

Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему доверительного общения, как фактора продуктивного взаимодействия на примере воспитателей ДООУ.

Выбор темы обусловлено проблемой малоизученной проблеме доверительного общения.

Целью работы является исследование доверительного общения как фактора продуктивного взаимодействия в деятельности воспитателей ДООУ.

Бакалаврская работа основана на гипотезе, что доверительного общение определяется уровнем развития коммуникативных умений педагогов и их потребностью в общении, а психологическое сопровождение взаимодействия педагогов ДООУ определяет продуктивность доверительного общения.

В ходе работы решаются задачи:

- 1) Провести теоретический анализ современной отечественной и зарубежной научной литературой по проблеме доверительного общения
- 2) Выявить уровень развития коммуникативных навыков и особенности потребности в общении педагогов-воспитателей ДООУ.
- 3) Провести тренинг «Психологическое сопровождение процесса доверительного общения»
- 4) Провести сравнительный анализ уровня коммуникативных умений воспитателей до проведения тренинга «Психологическое сопровождение процесса доверительного общения» и после проведения тренинга-семинара.
- 5) Разработать рекомендации по оптимизации доверительного общения в деятельности воспитателей ДООУ.

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретический анализ отечественной и зарубежной научной литературы по проблеме доверительного общения.....	8
1.1 Теоретический анализ проблемы доверительного общения.....	8
1.2 Особенности интерактивной стороны общения и психолого-педагогического взаимодействия	23
1.3 Специфика общения и деятельности воспитателей ДОУ.....	27
Выводы по первой главе.....	33
Глава 2. Эмпирическое исследование доверительного общения как фактора продуктивного взаимодействия в деятельности воспитателей ДОУ.....	34
2.1 Организация и методы исследования.....	34
2.2 Результаты эмпирического исследования особенностей доверительного общения	38
2.3 Рекомендации по оптимизации доверительного общения в деятельности воспитателей ДОУ	43
Выводы по второй главе.....	47
Заключение.....	48
Список используемой литературы.....	50

Введение

Согласно современным подходам в отечественной психологии и педагогике, важнейшей стороной модернизации отечественного образования является создание единого воспитательно-образовательного пространства в отношениях семья – дошкольное образовательное учреждение.

Одной из важнейших задач, которую должны решать государственные учреждения, это – создание условий, обеспечивающих продуктивное взаимодействие педагогов с семьёй (Закон РФ « Об образовании »).

Содержание и формы подготовки педагогов - воспитателей к взаимодействию с семьёй предполагают понимание межличностных отношений, сопряженных с воспитательно-развивающим процессом. Оценки взаимодействия в педагогическом процессе как единства двух подструктур, описанных В.Н. Мясищевым. Это – внутренней, мотивационно-потребностного проявления субъекта общения и его внешнего, поведенческого проявления [23].

Актуальность исследования. Категория «общение» выделилась в отдельную самостоятельную категорию в 60-е годы прошлого столетия и появилась в учебниках «Психологии» одноименная глава. Впервые это было осуществлено ленинградскими психологами, в научной школе, которых достаточно глубоко изучалась эта проблема [2].

Однако и до настоящего времени не проводят различия между понятиями «общение» и «деятельность» (научная школа А.Н. Леонтьева). Б.Ф. Ломов и А.А. Бодалев были одними из первых в отечественной психологии, которые развели эти понятия [3].

Согласно представлениям Р.С. Немова, « ...в зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов: материальное, когнитивное, мотивационное, кондиционное» [14]. Для нашей

работы особое значение имеет кондиционное общений, направленное на оказание влияния друг на друга.

Характеризуя общение с позиции московской школы психологов (А.Н. Леонтьев и его ученики), Р.С. Немов выделяет две стороны: контакты с природой (это - деятельность) и контакты с живыми существами, обменивающиеся информацией преимущественно с помощи речи (это – общение).

В настоящее время в учебниках психологии дается четкое различие функций присущих понятиям «деятельность» и «общение». Известно, что общению придаются функции не свойственные категории деятельности. Несомненно, то, что и категория деятельности и категория общения выполняют общую для них функцию: в процессе деятельности и общения совершается развитие отдельных психологических явлений, которые формируют личность как системное явление.

Согласно словарю С.И. Ожегова, доверие – это уверенность в чьей-нибудь добросовестности, искренности, в правильности чего-нибудь и основанное на этом отношении к чему-нибудь.

В настоящее время помимо выше приведенной функции общение выполняет также перцептивную, интерактивную функции (А.В. Брушлинский, Л.П. Буева, В.В. Знаков, А.А. Леонтьев, Н.Н. Обозов, В.Н. Куница и др.).

Следует признать, что до настоящего времени не всеми психологами признается содержание понятию «общение», которое дается Санкт-Петербургскими психологами.

На сегодняшний день общепризнано, что семейное воспитание детей должно быть приоритетным направлением в формировании развитого во всех отношениях (физическом, психологическом, социальном) человека. Особенно это касается воспитания и развития детей дошкольного возраста. Но для реализации такого направления необходимо наполнить недостающий опыт родителей психологическим содержанием и адекватными условиям

жизни ребенка педагогическими технологиями. И эта задача должна стоять перед психологами и воспитателями ДООУ (С.Н. Резников, Л.П. Буева).

Таким образом, недостаточно полно разработанная проблема участия категории общения в формировании отдельных психологических функций и, в частности, влияния доверительного общения на межличностные отношения взрослого населения и отношения «родитель-педагог» и «родитель-ребенок» явились актуальными для выполнения настоящей работы.

Объект исследования: Доверительное общение.

Предмет исследования: Доверительное общение как фактор продуктивного взаимодействия(на примере воспитателей ДООУ)

Цель работы: Исследование доверительного общения как фактора продуктивного взаимодействия в деятельности воспитателей ДООУ

Гипотеза исследования: Мы предполагаем, что доверительного общение определяется уровнем развития коммуникативных умений педагогов и их потребностью в общении, а психологическое сопровождение взаимодействия педагогов ДООУ определяет продуктивность доверительного общения.

В соответствии с предметом, целью и гипотезой исследования были поставлены следующие **задачи исследования:**

6) Провести теоретический анализ современной отечественной и зарубежной научной литературой по проблеме доверительного общения

7) Выявить уровень развития коммуникативных навыков и особенности потребности в общении педагогов-воспитателей ДООУ.

8) Провести тренинг «Психологическое сопровождение процесса доверительного общения»

9) Провести сравнительный анализ уровня коммуникативных умений воспитателей до проведения тренинга «Психологическое сопровождение процесса доверительного общения» и после проведения тренинга-семинара.

10) Разработать рекомендации по оптимизации доверительного общения в деятельности воспитателей ДООУ.

В ходе исследования были использованы следующие **методы**:

1. Теоретический анализ литературы проблеме доверительного общения в образовательной среде.

2. Психодиагностические методы:

-«Тест коммуникативных умений» (Л. Михельсон),

-«Тест мотивов аффилиации» Мехрабиана в русско-язычной адаптации

С.А. Шапкина.

3. Формирующий эксперимент с использованием тренинга «Психологическое сопровождение процесса доверительного общения»

4. Методы статистической обработки полученных данных (анализ средних величин)

Практическое значение данного исследования заключается в разработке рекомендаций по навыкам доверительного общения в деятельности воспитателей ДООУ.

ГЛАВА 1. Теоретический анализ отечественной и зарубежной научной литературы по проблеме доверительного общения

1.1 Теоретический анализ проблемы доверительного общения

Доверительное взаимодействие представляет немаловажную значимость условия, характеризующего взаимоотношения между людьми почти в абсолютно всех социальных моментах и социальных институтах: в семье, в школе, в производстве, в больнице и т. д. Оно содержит существенную значимость в развитии отношений между родителями и ребенком, в супружестве, в понимании воспитанника и педагога, медицинского работника и пациента, управляющего и подчиненного.

Как пишет М. В. Якушева (2008), «доверие к другому - это исходное условие человеческого общения, а также исходное психологическое отношение между людьми. Другими словами, в каждом акте общения всегда присутствует определенное количество или мера доверия, без которого нормальное общение вообще невозможно, ибо оно становится лишь транслированием содержания какого-либо текста или простым безличностным актом передачи информации, без которого отношения становятся конфронтационными».

