; способен самостоятельно придумывать объяснения явлениям природы и поступкам людей; склонен наблюдать, экспериментировать
	Ребенок владеет речью как средством коммуникации, познания и творческого самовыражения; знает и осмысленно воспринимает литературные произведения различных жанров; демонстрирует готовность к обучению грамоте

Приложение 5

Планируемые образовательные результаты на этапе завершения программы ДО, требующие высокой коммуникативной культуры дошкольника (согласно ФОП ДО)

– «Ребенок соблюдает элементарные социальные нормы и правила поведения в различных видах деятельности, взаимоотношениях со взрослыми и сверстниками» [4];

– «ребенок владеет средствами общения и способами взаимодействия со взрослыми и сверстниками; способен понимать и учитывать интересы и чувства других; договариваться и дружить со сверстниками; старается разрешать возникающие конфликты конструктивными способами» [4];

– «ребенок владеет речью как средством коммуникации, познания и творческого самовыражения» [4].

Приложение 6

Таблица П4

Назначение общностей (сообществ ДОО) (согласно ФОП)

Наименование общности	Назначение общности
Профессионально-родительская общность	Включает сотрудников ДОО и взрослых членов семей воспитанников, которых связывают общие ценности, цели развития и воспитания детей, объединение усилий по воспитанию ребенка в семье и в ДОО, уважение друг к другу. В рамках социокультурного контекста (социальная и культурная среда, в которой человек растет и живет) повышается роль родительской общности как субъекта образовательных отношений в Программе воспитания
Детско-взрослая общность	Для общности характерно содействие друг другу, сотрудничество и сопереживание, взаимопонимание и взаимное уважение, отношение к ребенку как к полноправному человеку, наличие общих симпатий, ценностей и смыслов у всех участников общности. Культура поведения взрослых в детском саду направлена на создание воспитывающей среды как условия решения возрастных задач воспитания. Общая психологическая атмосфера, эмоциональный настрой группы, спокойная обстановка, отсутствие спешки, разумная сбалансированность планов – это необходимые условия нормальной жизни и развития детей
Детская общность	Общество сверстников как необходимое условие полноценного развития личности ребенка

Приложение 7

Профессиональный портрет педагога ДОО, включающий требования к коммуникативной культуре

- «Быть примером в формировании полноценных и сформированных ценностных ориентиров, норм общения и поведения» [4];
- «мотивировать детей к общению друг с другом, поощрять даже самые незначительные стремления к общению и взаимодействию» [4];
- «поощрять детскую дружбу, стараться, чтобы дружба между отдельными детьми внутри группы сверстников принимала общественную направленность» [4];
- «заботиться о том, чтобы дети непрерывно приобретали опыт общения на основе чувства доброжелательности» [4];
- «содействовать проявлению детьми заботы об окружающих, учить проявлять чуткость к сверстникам, побуждать детей сопереживать, беспокоиться, проявлять внимание к заболевшему товарищу» [4].

Приложение 8

Коммуникативная составляющая Кодекса профессиональной этики и поведения педагога ДОО (согласно ФОП ДО)

- Педагог всегда выходит навстречу родителям и приветствует родителей и детей первым;
- улыбка – всегда обязательная часть приветствия;
- тон общения ровный и дружелюбный, исключается повышение голоса;
- уважительное отношение к личности воспитанника;
- умение заинтересованно слушать собеседника и сопереживать ему;
- умение видеть и слышать воспитанника, сопереживать ему;
- уравновешенность и самообладание, выдержка в отношениях с детьми;
- умение быстро и правильно оценивать сложившуюся обстановку и в то же время не торопиться с выводами о поведении и способностях воспитанников;
- умение сочетать мягкий эмоциональный и деловой тон в отношениях с детьми;
- умение сочетать требовательность с чутким отношением к воспитанникам;
- знание возрастных и индивидуальных особенностей воспитанников;
- соответствие внешнего вида статусу воспитателя детского сада.

Приложение 9

Таблица П5

**Личные качества педагога дошкольной образовательной
организации (по В. Д. Шадрикову)**

Компетентность «Личностные качества»	Характеристика компетентности	Показатели оценки компетентности
Вера в силы и возможности обучающихся	Компетентность является выражением гуманистической позиции педагога и отражает основную задачу – раскрывать потенциальные возможности ученика при готовности поддерживать ученика	– Умение создавать ситуацию успеха для обучающихся при грамотном педагогическом оценивании; – умение находить положительные стороны у каждого обучающегося; – умение разрабатывать индивидуально ориентированные образовательные проекты
Интерес к внутреннему миру обучающихся	Компетентность предполагает знание индивидуальных и возрастных особенностей и выстраивание педагогической деятельности с опорой на них	– Умение выяснить индивидуальные образовательные предпочтения, возможности, трудности ученика; – умение показать личный смысл обучения с учетом индивидуальных характеристик внутреннего мира
Открытость к принятию других позиций, точек зрения (неидеологизированное мышление педагога)	Педагог интересуется другим мнением и готов поддерживать в случаях достаточной аргументации, гибко реагирует на высказывания обучающегося, готов к изменению собственной позиции	Проявление интереса и учет других точек зрения, мнений и позиций в процессе оценивания обучающихся
Общая культура	Компетентность определяет характер и стиль педагогической деятельности, заключается в знании материальной и духовной жизни человека	– Знание материальных и духовных интересов молодежи; – возможность продемонстрировать свои достижения
Эмоциональная устойчивость	Определяет характер и эффективность отношений в учебном процессе, способствует сохранению объективности	Умение в трудных и эмоционально напряженных ситуациях сохранять спокойствие; умение сохранять объективность при эмоциональном конфликте
Позитивная направленность на педагогическую деятельность. Уверенность в себе	– Вера в собственные силы и эффективность; – позитивные отношения с коллегами и обучающимися; – позитивная направленность на педагогическую деятельность	– Позитивное настроение; – желание работать; – высокая профессиональная самооценка

Приложение 10

Письмо Минобрнауки России от 06.02.2014 № 09–148

**МОДЕЛЬНЫЙ КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

I. Общие положения

1. Кодекс профессиональной этики педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – Кодекс), разработан на основании положений Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4. Целями Кодекса являются:

- установление этических норм и правил поведения педагогических работников для выполнения ими своей профессиональной деятельности;
- содействие укреплению авторитета педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- обеспечение единых норм поведения педагогических работников.

6. Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений в системе образования, основанных на нормах морали, уважительном отношении к педагогической деятельности в общественном сознании, самоконтроле педагогических работников.

II. Этические правила поведения педагогических работников при выполнении ими трудовых обязанностей

7. При выполнении трудовых обязанностей педагогическим работникам следует исходить из конституционного положения о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

8. Педагогические работники, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

з) проявлять корректность и внимательность к обучающимся, их родителям (законным представителям) и коллегам; беспристрастности и справедливости.

11. При выполнении трудовых обязанностей педагогический работник не допускает:

а) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

13. Педагогическим работникам рекомендуется соблюдать культуру речи, не допускать использования в присутствии всех участников образовательных отношений грубости, оскорбительных выражений или реплик.

Рекомендации по организации мероприятий, направленных на разработку, принятие и применение Кодекса профессиональной этики педагогическим сообществом

При обсуждении Кодекса рекомендуется обратить внимание на социальные запросы и ожидания, которые стимулировали разработку данного документа:

– образование неотделимо от воспитания, фундаментом которого являются гуманизм, нравственность, этическая культура; для всестороннего развития детей необходим благоприятный психологический климат, который формируется в первую очередь учителем, воспитателем;

– профессионализм и эффективность его деятельности в значительной степени определяются его этической культурой;

– установление этических норм и правил поведения педагогических работников должно положительно повлиять на взаимоотношения всех участников образовательного процесса на основе равенства партнеров;

– важнейшим компонентом педагогической этики является выстраивание отношений педагог – ребенок (обучающийся), педагог инициирует чувства достоинства в ребенке, признает значимость его личности, занимает позицию равноправных участников общения.