Т.В. Скрипкина дает следующее определение доверия: «Доверие – установка личности, представляющая безусловную веру, а иногда и заменяющая ее» [37].

Большая степень доверия между членами группы всегда будет иметь положительные результаты для её жизнедеятельности и функционирования; в данных обстоятельствах появляются: открытый взаимообмен позициями и суждениями согласно значимым проблемам; более правильная установка целей и проблем; большее удовлетворенность от участия в труде группы и прогресс сплоченности; более значительная мотивация работы.

Доверительные взаимоотношения – малоизученный раздел человеческих отношений. Термин «доверительное общение» возник в отечественной психологии относительно не так давно. В трудах В.С. Сафонова, Е. А. Хорошиловой (Сафонов, 1981; Хорошилова, 1984) в первый раз выделены 2 значительных показателя доверительного общения: важность доверяемой информации и отношение доверия к собеседнику.

Более значимой характерной чертой этого общения В. С. Сафонов находит взаимообмен важными идеями и ощущениями в основе веры в собеседника, при этом происходит определенное обособление этой пары контактирующих людей от других. Под доверием он рассматривал расположение к партнеру как человеку, который никак не будет применять важное раскрытие против доверившегося.

В качестве важнейших функций доверительного общения В. С. Сафонов называет: психологическое облегчение; обратную взаимосвязь в ходе самопознания; психологическое сплочение, расширение отношений людей. При этом доверительность, будучи связанной с риском, всегда есть преодоление внутреннего психологического барьера.

Под термином «доверительное общение» возможно отмечать такое общение, цель которого более значима и глубока, чем формирование доверия. Цель межличностного неформального доверительного общения – формирование психологической близости, развитие доверительных взаимоотношений, снижение эмоциональной дистанции.

В последние года значительное место занимает проблема межличностного доверия в зарубежных исследованиях.

Анализ начальных теоретических посылок, лежащих в базе разнообразных подходов к проблеме доверия, дает возможность отметить 2 направленности в современной зарубежной психологии. Приверженцы первого, психоаналитического направленности подразумевают «доверительность» как открытие своего «действительного Я», содержащего

более чувствительные, неблагоприятные стороны личности. Подобного рода «действительное Я» потребует выхода в виде «естественных импульсов доверительности», регулируемых опасением лишиться почтения к себе. К появлению доверительного общения и приводит преодоление данного страха. В случае если страх проявляется сильнее, доверительность никак не обнаруживает себе выхода, остается неактуализированной, и активность подавляемых природных импульсов доверительности обретает выход в разрушении личности «изнутри», что, в свою очередь, порождает нарушение взаимосвязей с окружающими. Представители другого направления отталкиваются не столько из личности, сколько из самого процесса общения, опираясь на то, что доверительность есть продукт ситуации, а мотивы и прочие индивидуально-психологические характерные черты представляют не такое важное значение. В доверии допускается отметить такого рода содержательный элемент, как отражение сложившегося опыта и наблюдений человека, вследствие которым он способен предугадать, что индивид, пользующийся его доверием, осуществит его надежды. Непосредственно обстоятельство присутствия подобных надежд увеличивает важность того, к кому они направлены.

В структуру и речевого, и телесно-ориентированного общения включены межличностные отношения, являющиеся непременной составляющей общения. Среди отечественных психологов, изучающих эту проблему следует назвать Н.Н.Обозова (1979), который провел анализ исследований по этой проблеме как и отечественных, так и зарубежных авторов.

Согласно анализу исследований, направленных на выявление проблем межличностных отношений, последние представлены когнитивным, информационным, аффективным, поведенческим и регулятивным компонентами, каждый из которых характеризует сущность взаимодействия при общении.

Когнитивный компонент характеризует степень осознания того, что вызывает познавательный интерес в межличностных отношениях.

Аффективный компонент отражает эмоциональные переживания общающихся людей, которые сопровождаются отражаемыми мышлением и воображением – высшими когнитивными процессами существенных связей между ними.

Можно утверждать, что эмоциональный компонент является неотъемлемым атрибутом доверительного общения как среди взрослых (воспитатель-родитель), так и между взрослыми (воспитатель, родитель.) и детьми. Оценивая отражательную функцию эмоций, Н.Н. Обозов так характеризует аффективный компонент общения: «...это прежде всего положительные и отрицательные эмоциональные состояния, конфликтность состояний (внутриличностная, межличностная), эмоциональная чувствительность, удовлетворенность собой, партнером, работой и т. д»

Известно, что любая эмоция динамична и может проявляться амбивалентно(двойственно).Поэтому эмоциональное содержание межличностных отношений могут проявляться в двух противоположных эмоциональных выражениях: с одной стороны, конъюнктивных (позитивных, сближающих), с другой – индифферентных(безразличных)или дизъюнктивных (негативных, разделяющих).

Учитывая динамику протеканий эмоциональных состояний, при осуществлении акта общения необходимо осознанными средствами, привлекая высшие познавательные процессы, удерживать планку общения на положительном эмоциональном проявлении (конъюнктивном, по Н.Н. Обозову).

Из научной и популярной литературы известно, что варианты проявлений межличностных отношений многочисленны.

С целью применения конъюнктивных эмоций при доверительном общении следует знать, что существуют такие эмоции могут проявляться в

различных оттенках стенических эмоций и состояний, которые могут свидетельствовать о готовности к сближению, выражению в жестах и речи уважительного отношения при общении и совместной деятельности.

При доверительном общении, видимо, не следует использовать индифферентных эмоций, которые отражают проявления нейтрального отношения к собеседнику. К индифферентным, безразличным проявлениям таких эмоций относят: безучастность, безразличие, равнодушие и другие проявления в зависимости от когнитивного и эмоционального опыта.

Совершенно недопустимо применять при доверительном общении дизъюнктивные эмоции, которые отражают в ряде случаев астеническое состояние и проявляются в различных формах астенических, разрушающих общение, эмоций и состояний.

Деструктивная функция такого типа проявлений эмоций несомненна, так как нельзя исключать, что такие эмоции расцениваются собеседником как неприятие партнера, которое выражается отсутствием готовности к дальнейшему положительному взаимодействию при общении.

Поведенческий компонент межличностных отношений при общении отражает поведенческие проявления (действия, операции, речь, жесты).

Несомненно то, что при межличностном взаимодействии не последнюю роль играет наше когнитивно обусловленное эмоциональное отношение. В каждом случае следует помнить, если мы стремимся к доверительному общению, что любой человек не ангел (каждому человеку присущи положительные и негативные качества, различие состоит в их соотношении).

Многие психологи подчеркивают, что при доверительном общении следует учитывать, что межличностные отношения в общении строятся либо по «вертикали» (руководитель – подчиненный), либо по «горизонтали» (общение между людьми, занимающих равный статус).

Еще одним фактором, который существенно влияет на доверительное общение и общение, в целом, является психологическая и физиологическая совместимость (антропометрические данные общающихся, имеющие непосредственное влияние на восприятие человека человеком, и др.). Следует признать, что психофизиологии правы, когда полагают, что при внимательном восприятии мимической мускулатуры собеседника (не восприятия глаз, как это часто подчеркивают писатели, малограмотные психологи, так как сами глаза не дают психологических сведений, а демонстрируют только физиологические реакции – сужение или расширение зрачков) можно судить не только об аффективных проявлениях, но и о когнитивных процессах, если собеседник начинает говорить.

Описанный выше факт следует учитывать и при общении психолога с клиентом: внимательно всматривайтесь в мимическую мускулатуру и оценивайте его речь. Это позволит вам сравнительно быстро оценить интеллект клиента. Обратите внимание на выражение лица детей с болезнью Дауна.

Таким образом, при общении между людьми (взрослыми и детьми) следует учитывать межличностную совместимость. Под этим феноменом понимают оптимальное сочетание психологических и физиологических особенностей общающихся людей, которые способствуют протеканию процесса общения и оптимизируют его и деятельности, сопровождающую процесс общения.

Межличностная совместимость предполагает удовлетворенность совместным взаимодействием при общении и его результатом.