Примерное положение о нормах профессиональной этики педагогических работников (ред. от 2019 г.) (дополненные рекомендации)

I. Общие положения

II. Нормы профессиональной этики педагогических работников

3. Педагогические работники, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) уважать честь и достоинство обучающихся и других участников образовательных отношений;

в) проявлять доброжелательность, вежливость, тактичность и внимательность к обучающимся, их родителям (законным представителям) и коллегам;

г) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов Российской Федерации и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных социальных групп, способствовать межнациональному и межрелигиозному взаимодействию между обучающимися;

ж) воздерживаться от размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в местах, доступных для детей, информации, причиняющий вред здоровью и (или) развитию детей.

Приложение 11

Рекомендации по облегчению говорения

1. Перед тем как выйти со своей лекцией к студентам, выступите с ней дома перед зеркалом. Это поможет вам посмотреть на себя со стороны, увидеть свои как вербальные, так и невербальные формы самовыражения.

2. Перед тем как говорить, а также после каждого выдоха вдыхайте достаточное количество воздуха. «Достаточно» – означает не чрезмерно: каждый говорящий должен руководствоваться собственным опытом и вдыхать такое количество воздуха, которое отвечает особенностям его организма.

3. После вдоха воздух тратьте медленно, экономно. Чрезмерный запас воздуха может привести к его потере.

4. Не повышайте голос, говорите так, как всегда. Повышая голос, вы тратите больше воздуха.

5. Держите грудь ровно, чуть-чуть выпятив ее вперед. Вдыхать воздух нужно и носом, и ртом. Говорите, по возможности находясь в хорошей физической и психической форме. Нервная система не должна испытывать чрезмерные нагрузки.

Приложение 12

Упражнения, развивающие активность речевого дыхания

1. **«Насос».** Встаньте прямо, ноги на ширине плеч. Наклонитесь вперед и возьмитесь за рукоятку воображаемого автомобильного насоса двумя руками. Начните накачивать воздух: выпрямляясь, делайте вдох, а наклоняясь – выдох. Затем то же самое, но со звуком: наклоняясь, выбрасывайте очередную порцию «воды» – «фффффу». Соберите губы как бы для свиста, с силой выдыхайте воздух: «фффффф!... фффффу!...ффффф!..» Не торопитесь, распрямляясь, успевайте сделать полный глубокий вдох. Прodelайте наклоны 4–5 раз подряд. Раз от раза можно увеличивать число наклонов.

2. **«Трубач».** Прижмите к губам мундштук воображаемой трубы (это может быть собственный кулак) и, выдувая воздух, протрубите (без звука) какой-либо бодрый, энергичный мотив:

Закаляйся!

Если хочешь быть здоров,

Постарайся

Обойтись без докторов,

Водой холодной обливайся,

Если хочешь быть здоров!

Не торопитесь, выдувайте воздух ритмично, медленно, торжественно.

3. Положение стоя, ноги – на ширине плеч. Медленно вдохните, а затем очень громко, с выражением, делая ударения на каждом слове, прочитайте стихотворение:

На-ша Та-ня гром-ко пла-чет:

Уро-ни-ла в реч-ку мя-чик.

Ти-ше, Та-неч-ка, не плачь,

Не уто-нет в реч-ке мяч!

Читая стихотворение, медленно наклоняйтесь. Необходимо учесть, что концовка стихотворения должна совпасть с окончанием наклона. Повторить 3–5 раз.

4. Медленно, как в предыдущем упражнении, наклоняясь, громко прочтите стихотворение через нос с закрытым ртом. Следите, чтобы воздух не ушел при первом же слове. Повторить упражнение 3 раза.

5. **«Делать паузы»**. Произнесите текст, делая разные паузы: логические, смысловые, психологические.

Инструкция: в выразительности нашей речи не последнюю роль играют паузы. Пауза – определенный информационный сигнал к началу активного слушания. Вовремя выдержанная пауза может оказать большее воздействие, чем куча сказанных слов. Важно уметь делать паузу и соответственно интерпретировать молчание. Короткая пауза перед кульминационным пунктом речи – один из способов наиболее ярко подчеркнуть его.

В следующем тексте расставьте паузы:

«Люби!» – поют шуршащие березы,

Когда на них сережки расцвели.

«Люби!» – поет сирень в цветной пыли.