В исследованиях специалистов, в том числе и психологов, при исследовании межличностных отношений широко используется системный подход (Ломов, 1989; А.Н.Леонтьев, Б.Г. Ананьев, А.Р. Лурия и др.). Субъектом межличностных отношений выступает общающийся человек, а системообразующим фактором – полезный результат, полученный при

общении. Несомненно то, что в качестве полезного результата доверительного общения является установление взаимообогащающих действий при общении, которые позволяют добиться полезного результата – понимание единых требований при развитии ребенка, понимание законов развития ребенка, в частности, психологической теории деятельности, согласно которой развитие человека совершается в результате ведущей деятельности.

Эффективность доверительного общения существенно возрастет, если и воспитатель, и родитель выступают в акте общения как субъекты – субъект-субъектные отношения. Системный подход, применяемый в общении, вооружает субъектов ведущим системным принципом – эмерджентным, согласно которому в результате доверительного общения, нацеленного на обязательное достижение результата каждый субъект приобретает новые свойства, ранее ему не присущие.

Процесс развития межличностных отношений динамичен, и во многом его качественная сторона определяется условиями и факторами его развития.

Для доверительного общения существенным условием общения педагог - родитель является межличностная привлекательность.

Одно из важнейших качеств человека «межличностная привлекательность» базируется на ведущих, стержневых «ядрах» личности, таких как социально обусловленном качестве – направленности (потребности, мотивы, интересы, ценности и др.).

Привлекательность человека возникает при оценке физических достоинств, социального облика, способности к сопереживанию другому человеку, владению речью и языком, обеспечивающим и поддерживающим эмпатию и т. д.

Нередко в научной психологической и социальной практике для обозначения межличностной привлекательности использует научное

понятие: «аттракция», которое заимствовано из англо-американской социологии и привнесено на отечественную научную «почву».

Однако, эти понятия не вполне тождественны. При этом это понятие не имеет одинакового толкования у различных исследователей этой проблемы.

Некоторые исследователи рассматривают аттракцию как процесс и одновременно результат привлекательности при общении и взаимодействии одного человека для другого.

В социальной психологии различают вполне определенные виды этого понятия: симпатия, дружба, любовь, и связывают его с перцептивной функцией общения .

Социологи рассматривают аттракцию как своеобразную социальную установку, в которой при общении доминирует доброжелательный и искренний эмоционально-чувственный тон [9].

Ряд ученых отождествляет этот феномен с эмоциональной привлекательностью одного человека для другого.

На современном этапе развития социологии и психологии следует признать, что различное толкование, многозначность этого термина-аттракции, затрудняет использование этого термина и объясняет недостаточную исследованность этого феномена.

Однако следует признать, что сущность этого термина как эмоциональная привлекательность при взаимодействии и общении позволяет его отнести к качественной характеристике доверительного общения.

Синонимами доверительного общения иногда на практике считают аффилиацию как потребность, именно, в человеческом общении, сопровождающемся проявлением милосердия. В зарубежной литературе используют понятие альтруизм, которое близко по содержанию предшествующим понятиям.

В научных исследованиях, имеющих практическую направленность, указывается, что аффилиация и альтруизм, как правило, при общении свойственны большинству собеседников.

Из многих исследований явствует, что альтруистическое поведение, помогающее поведение при общении собеседнику обнаружено у лиц, с ярко выраженной эмпатией, обладающих высоким уровнем самоконтроля и способных принимать самостоятельные решения.

К общепризнанным показателям аффилиативного поведения относят удачные речевые высказывания, подчеркивающие уважительное отношение к собеседнику, долговременные контакты глаз, дружелюбные мимические и телесные жесты, проявление вербальных и невербальных знаков согласия и др [19].

Отметив факторы, которые способствуют доверительному общению, обратимся к личностным качествам, которые затрудняют или препятствуют общению. К таким качествам относят те, которые характеризуют «Я» - концепцию в структуре личности и негативные волевые качества.

К первым личностным качествам относят самовлюбленность, высокомерие, заносчивость, самодовольство и тщеславие.

К волевым негативным личностным качествам относят отсутствие самостоятельности и недостаточная целеустремленность, догматизм, упрямство, проявляющееся в отсутствии общих целей и задач с партнером в решении любого вопроса.

Одним из психологических механизмов, объясняющих межличностное взаимодействие, называют «эмпатия». Согласно психологическим представлениям, эмпатия - это эмоционально-когнитивное сопереживание одной общающейся личности на переживания другой [26]. Этот механизм (эмпатия) недостаточно полно изучен: существуют расхождения ученых в вопросе: процесс или свойство – эмпатия.

Однако, Н.Н. Обозовым описана структура эмпатии как процесса, включающая три уровня: когнитивный, эмоциональный и поведенческий.

Изначально (первый уровень эмпатии) проявляются процессы, состоящие в понимании психического состояния собеседника без изменения собственного эмоционального состояния.

На втором уровне дополнительно к первому проявляются эмоциональные реакции и у того субъекта, который сопереживает и сочувствует.

Третий уровень характеризуется проявлением одновременно когнитивных, эмоциональных и поведенческих компонентов.

Разработка психологической структуры эмпатии привела еще к одному феномену – симпатии, которая согласно экспериментальным исследованиям, является одной из форм проявления эмпатии. Содержание симпатии состоит в подобию определенных биосоциальных особенностей общающихся между собой людей (И.С. Кон, Н.Н. Обозов, Т. П. Скрипкина).

Механизм эмпатии и его развитие завершается появлением таких качеств, как эмоциональная отзывчивость к собеседнику и способность прогнозировать его эмоциональное состояние

Согласно исследованиям Т. П. Гавриловой и Н.Н. Обозова, низкий и высокий (достаточно осознанный) уровень эмпатии по-разному проявляют себя в межличностных отношениях.

Субъекты с высоким уровнем проявляют заинтересованность в других людях. Они - пластичны, эмоциональны и оптимистичны.

Субъекты с низким уровнем эмпатии испытывают затруднительность в установлении контактов, интровертированность, ригидность и эгоцентричность.

По мнению Обозова Н.Н. , научных исследований по межличностным отношениям в настоящее время недостаточно. Одним из перспективных направлений в исследовании межличностных отношений, согласно его

представлениям, является изучение доверительного общения в разных типах межличностных отношений и критериев, его определяющих. Поэтому, отталкиваясь от идей Г.Селье о стеническом и астеническом стрессе, можно полагать, что сохранение состояния психического здоровья на определенном уровне без избыточного влияния стрессоров, будет способствовать не только сохранению здоровья, но и способствовать профессиональной деятельности.

В профессиональной подготовке педагогов - воспитателей ДООУ, как и педагогов других специальностей, наиболее важным приобретением в процессе профессионального и личностного развития является способность к постоянному совершенствованию своего психологического опыта, психологической компетентности (способности и готовности) в области межличностного взаимодействия и общения с коллегами, детьми и их родителями.

Известно, что понятие психологической компетентности включает обладание сформированными психологическими явлениями, соответствующих профессии педагога-воспитателя, и готовность их применять в деятельности.

Знания о принципах, закономерностях и приемах эффективного общения, в том числе и доверительного общения, также включены в психологическую компетентность.

Среди научных публикаций, освещающих проблемы практического общения особое место занимает работа В.А. Соснина и П.А. Лунева «Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения: Руководство практического психолога» , в которой рассмотрены основные положения эффективного общения, представлены техники эффективного общения, описано содержание целенаправленных бесед и поведения в ряде типичных ситуаций практического общения. Для нашего исследования несомненный интерес представляла работа Скрипкиной Т. П. «Психология доверия».

Практическим результатом проведенных в России и за рубежом исследований явилось получение сведений о межличностном общении и выявление наиболее эффективных техник и технологий совершенствования различных видов и форм взаимодействия и общения между различными группами людей. Различия в эффективности или неэффективности приемов совершенствования межличностного общения будут представлены ниже.

Основными показателями эффективности общения могут быть: коммуникативный опыт (знания, умения, навыки) человека, опыт использования техник общения и др.

Предметом нашего исследования явились психологические техники доверительного общения. Такие техники направлены на формирование доверительных установок у субъекта общения, присвоения правил и конкретных приемов ведения общения, нацеленных на понимание партнера по общению и его проблем, выстраивание программы общения, состоящей в установлении психологического контакта.

Значимым в технике доверительного общения является направленность субъекта общения на мотивационно-потребностную сферу партнера по общению, его внутреннюю концепцию ценностей, оценок, мотивов и проблем. Открытость общения с субъектом будет формироваться только тогда, когда общающиеся стороны способны создать доверительные взаимоотношения (климат, атмосферу, психологический контакт).

Для создания обстановки доверительного общения с партнером необходимо соблюдение следующих условий: когнитивная оценка поведения, мыслей и чувств партнера (понимающее реагирование), доверительное восприятие и принятие личности партнера (готовность проявлять уважение, независимо от его достоинств и недостатков, формирующая климат безопасности в общении), согласование собственного поведения с действиями и поступками партнера (правдивость и открытость своего поведения в общении с партнером, уважительное выражение

собеседнику словами и жестами своих чувствами и переживаниями, которые согласуются с таковыми партнера).

На основании представленного материала выше, исследований и заключений мы выделяем наиболее важный психологический, накопленный в течение десятилетий, опыт, который должен быть учтен при продуктивном протекании процесса доверительного общения.

Базой доверительного общения являются осознанные формы межличностных отношений, среди которых наиболее продуктивными, в этом отношении, являются когнитивный, поведенческий и регулятивный типы общения.

Когнитивный компонент в общении характеризует степень осознания того, что вызывает познавательный интерес в межличностных отношениях.

Вместе с этим следует признать, что не менее продуктивным в доверительном общении является и кооперативный тип, который предполагает использование приемов и речевого общения, и общения посредством жестов, и способствует появлению в общении субъект-субъектных отношений. При этом каждый из общающихся расположен слушать партнера, выказывая ему и жестами, и речевыми средствами, расположенность на решение взаимоприемлемых проблем, возникающих при общении.

Можно утверждать, что эмоциональный компонент является неотъемлемым атрибутом доверительного общения как среди взрослых (воспитатель-родитель), так и между взрослыми (воспитатель, родитель.) и детьми.

При доверительном общении, видимо, не следует использовать индифферентных эмоций, которые отражают проявления нейтрального отношения к собеседнику и сопровождаются такими эмоциями, как безучастность, безразличие, равнодушие и другие проявления в зависимости от когнитивного и эмоционального опыта.

Использование в доверительном общении эмпатии, аттракции, симпатии завершается появлением таких качеств, как эмоциональная отзывчивость к собеседнику и способность прогнозировать его эмоциональное состояние.

Учитывая динамику протеканий эмоциональных состояний, при осуществлении акта общения необходимо пользоваться осознанными средствами, привлекая высшие познавательные процессы, удерживать планку общения на положительном эмоциональном проявлении (конъюнктивном, по Н.Н. Обозову).

Для доверительного общения существенным условием общения педагог - родитель является межличностная привлекательность.

Межличностная привлекательность - это сложное психологическое свойство личности, которое базируется на ведущих, стержневых «ядрах» личности, таких как социально обусловленном качестве – направленности (потребности, мотивы, интересы, ценности и др.) и которые социально «притягивает к себе» партнера по общению и непроизвольно вызывает у него чувство симпатии.

Социологи рассматривают аттракцию как своеобразную социальную установку, в которой при общении доминирует доброжелательный и искренний эмоционально-чувственный тон (Гозман, 1987).

Ряд ученых отождествляет этот феномен с эмоциональной привлекательностью одного человека для другого.

Установка, как мотивационно-эмоциональное проявление в общении, предполагает такое реагирование, которое осуществляется безо всяких оценок партнера.

Важнейшим практическим звеном в общении педагога в ДОУ должна быть сформированная способность к речевому взаимодействию.

К общепризнанным показателям аффилиативного поведения относят удачные речевые высказывания, подчеркивающие уважительное отношение

к собеседнику, долговременные контакты глаз, дружелюбное выражение лица, увеличенное проявление вербальных и невербальных знаков согласия, доверительные звонки по телефону и др [19].

Отметив факторы, которые способствуют доверительному общению, обратимся к личностным качествам, которые затрудняют или препятствуют общению. К таким качествам относят те, которые характеризуют «Я» - концепцию в структуре личности и негативные волевые качества.

К первым личностным качествам относят самовлюбленность, высокомерие, заносчивость, самодовольство и тщеславие.

К волевым негативным личностным качествам относят отсутствие самостоятельности и недостаточная целеустремленность, догматизм, упрямство, проявляющееся в отсутствии общих целей и задач с партнером в решении любого вопроса.

Продуктивность доверительного общения ребенка с взрослыми, родителями определяется, прежде всего, искренним и благожелательным речевым поведением в процессе общения. Не менее значимо и доверительное общение педагога с родителями. Оно предполагает определённой доверительный стиль общения, искреннюю коммуникативную стратегию и тактику.

Особенность профессионально доверительного общения педагога с родителями детей в условиях ДОО выражается в своеобразии речевых оборотов, речевых предпочтений, ситуаций общения взрослых, в которых между ними формируются, а позднее проявляются искренние и доверительные отношения, способствующие не только контакту между воспитателем и родителем, но и опосредованно способствует развитию ребенка.

В структуру и речевого, и телесно-ориентированного (общение посредством жестов) общения включены межличностные отношения , которые являются непременной составляющей общения.

Таким образом, при общении между людьми (взрослыми и детьми) следует учитывать межличностную совместимость. Под этим феноменом понимают оптимальное сочетание психологических и физиологических особенностей общающихся людей, которые способствуют протеканию процесса общения и оптимизируют его и деятельности, сопровождающую процесс общения.

Межличностная совместимость предполагает удовлетворенность совместным взаимодействием при общении и его результатом.

Таким образом, в определенном смысле техника понимания и доверительного общения - это техника оказания косвенного (не прямого) психологического воздействия или техника «активного слушания».

Директивная техника - это техника оказания прямого психологического воздействия в процессе взаимодействия с партнером.

1.1. Особенности интерактивной стороны общения и психолого-педагогического взаимодействия

Человеческая потребность в общении появляется и развивается на протяжении всей жизни. Однако, динамика этого процесса зависит от многих условий и факторов, встречающихся на пути социализации человека.

Проблема взаимодействия между живыми особями рассматривается в филогенетических и онтогенетических исследованиях биологов, социологов и, несомненно, психологов и педагогов.

Согласно Андреевой Г. А., интерактивная сторона общения –это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

Понятие «взаимодействие» с психолого-педагогической точки зрения является сущностью любой деятельности и рассматривается, чаще всего, как

педагогическое взаимодействие. Такое словосочетание предполагает активность двух сторон, что позволяет считать их субъектами педагогического взаимодействия.

Сущность влияния педагогического взаимодействия на личностное развитие его участников обусловлено протеканием когнитивных, эмоционально-волевых, ценностных и других психологических функций.

В структуре представлений педагогов о семье выделяется эмоциональный аспект (положительное отношение к семье). В целом, в представлениях педагогов о семье нет достаточной взаимосвязи и соотнесённости между сферами семейной жизни и разными моделями семьи. Осознавая необходимость сотрудничества с родителями детей, молодые педагоги, критически оценивая свои возможности, высказали мысль о том, что эффективность сотрудничества будет зависеть от их компетентности, а значит, потребует дальнейшего самообразования.

Взаимодействие между различными живыми особями в процессе эволюции живой материи претерпевало изменения и вершиной такого взаимодействия является социальная форма общения. Однако первые формы общения, присущие первобытным человеческим особям, существенно отличаются от современных форм, техник, технологий общения. Иными словами произошли филогенетические изменения в общении.

В процессе развития отдельного человеческого индивида с момента рождения происходит удивительная трансформация форм и техник общения. Из детской (дошкольной) педагогики и психологии известно, что в различные возрастные периоды жизни можно наблюдать формы общения присущие предшествующим поколениям людей, но и в связи с изменением социальных условий, социальной ситуации развития выявляются индивидуальные формы общения, существенно отличающиеся у индивидов.

Речь и речевое общение являются составной частью культуры. Известно, что А.Н. Леонтьев под культурой понимал « распределенное и

опредмечивание» реального мира. В этой мысли А.Н. Леонтьева смысл заключается в познании мира и его созидании. Несомненно, что культура сглаживает социально вызванные изменения со стороны общения.