«Люби! Люби!» – поют, пылая, розы.

Страшись безлюбья. И беги угрозы

Бесстрастия. Твой полдень вмиг – вдали.

Твою зарю теченья зорь сожгли.

Люби любовь. Люби огонь и грезы.

К. Бальмонт

6. **«Скороговорки»**. Прочтите скороговорки на одном выдохе (сначала короткие, затем длинные), добирайте воздух на смысловых паузах. Исходное положение: стоя, ноги – на ширине плеч. Глубоко вдохните, задержите дыхание и медленно произнесите:

Добыл бобов бобыль.

Шакал шагал, шакал скакал.

Ткет ткач ткани на платки Тане.

На меду медовик, а мне не до медовика.

Фараонов фаворит на сапфир сменил нефрит.

На дворе трава, на траве – дрова: раз дрова, два дрова – не руби дрова на траве двора.

Как у горки на пригорке жили тридцать три Егорки: раз Егорка, два Егорка, три Егорка (попробуйте перечислить как можно больше «Егорок»).

Гимнастика для губ и языка

Цель: развитие и совершенствование артикуляционного аппарата и произношения.

1. Вытяните губы трубочкой, будто вы хотите поцеловать что-то на расстоянии, а затем широко улыбнитесь во весь рот, растягивая губы и обнажая зубы.

Повторите это движение 10 раз на счет «раз, два». «Раз» – губы вытянуты трубочкой, «два» – переведены в широкую улыбку. В результате начальное напряжение щек и губ должно исчезнуть. Если пересыхают губы, облизните их и сделайте движение, которым женщины распределяют губную помаду.

2. Убедившись, что губы сложены трубочкой – «хоботок», устойчиво зафиксированы, подвигайте «хоботком» вправо-влево. Щеки должны быть неподвижны. Упражнение необходимо повторить 10 раз.

3. Глядя в зеркало, зафиксируйте «хоботок», а затем поднимите его вверх и опустите вниз на счет «раз, два». Подбородок и нижняя челюсть должны быть неподвижными. Прodelайте упражнение 10 раз.

4. Кончиком языка упритесь в щеку и растяните ее, а затем другую, словно вы во рту катаете конфету: раз – два, раз – два. Постепенно усиливайте давление языка на щеки. Прodelайте упражнение 10 раз. Сделайте несколько жевательных движений, чтобы снять напряжение.

5. Упритесь кончиком языка в верхнюю губу, затем – в нижнюю, снова в верхнюю, в нижнюю, и так 10 раз. Сделайте несколько жевательных движений, чтобы снять напряжение.

6. Сожмите губы и в напряженном состоянии просуньте между ними язык, свернутый в трубочку. Прodelайте упражнение 5 раз.

Дикционные упражнения

Четкая дикция – неременное условие всех публичных выступлений. Под дикцией понимается четкое произношение всех звуков родного языка с правильной их артикуляцией, при четком и внятном произнесении слов и фраз.

Цель: формирование четкого и правильного произношения звуков (гласных и согласных).

1. Вдохните и на выдохе, посылая звук в темя или в «маску» (нижнюю часть лба), стремясь, чтобы гласная звучала коротко и резко, как выстрел, а согласная – длинно, произнесите следующие слоги:

ПУ ПО ПА ПЭ ПИ ПЫ

БУ БО БА БЭ БИ БЫ

КУ КО КА КЭ КИ КЫ

ГУ ГО ГА ГЭ ГИ ГЫ

Каждый слог произносится на вдохе и выдохе. Упражнение нужно повторить 5 раз.

2. Упражнение выполняется таким же образом, как и предыдущее, но на одном выдохе вы должны «выстрелить» два слога:

ПУ-БУ ПО-БО ПА-БА

ПЭ-БЭ ПИ-БИ ПЫ-БЫ

КУ-ГУ КО-ГО КА-ГА

КЭ-ГЭ КИ-ГИ КЫ-ГЫ

Каждый пример нужно повторить 5–7 раз.