Таким образом, следует признать, что естественная эволюция в общении между людьми вызвана как онтогенетическим развитием человека, так и социальными ситуациями, складывающимися в том или ином обществе.

Учитывая это, сложно представить, но необходимо психологически действовать для совершенствования межличностного общения посредством формирования у взрослого населения и молодежи «доверительного общения». Учитывая, что доверие – это отражение добросовестности, искренности в отношениях между людьми и принятии этих людей в круг своего взаимодействия и общения с целью получения доброжелательного эмоционального фона общения, получения желаемых знаков внимания, которые благотворно действуют на психику (познавательные, эмоциональные процессы) и способствует продуктивному протеканию процесса общения, не возможно ожидать такой формы общения в выше приведенных случаях , когда существуют осознанные противоречия (проблемы) в восприятии друг друга.

Однако, вполне продуктивным может быть доверительное общение между воспитателями и родителями в обычных дошкольных образовательных учреждениях. Но для этого необходимо понимать назначение и функции общения и владеть оптимальным и приемами и техниками доверительного общения. В этом мы видим актуальность нашей работы.

На основании выше изложенного, делаем заключение, что потребность человека в общении, как показывает практика такого взаимодействия, нередко не получает своего адекватного развития в силу отсутствия в

реальном деятельностном или поведенческом процессе значимых для этого процесса условий сопровождающих процесс общения.

В связи с особенностями протекания общения между современными взрослыми и подрастающим молодым поколением следует учитывать тот факт, что многим дошкольникам и школьникам, судя по имеющейся научно-практической литературе, недостает доверительного общения с родителями и взрослыми. Для ликвидации такого пробела уместно вспомнить принципы и подходы к общению с детьми, которые популяризировал А. Макаренко. В частности, современным школьникам присуща глубокая неудовлетворенность в реализации стремления и желания решать собственные проблемы в неформальном личностном общении со взрослыми. Из отечественной (А.А. Бодалев, Н.Н. Обозов, Н.В. Куницина и соавт.) и зарубежной (П. Экман, Эйдемиллер и др.ш) научной литературе весьма продуктивно разработана проблема участия общения в развитии психологических функций (психологических процессов, свойств, состояний), а также развития личностных и субъектных образований. Многие недостаточно хорошо развитые функции детерминированы отсутствием плодотворного и доверительного общения родителей между собой и с детьми. Это может проявляться в повышенной тревожности и одиночестве, чувстве неуверенности в себе, в своих действиях и деятельности. Это вызвано отсутствием важнейшей функции общения – передаче накопленного и присвоенного взрослым человеком в результате социализации опытом, который включает знания, умения, навыки.

Учитывая содержательную сторону общения и направленность общения, К.Ф. Седов выделил: конфликтный, центрированный и кооперативный типы общения между людьми.

Первый тип взаимодействий партнеров (конфликтный) характеризует, согласно его представлениям, установку на собственное «Я» и решение собственных личностных проблем и в то же время стремление к поиску

критического подхода, в виде возражений против позиций партнёра по общению.

Второй, выявленный К.Ф.Седовым, тип и, названный им ,центрированным, характеризуется односторонней установкой на решение собственных проблем, «выпячиванием» себя при игнорировании партнёра по общению.

Третий тип (кооперативный) наиболее продуктивный тип общения, который предполагает кооперативное взаимодействие партнеров, при котором общающиеся используют установку на партнёра и на продуктивность общения.

Среди обозначенных выше типов наиболее продуктивным типом отношений для осуществления доверительного общения является кооперативный тип. Такой тип взаимодействия предполагает использование приемов и речевого общения, и общения посредством жестов.

Такой подход к общению располагает общающихся к субъект-субъектным отношениям, когда каждый из общающихся расположен слушать партнера, показывая ему и жестами, и речевыми средствами расположенность на решение взаимоприемлемых проблем, возникающих при общении.

1.3.Специфика общения в деятельности воспитателей ДОУ

В деятельности воспитателей ДОУ общение с детьми обуславливается прежде всего обучающей функцией, которая включает в себя воспитывающую функцию. Данная функция реализуется в специально организованном процессе любого уровня образовательной системы.

Специфические особенности педагогического общения воспитателя ДОУ с коллегами и родителями детей объясняются специфическими целями

дошкольного воспитания. Ведущей из них является всестороннее, гармоничное развитие ребёнка.

Развитие ребенка может совершаться стихийно, но в большинстве случаев оно организовано взрослыми и происходит под наблюдением родителей и педагогов гражданских институтов (детский сад, школа и др.). В первом случае развитие идет согласно генетической программе, во втором – за счет сознательно организованной деятельности, в которой общение является ведущим , стержневым инструментом развития.

Успешному развитию ребенка в семье способствуют создаваемые взрослыми условия и обстоятельства и, это касается, в первую очередь, спокойной, психологически здоровой обстановки в семье, доброжелательными осознанными отношениями между родителями, естественной любовью к ребенку, внимательным и осознанным отношением к познавательным, эмоционально-волевым и поведенческим мотивам ребенка. При этом во всех сторонах взаимодействия взрослого с ребенком процесс общения занимает ведущее место.

Согласно А. Маслоу, потребностная сфера ребенка совершенствуется от физиологических потребностей к потребности в самоактуализации, предполагающей развитие и формирование всех предпосылок, которые ему даны природой и родителями. И, учитывая ведущую деятельность для дошкольного возраста и младшего школьника, родители должны, как и работники социальных институтов, организуя грамотное, с психологической точки зрения, общение при учете интересов, способностей и знаний ребенка, его отношению к себе, сверстникам, взрослым, к окружающему миру, происходящим семейным и общественным событиям, к жизни, как таковой.

Одной из важных сторон и условием развития ребенка является его общения со взрослыми : родителями и педагогами, окружающими их людьми, поэтому формирование опыта общения (знаний, умений и навыков)

взрослых между собой и с ребёнком - важнейшая задача социально-психологической службы в России.

Однако, из современного отношения к психологической службе сложно осознать достижения этой государственной задачи в ближайшее время, так как самые низкие материальные оценки труда именно у психологов. Однако, вернемся к идеальным трактовкам взаимодействия детей и родителей.

Известно, что дошкольный возраст является наиболее благоприятным периодом не только для развития многих психологических функций, но и для развития важнейшей психологической категории – общения, используя для этого ведущую деятельность игровую (Л.С. Выготский, Д.Б. Эльконин, А.В. Брушлинский и др.).

Согласно многочисленным исследованиям отечественных и зарубежных теоретиков и практиков, семья и детский сад, семья и социальное образовательное учреждение - это две воспитательные организации, каждая из которых направлена на достижение общих целей воспитания, но в силу своих специфических организационных особенностей и функциональных обязанностей обладают специфическим опытом.

Одной из задач воспитателя ДООУ является формирование психолого-педагогического опыта (умения, навыки) родителей дошкольников, необходимого для построения продуктивного, с педагогической точки зрения, диалога между педагогами-воспитателями и родителями, Психолог способствует, совершенствованию этого процесса.

Взаимодействие педагога - воспитателя и родителя в процессе общения, предполагающего передачу педагогического опыта, поведенческих актов, – основа успешного развития ребёнка в ДООУ.

Несомненно, то, что сфера профессионального педагогического общения педагога-воспитателя в условиях ДООУ имеет специфические особенности, отличающие его от бытового общения, общения в школе, на производстве.

В отличие от педагогического общения и взаимодействий учителя и ученика в школьной среде, в условиях детского сада кроме педагога и воспитанника активным участником педагогического процесса является ещё и родитель, который взаимодействует, общается с ребенком в значительно большем временном отрезке, чем в школьной практике.

В силу этого, воспитателю-педагогу ДОО необходимо владеть широким арсеналом средств эффективного речевого взаимодействия, как с дошкольниками, так и с родителями своих воспитанников.

Специфические особенности педагогического общения воспитателя ДОО с коллегами и родителями детей объясняются специфическими целями дошкольного воспитания. Ведущей из них является всестороннее, гармоничное развитие ребёнка

Для оптимального развития ребенка во всех личностных сферах необходимо соблюдение одного из условий - доверительное общение взрослого с ребенком и педагогов и родителей дошкольников.