3. По указанной выше методике произнесите следующие слоги. Каждый пример повторяйте трижды:

РЛУ РЛО РЛА РЛЭ РЛИ РЛЫ

ЛРУ ЛРО ЛРА ЛРЭ ЛРИ ЛРЫ

РЛУ-ЛРУ РЛО-ЛРО РЛА-ЛРА РЛЭ-ЛРЭ

РЛИ-ЛРИ РЛЫ-ЛРЫ

СТУ-ЗДУ СТО-ЗДО СТА-ЗДА СТЭ-ЗДЭ СТИ-ЗДИ СТЫ-ЗДЫ

ПКТУ-ТПКУ ПКТО-ТПКО ПКТА-ТПКА

ПКТЭ-ТПКЭ ПКТИ-ТПКИ ПКТЫ-ТПКЫ

КПТУ КПТО КПТА КПТЭ КПТИ КПТЫ

ДБГУ-БГДУ ДБГО-БГДО ДБГА-БГДА

ДБГЭ-БГДЭ ДБГИ-БГДИ ДБГЫ-БГДЫ

4. **«Скороговорки».** Тщательно выговаривая каждый звук, надо медленно прочитать по складам:

От то-по-га ко-пыт пыль по по-лю ле-тит.

Повторите до тех пор, пока не почувствуете, что вы можете медленно прочитать скороговорку без запинки. Затем прочитайте скороговорку в темпе обычного разговора. Убедитесь, что текст звучит разборчиво и уверенно. Повторяя скороговорку, наращивайте темп, а затем произнесите текст на пределе своих возможностей.

Бык тупогуб, тупогубенький бычок, у быка бела губа была тупа.

Чешуя у щучки, чешуйка у чушки.

5. Прочитайте стихотворение Льюиса Кэрролла «Бармаглот» так, чтобы слова были четко слышны:

Варкалось. Хливкие шорьки пырялись по наве, и хрюкали zelюки, как мюмзики в мове. И бойся Бармаглота, сын! Он так свиреп и дик, а в глуще рымит исполин – злопастьный Брандашмыг! Но взял он меч, и взял он щит, высоких полон дум. В глушобу путь его лежит. Под дерево Тумтум. Он встал под дерево, и вот граахнул гром – летит ужасный Бармаглот и пылкает огнем! Раз-два, раз-два! Горит трава! Взы-взы – стрижаает меч. Ува! Ува! И голова барабардает с плеч. О, светозарный мальчик мой! Ты победил в бою! О, храброславленный герой, хвалу тебе пою! Варкалось. Хливкие шорьки пырялись по наве. И хрюкали zelюки, как мамзюки в мове.

6. Выразительно прочитайте сказку Л. Петрушевской «Пуськи бятые».

Сяпала Калуша по напушке и увозила бутявку. И волит: Калушата, калушаточки! Бутявка! Калушата присяпали и бутявку стрямкали. И придудонились. И Калуша волит: Оее, оее! Бутявка-то – некузявая! Калушата бутявку вычурили. Бутявка вздрезбзнулаась, сопритюкнулаась и усякала с напушки. А Калуша волит: бутявок не трямкают. Бутявки дюбые и зюмо-зюмо некузявые. От бутявок дудунятся. А бутявка волит за напушкой: Калушата подудонились! Калушата подудонились! Зюмо некузявые! Пуськи бятые!

7. Прочитайте текст, добившись эффекта внушения.

Каждый день неповторим и феноменален, если прожить его как последний день – единственный день жизни, т. е. не оглядываясь, в радостном ощущении человеческого бытия, любви и гармонии. Именно к такой жизни приводит принятие алгоритма смирения и недеяния. Тогда расстановка ценностных акцентов ориентируется не на приобретение, а на отдачу. Не случайно люди испокон веков знали истину: чем больше отдаешь себя людям, не ожидая от них наград, тем больше вернется к тебе сердечным теплом и любовью. Мы тем и бедны, что имеем много, и не только бедны, но и несвободны, ибо не вещи нам служат, а мы вещам. Боясь потерять то, что имеем, мы погружаемся в целую систему страхов, которая по законам индукции порождает, с одной стороны, замки, сигнализацию, а с другой стороны, воров. Мы и к ближайшим своим относимся с большой долей собственности: отсюда траур наш по умершему фальшив, поскольку нам жалко не столько ушедшего, сколько себя потерявшего. (А. Мартынов. «Исповедимый путь»)

8. Интонация передает смысловые и эмоциональные различия высказываний, отражает состояние и настроение говорящих, их отношение к предмету беседы или друг другу. Вспомним роман Л. Толстого «Анна Каренина». Первый разговор Стивы Облонского с женой после того, как она узнала об его измене. Прочитайте его, стараясь соблюсти указанную интонацию.

– Долли! – сказал он тихим робким голосом. Он втянул голову в плечи и хотел иметь жалкий и покорный вид, но он все-таки сиял здоровьем и свежестью.

– Что вам нужно? – сказала она быстрым, не своим, грудным голосом.

– Долли! – повторил он с дрожанием голоса. – Анна придет нынче.

– Ну и что же мне? Я не могу ее принять! – вскрикнула она.

– Но надо же, однако, Долли...

– Уйдите, уйдите, уйдите! – не глядя на него, вскрикнула она, как будто крик этот был вызван физической болью.

– Уйдите, уйдите отсюда! – закричала она еще пронзительнее. – Не говорите мне про ваши увлечения, про ваши мерзости!

– Но что ж... Ну что же делать? – говорил он жалким голосом, сам не зная, что он говорит, и все ниже и ниже опуская голову.

– Вы мне гадки, отвратительны! – закричала она, горячась все более и более. – Ваши слезы – вода! Вы никогда не любили меня; в вас нет ни сердца, ни благородства! Вы мне мерзки и гадки, чужой, да, чужой! – с болью и злобой произносила она это ужасное для себя слово «чужой».

Источник: Сысоева, Е. Ю. Речевая культура преподавателя вуза: учебное пособие по курсу лекций для слушателей ФПК, доп. обр. программы «Преподаватель высшей школы» / Е. Ю. Сысоева – Самара: Универс групп, 2008. – 100 с.

Приложение 13

Тест «Оценка самоконтроля в общении» (по Мариону Снайдеру)

С помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное – обозначьте буквой В, а неверное – буквой Н.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется ответ «Н» за 1, 5, 7-й вопросы и за ответ «В» – на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

0–3 балла показывают низкий коммуникативный контроль, т. е. ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, отчего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов говорят о среднем коммуникативном контроле. Вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

1–10 баллов указывают на высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Источник: <https://psylist.net/praktikum/00048.htm>

Шкала «Техника общения» Творогова

Автор: Н. Д. Творогов

Цель: Измерение уровня развития операционального и эмоционально-волевого компонентов коммуникативной компетентности.

Инструкция. Оцените максимально объективно свои способности и умения каждого из одноклассников, проявляемые в общении. При работе над опросником обсуждать вслух оценки не разрешается. На бланке ответов номера качеств обозначены по горизонтали, а фамилии одноклассников и ваша зашифрованы цифрами по вертикали. Сначала поставьте себе оценку по каждому из указанных качеств и обведите свой номер кружком в таблице, затем оцените своих товарищей. Оценки в соответствующих графах в 5-балльной системе, где 0 обозначает полное отсутствие характеристики, а 5 – максимальную ее выраженность. Десятичные дробные значения не допускаются. Если вы не можете оценить данное умение или данного человека по каким-то причинам, то в соответствующих графах поставьте прочерки. Список группы прилагается.

Коммуникативные умения:

1. Умение начать разговор, найти общую тему.
2. Способность длительное время поддерживать разговор.
3. Понимание чувств и намерений другого человека.
4. Умение воздерживаться от категорических суждений при оценке других.
5. Умение выслушать собеседника.
6. Умение выйти из общения, не обижая других.
7. Приветливость.
8. Хорошие манеры в общении.
9. Тактичность.
10. Умение точно и ясно высказывать свои мысли.
11. Мимическая подвижность лица.
12. Соответствие жестов ситуации.
13. Соответствие мимики ситуации.
14. Умение одеваться в соответствии с ситуацией.
15. Соответствие интонации речи ее смыслу.
16. Умение при желании включиться в начатую другими работу.