Опыт речевого общения включает не только знания, умения, навыки, но и способность к речевому взаимодействию с партнером.

Несмотря на существенные достижения ученых-психологов в решении многих проблем в общении, до настоящего времени существуют осознанные противоречия в оценке межличностных отношений при доверительном общении и общении, в целом.

Умение выбирать эффективные формы взаимодействия с родителями в зависимости от типов и проблем семей, а так же от условий функционирования групп в ДОО (кратковременное пребывание, пятисуточное пребывание и др.) развивается в процессе обсуждения педагогических ситуаций, анализа родительских собраний.

Таким образом, подготовка воспитателей к взаимодействию с семьёй представляет собой целостный процесс, предполагающий формирование всех составляющих профессиональной компетентности: когнитивной,

операционально-технологической, ценностно-мотивационной, этической, социальной и поведенческой.

В результате такой работы педагоги оказываются готовы к педагогическому взаимодействию с семьёй: индивидуальному (педагог-родитель), социально-психологическому (педагог-коллектив родителей) и интегральному (педагоги-дети-родители).

Важной стороной доверительного общения является умение вести диалог с родителем. Умения, необходимые для построения конструктивного диалога можно и нужно совершенствовать для того, чтобы расширить свои возможности и получать удовольствие от процесса общения с окружающими.

Диалог воспитателя и родителя – основа успешного развития ребёнка. Родитель приобретает психолого-педагогический опыт, который не может не сказаться на психолого-педагогических приемах взаимодействия родителя с детьми.

Специфика профессионально доверительного общения педагога с родителями детей в условиях ДОУ проявляется в своеобразии речевых оборотов, речевых предпочтений, ситуаций общения взрослых, в которых между ними формируются, а позднее проявляются искренние и доверительные отношения, способствующие не только контакту между воспитателем и родителем, но и опосредованно способствует развитию ребенка.

Слово – это инструмент профессиональной педагогической деятельности не только психолога, но и педагога-воспитателя. Оно служит в профессиональной деятельности психолога и педагога основой для реализации её целей и решения практических воспитательных, образовательных и развивающих задач в образовательном процессе. Современный опыт деятельности педагогов-воспитателей в ДОУ требует применения научно обоснованных форм взаимодействия и общения с родителями, основанных на знании закономерностей, и механизмов общения.

Опыт речевого общения включает не только знания, умения, навыки, но и способность к речевому взаимодействию с партнером. Важнейшим практическим звеном в общении педагога в ДОО должна быть сформированная способность к речевому взаимодействию.

В условиях ДОО имеется своя специфика общения. Это касается разнообразия педагогических средств общения и прежде всего актуальных форм диалога взрослых в дошкольном образовании, которые касаются охраны, сохранения и укрепления здоровья ребенка, обеспечения полноценного физического развития, всестороннего психического развитие и формирование личности ребёнка.

Воспитателю немаловажно обладать способностью организовывать педагогическое целесообразное общение с детьми, принимать во внимание их возрастные особенности. С детьми младшего и среднего дошкольного возраста коммуникация связана не только с уходом и опекой за ними. Общение принимает ситуативно – познавательный характер. Дошкольники интересуются всем, что их окружает, пытаются получить ответы на свои многочисленные вопросы. Ведущим становится познавательный мотив. А взрослые теперь выступают как знатоки, «ученые - энциклопедисты», которые могут дать ответы на вопрос любого характера. Дети обращаются к воспитателю, если они ощущают бессилие, боль, беспомощность, ищут необходимую защиту и понимание. По этой причине воспитатель всегда должен быть готов помочь. У дошкольников отмечается высокая обидчивость и обострение восприимчивости к оценке собственных действий, поступков. Небольшое одобрение способно вызвать ураган веселья, а необдуманное высказывание воспринимается с резкой обидой: дети начинают злиться или спорить, обижать тех детей, которых похвалили. Поскольку дети 3-5 лет ищут обоснование усвоенным нормам поведения, необходимо одинаково требовательно относиться ко всем и объективно давать оценку их поведению. Несмотря на то, что дошкольники уже

обладают навыками общения, они всё равно имеют необходимость во взаимопонимании, признании старших, воспитателей. Поэтому в общении с дошкольниками следует доверять им, рассчитывать на их независимость; строить общение на справедливом отношении ко всем.

Каждая модель общения вносит свой вклад в психическое формирование детей. Ситуативно-личностная модель активизирует становление перцептивных операций различных концепций. Ситуативно-деловое общение приводит к переходу от отдельных операций к предметно-деятельности и развитию речи. Внеситуативно-познавательное взаимодействие может помочь дошкольникам обогатить видение рамок мира, доступного для познания, выявить некоторые причинно-следственные связи. Внеситуативно-личностная модель общения включает детей в мир общественных взаимоотношений, с помощью воспитателя и адекватного доверительного общения возможно познать значение взаимоотношений и принципы общественного взаимодействия[41].

Выводы по первой главе

1. Базой доверительного общения являются осознанные формы межличностных отношений, среди которых наиболее продуктивными, в этом отношении, являются когнитивный, поведенческий и регулятивный типы общения.

2. Доверительное общение – одна из высших форм общения, поскольку в ходе его происходит обмен значимыми мыслями, чувствами, переживаниями, раскрываются глубинные, интимные стороны личности на основании уверенности в партнере как в добропорядочном человеке, который не использует доверенную ему информацию против доверяющего (А. А. Бодалев, 1995; Б. Ф. Поршнева, 1979; В. С. Сафонов, 1977; А. К. Секацкий, 1995).

3. Различные авторы дают всевозможные основания для выделения функций доверительного общения, среди которых основную значимость представляют общественно-психологические характеристики. К ним можно причислить в первую очередь коммуникативные и интегративные. Взаимодоверительные отношения содействуют оптимизации чувственно-психологического состояния людей, понижению конфликтности в межличностных взаимоотношениях, расширяет способности общения.

4. Психологические техники доверительного общения должны быть направлены на формирование доверительных установок у субъекта общения, присвоения правил и конкретных приемов ведения общения, нацеленных на понимание партнера по общению и его проблем, выстраивание программы общения, состоящей в установлении психологического контакта.

Глава 2. Эмпирическое исследование доверительного общения как фактора продуктивного взаимодействия в деятельности воспитателей ДОУ

2.1 Организация и методы исследования

Предположено, что использованный в работе тренинг-семинар, учитывающий личный опыт общения в ДОУ между педагогами – воспитателями и адекватной задачам и целям воспитания и развития в ДОУ, сформирует знание, умение, и навыки доверительного общения. Сформировать компетенции общения за столь короткий период (3 месяца) сложно и невыполнимо, так как они предполагают использование этого опыта, мотивации и готовности к общению в процессе непосредственного взаимодействия в системе «педагог-воспитатель и родитель».

Тренинги доверительного общения в образовательной среде подразумевают интенсивное содействие слушателей в практических упражнениях, нацеленных на освоение доверительного общения, коррекцию своего собственного поведения в ситуации общения с родителями или коллегами

С признанием на уровне законодательства приоритета семьи и домашнего воспитания в развитии ребёнка изменяются функции дошкольного учреждения, реализация которых ориентирована на взаимодействие с семьёй, основанное на понимании взаимодополняемости обоих воспитательных институтов.

Тренинг коммуникативных умений рассчитанный в 5 занятий. Его задача — содействовать интенсификации положительных межличностных взаимоотношений в образовательной среде.

Задачи:

1. Поддержать участников тренинга в выражении себя личностными средствами в период контакта с людьми.

2. Формирование способностей индивидуальной безопасности на момент общения.

3. Освоение техникой корректировки и снятия барьеров, препятствующих действительным результативным поступкам.

4. Исследование и утилитарное применение личных способов доверительного межличностного взаимодействия с целью увеличения его эффективности.

При организации занятий предусматривался тезис гомогенности состава группы. Программа тренинга, представленная в пособии, выстроена с учетом того, что воспитатели-педагоги — его члены должны будут получить умения не только положительного общения, но и умения разъяснять приобретенные сведения в предстоящей профессиональной деятельности.

Условия проведения тренинга

1. Занятия желательно проводить по подгруппам численностью от 7 до 12 человек.

2. Продолжительность занятия до 50 мин.

3. Помещение — светлая, теплая, проветриваемая комната с круглым столом, комфортными и мягкими стульями. Обязательно наличие в аудитории беспрепятственного пространства для проведения двигательных упражнений.

Преподавателю-ведущему тренинга предоставляется право выбора видов упражнений, поэтому в занятии представлено от пяти до семи упражнений.

Тренинг доверительного общения был рассчитан на пять занятий. Его цель заключается в практическом овладении будущими педагогами-воспитателями элементов психолого-педагогической коммуникации, а задачи направлены на:

— развитие способности воспитателя адекватно воспринимать родителей и коллег по работе в ситуации педагогического общения;

— помощь в овладении диагностическими методиками для выявления уровня доверительных коммуникативных умений и навыков педагогов-воспитателей и самого преподавателя;

— приобретение педагогом навыков психологической и этической защиты от манипулирования во время контактов;

— формирование умения моделировать стратегию управления доверительным педагогическим общением с позиций личностно ориентированного взаимодействия.

В тренинге нами использованы и обсуждены правила подачи обратной связи, поведения в роли воспринимающего обратную связь, способов повышения эффективности коммуникаций, правил эффективного слушания, способы коррекции ошибок восприятия других людей с опорой на эталоны. Эти правила представлены в Приложении.

В Программу тренинга были включены практические и теоретические занятия, направленные на повышение эффективности общения воспитателя-педагога с родителями. Примеры таких занятий представлены в Приложении.

Методологическим основанием тренинговой программы явилось положение о том, что коммуникативное поведение педагога-воспитателя управляемо и может быть предметом формирования и саморазвития личностно-профессиональных качеств.

Слово является важнейшим инструментом профессиональной педагогической деятельности. Оно служит основой для реализации её целей и решения практических задач. Практический опыт деятельности педколлективов, особенно в современный период радикального изменения общественных отношений, показывает необходимость более глубокой научной разработки психологи-педагогических основ общения в образовательных учреждениях.

Преобладающей направленностью в речевом поведении педагога по отношению к соучастникам общения обязана являться способность к кооперации. К.Ф. Седов выделяет конфликтный, центрированный и кооперативный типы языковой личности. Конфликтный тип, по его мнению, демонстрирует установку на себя и одновременно против партнёра по коммуникации; центрированный тип характеризуется установкой на себя и игнорировании партнёра по общению; кооперативный тип – в качестве доминирующей установки общения демонстрирует установку на партнёра по коммуникации. Безусловно, наиболее предпочтительным типом языковой личности является кооперативный тип, который явно соотносится с демократическим типом личности. Характерными чертами кооперативного типа языковой личности являются:

- Стремление к двусторонним, субъект-субъектным отношениям с адресатом, отказ от авторитарного стиля речевого поведения, которому свойственны субъект-объектные отношения;
- Стремление к достижению коммуникационного согласия, к конструктивному диалогу, широкой дискуссии, цель которых – принятие взаимоприемлемых решений, направленных на общее благо;
- Стремление к гармонизирующему диалогу на основе учёта как общих закономерностей общения, так и индивидуальных особенностей адресата речи.

В эксперименте приняли участие 16 педагогов-воспитателей ДОУ №72.

2.2 Результаты эмпирического исследования особенностей доверительного общения воспитателей ДОУ

В ходе исследования испытуемые были опрошены по опроснику «Тест коммуникативных умений Л. Михельсона» до проведения тренинга и после проведения тренинга-семинара. Данный тест представляет собой

разновидность теста достижений, то есть построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные "снизу" (зависимые) и неправильные "сверху" (агрессивные). Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному(компетентному) , зависимому или агрессивному. Коммуникативная компетентность - это умение выйти из любой ситуации, не потеряв ни грамма собственной внутренней свободы и в то же время не дав потерять её партнеру по общению.

В случае зависимой позиции наблюдается неуверенное поведение, при котором человек теряет внутреннюю свободу; в случае с агрессивной позицией – человек «подавляет» партнера по общению, при этом партнер теряет внутреннюю свободу; компетентная позиция – самая оптимальная, это общение на равных, это и будет та самая коммуникативная компетентность.

Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций: ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера; ситуации, в которых воспитатель должен реагировать на отрицательные высказывания; ситуации, в которых к воспитателю обращаются с просьбой; ситуации беседы; ситуации, в которых требуется проявление эмпатии.

Обработав материал теста, мы получили следующие результаты исследования и отобразили их в диаграмме Рисунок 1:

По шкале «Умение самому оказывать сочувствие ,поддержку» уровень «зависимого стиля» понизился на 6,25% ; уровень «компетентного стиля» повысился на 12,5%, и показатели по «агрессивному стилю» снизились на 6,25 %.

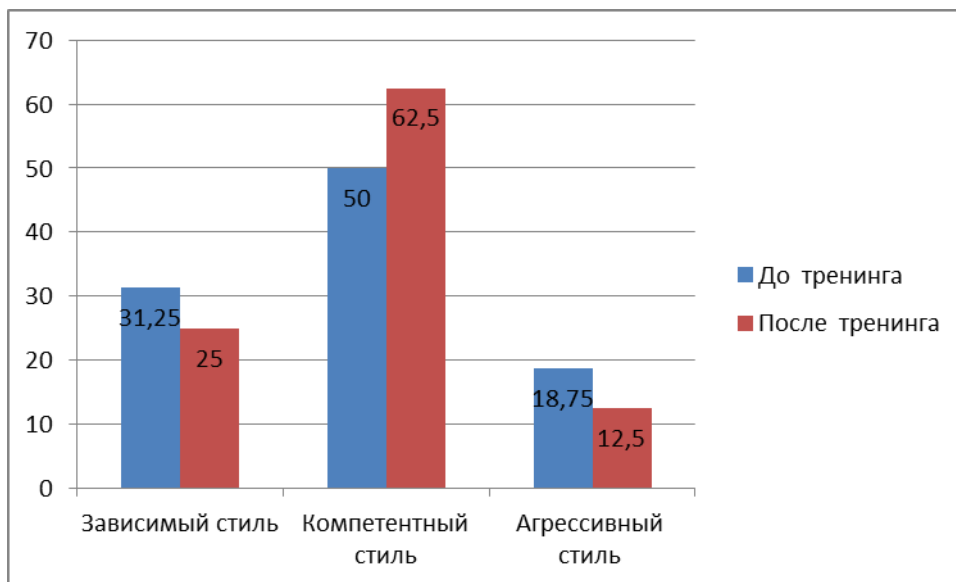


Рисунок 1 – Особенности коммуникативных умений Л. Михельсона (умение самому оказать сочувствие, поддержку) .

По шкале «Умение самому принимать сочувствие ,поддержку» были получены следующие результаты : показатели «зависимого стиля» и «компетентного стиля» увеличились на 6,25% , а «агрессивный стиль» снизился на 12,5% .Результаты представлены в диаграмме Рисунок 2 .

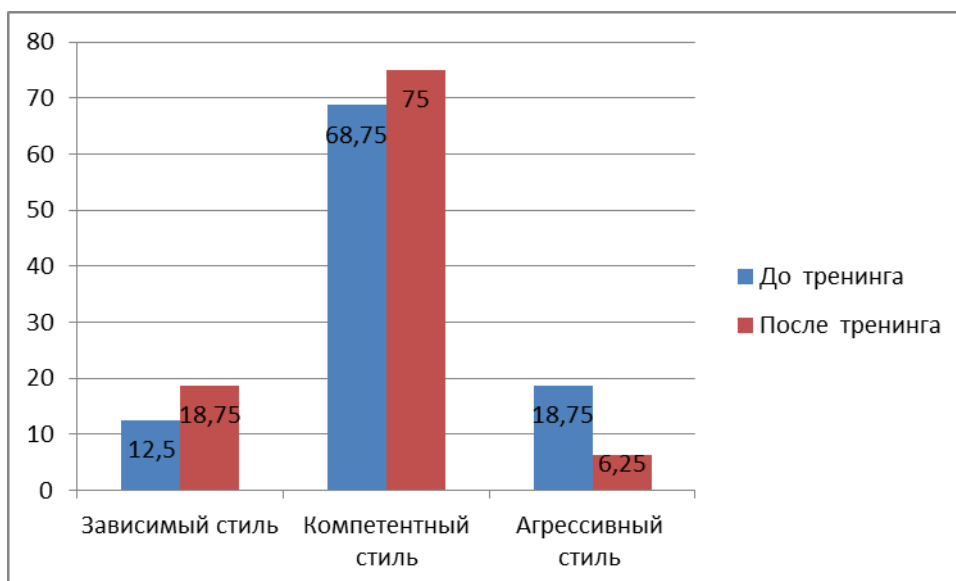


Рисунок 2 – Особенности коммуникативных умений Л. Михельсона (умение самому принимать сочувствие).