Источник: <https://azps.ru/tests/5/tvorogov.html>

Приложение 15

Тестовая карта коммуникативной деятельности

Чтобы оценить стиль общения человека с аудиторией, рекомендуем заполнить тестовую карту коммуникативной деятельности, разработанную на основе анкеты А. А. Леонтьева. Для этого необходимо выступить в качестве экспертов четверем-пяти лицам, имеющим опыт общения с аудиторией, желательно психологам. Каждый эксперт работает независимо, после чего находится усредненная оценка. Оценку проводить по предлагаемой шкале, а при обсуждении попытаться обосновать, какие действия лектора вызвали те или иные оценки.

Если усредненная оценка экспертов колеблется в пределах **45–49 баллов**, то коммуникативная деятельность очень напряженная и близкая к модели активного взаимодействия. Оратор достиг вершин своего мастерства, свободно владеет аудиторией. Как дирижер прекрасно распределяет свое внимание, все средства общения органично вплетены во взаимодействие с обучаемыми. Непосвященному может показаться, что собралась компания давно знающих друг друга людей для обсуждения последних событий. Однако при этом все заняты общим делом, а занятия достигают поставленной цели.

35–44 балла – высокая оценка. Дружеская, непринужденная атмосфера царит в аудитории. Все участники занятия заинтересованно наблюдают за ведущим или обсуждают поставленный вопрос. Активно высказываются мнения, предлагаются варианты решения проблемы. Стихийность отсутствует.

Ведущий корректно направляет ход беседы, не забывая отдать должное юмору и остроумию собравшихся. Всякое удачное предложение тут же подхватывается и поощряется умеренной похвалой. Занятие проходит продуктивно в активном взаимодействии сторон.

20–34 балла характеризуют ведущего как вполне удовлетворительно овладевшего приемами общения. Его коммуникативная деятельность довольно свободна по форме, он легко входит в контакт с аудиторией, но не все оказываются в поле его внимания. В импровизированных дискуссиях он опирается на наиболее активную часть собравшихся, остальные же выступают большей частью в роли наблюдателей. Занятие проходит оживленно, но не всегда достигает поставленной цели. Содержание занятия может произвольно приноситься в жертву форме общения.

Здесь возможны проявления элементов моделей дифференцированного внимания и негибкого реагирования.

11–19 баллов – низкая оценка коммуникативной деятельности человека в аудитории. Имеет место односторонняя направленность воздействия. Незримые барьеры общения препятствуют живым контактам сторон. Аудитория пассивна, инициатива подавляется доминирующим положением ведущего. Его стиль уподобляется авторитарной или неконтактной моделям общения.

При очень низких оценках **7–10 баллов** всякое взаимодействие с аудиторией отсутствует. Общение развивается по моделям дикторского или гипорефлексивного стиля. Оно обезличено, по психологическому содержанию анонимно и практически ничем не отличается от массовой публичной лекции или вещания по радио. Все функции ограничиваются лишь информационной стороной.

Эффективному взаимодействию общающихся могут препятствовать самые разные факторы, известные как барьеры общения. Такие объективные факторы, как расстояние, отсутствие видимости и слышимости, – предмет анализа физиков и инженеров. Мы же будем рассматривать в дальнейшем субъективные факторы, связанные с личностями общающихся и сопутствующими общению обстоятельствами.

	Положительные черты характера	Оценка							Отрицательные черты характера
1	Доброжелательность	7	6	5	4	3	2	1	Недоброжелательность
2	Заинтересованность	7	6	5	4	3	2	1	Безразличие
3	Поощрение инициативы собеседников	7	6	5	4	3	2	1	Подавление инициативы собеседников
4	Открытость (свободное выражение чувств, отсутствие «маски»)	7	6	5	4	3	2	1	Закрытость (стремление держаться за социальную роль, боязнь своих недостатков, тревога за престиж)
5	Активность (все время в общении держит собеседников в тоне)	7	6	5	4	3	2	1	Пассивность (не управляет общением, пускает его на самотек)

	Положительные черты характера	Оценка							Отрицательные черты характера
6	Гибкость (легко схватывает и разрешает возникающие проблемы, конфликты)	7	6	5	4	3	2	1	Жесткость (не замечает изменений в настроении собеседников, направлен как бы на себя)
7	Дифференцированность (индивидуальный подход) в общении	7	6	5	4	3	2	1	Отсутствие дифференцированности в общении (нет индивидуального подхода к собеседникам)

Источник: Большая энциклопедия психологических тестов. – Москва: Эксмо, 2007. – 416 с.

Приложение 16

Тест для оценки коммуникативных умений

Понятие «коммуникативные умения» включает в себя не только оценку собеседника, определение его сильных и слабых сторон, но и умение установить дружескую атмосферу, умение понять проблемы собеседника и т. д. Для проверки этих качеств предлагаем следующие тесты.

Инструкция: «Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение или досаду и раздражение при беседе с любым человеком – будь то Ваш товарищ, сослуживец, непосредственный начальник, руководитель или просто случайный собеседник».

Варианты ситуаций

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть, что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится, карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство недовольства и тревоги.
7. Собеседник отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это меня беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы с этим не согласны?»

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение.

70–100 % – Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40–70 % – Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям. Вам еще недостает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10–40 % – Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0–10 % – Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Дания Загриевна Ахметова – проректор по непрерывному образованию Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова, директор НИИ педагогических инноваций и инклюзивного образования, д-р пед. наук, профессор кафедры теоретической и инклюзивной педагогики, заслуженный учитель РТ, заслуженный деятель науки РТ, заслуженный работник высшей школы РФ.

Асия Витальевна Тимирязова – ректор Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова, канд. экон. наук, заместитель председателя Общественной палаты Республики Татарстан, председатель Общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Татарстан, заслуженный экономист Республики Татарстан.

Татьяна Александровна Челнокова – д-р пед. наук, профессор кафедры теоретической и инклюзивной педагогики Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Илона Геннадьевна Морозова – канд. пед. наук, заместитель директора НИИ педагогических инноваций и инклюзивного образования, доцент кафедры теоретической и инклюзивной педагогики Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Наталья Алексеевна Паранина – канд. пед. наук, доцент, заведующая кафедрой теоретической и инклюзивной педагогики Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Наталья Владимировна Клишко – канд. пед. наук, доцент кафедры теоретической и инклюзивной педагогики Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Мargarита Александровна Филатова-Сафронова – канд. психол. наук, доцент кафедры психологии развития и психофизиологии, заведующая лабораторией «Технологии инклюзивного образования» Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Елена Радимовна Пилюгина – руководитель социально-психологического центра «Опора», старший преподаватель кафедры общей психологии, педагогической психологии и психологической практики Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Л. М. Карпова – старший преподаватель кафедры теоретической и инклюзивной педагогики Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Александр Владимирович Жаринов – старший преподаватель кафедры теоретической и инклюзивной педагогики Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Игорь Алексеевич Гурьянов – начальник отдела развития профессиональных компетенций, преподаватель кафедры туризма Казанского инновационного университета имени В. Г. Тимирязова.

Научное издание

КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА
ПЕДАГОГА И РУКОВОДИТЕЛЯ
ЦИФРОВОЙ ЭПОХИ

Дания Загриевна Ахметова, Асия Витальевна Тимирясова,
Татьяна Александровна Челнокова, Илона Геннадьевна Морозова,
Наталья Алексеевна Паранина, Наталья Владимировна Климко,
Маргарита Александровна Филатова-Сафронова,
Елена Радимовна Пилюгина
Л. М. Карпова, Александр Владимирович Жаринов, Игорь
Алексеевич Гурьянов

Главный редактор *Г. Я. Дарчинова*
Редактор *Г. А. Тарасова*
Технический редактор *О. А. Аймурзаева*
Дизайн обложки: *Г. И. Загретдинова*

ISBN 978-5-8399-0811-6



Подписано в печать 17.10.2023. Формат 60×84/8. Гарнитура PT Astra Serif, 11.
Уч.-физ. л. 29,65. Тираж 500 экз. (1-й завод – 100 экз.). Заказ № .



Издательство «Познание» Казанского инновационного университета им. В. Г. Тимирясова
420111, г. Казань, ул. Московская, 42. Тел. (843) 231-92-90; e-mail: zaharova@ieml.ru