Результаты по шкале «Умение вступать в контакт с другими людьми» : «зависимый стиль» -показатели не изменились, «компетентный стиль» вырос на 18,75, «агрессивный стиль» снизился на 18,75%. На Рисунке 3 изображены результаты.

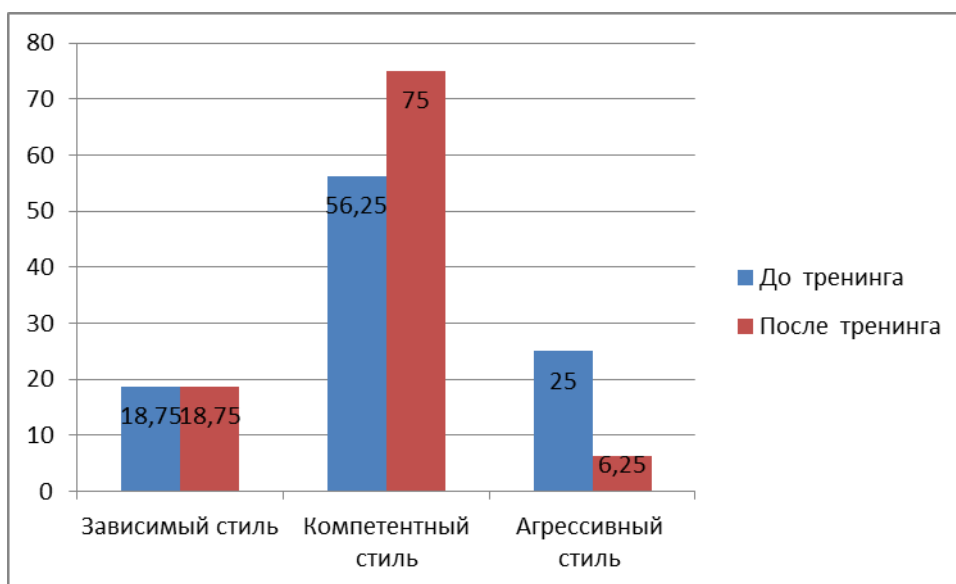


Рисунок 3 - Особенности коммуникативных умений Л. Михельсона (умение вступить в контакт с другими людьми).

Из показателей шкалы «Реагирование на попытку вступить в контакт» видно, что «зависимый стиль» снизился на 12,5% , «компетентный стиль» вырос на 18,75 и на 6,25% снизился «агрессивный стиль» общения. Данные представлены в Рисунке 4.

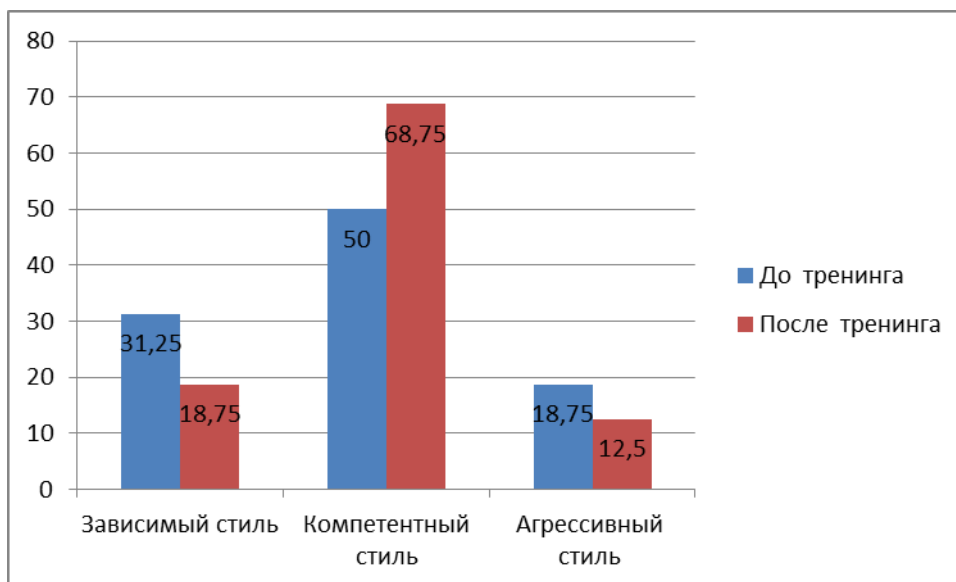
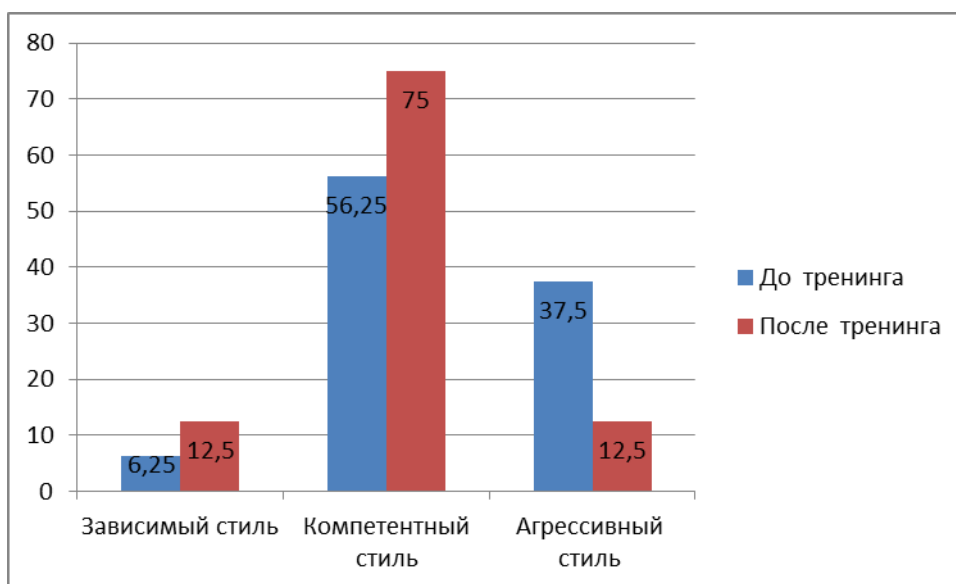


Рисунок 4. Особенности коммуникативных умений Л. Михельсона (реагирование на попытку вступить в контакт) .

Последняя рассматриваемая нами шкала «Реагирование на задевающее ,провоцирующее поведение со стороны собеседника» показала следующие результаты : рост «компетентного стиля» общения на 18,75% ,снижение «агрессивного стиля» на 25%. Данные представлены в Рисунке 5.



Кроме того в эмпирической части работы был применен "Анализ мотивов Мехрабиана в русскоязычной адаптации С.А. Шапкина. Как

описывалось в первой главе, аффилиация – это потребность человека в установлении, сохранении и упрочении благоприятных взаимоотношений с людьми. Человек с этой потребностью не только регулярно устремляется к людям и ощущает удовлетворенность от эмоционально позитивного общения с ними, но в доверительных человеческих взаимоотношениях наблюдает единственный из главных смыслов существования.

Использованный опросник оценивает две мотивационные тенденции, соотносимые с потребностью аффилиации: стремление к людям и боязнь быть отвергнутым.

Согласно полученным результатам при использовании Опросника Мехрабиана, можно оценить следующее.

Низкий уровень развития мотива отмечался у трех педагогов-воспитателей (21,4%). Показатели по методике составляли от 34 до 76 ед.

После проведенного тренинга не было выявлено педагогов с таким низким уровнем развития мотива « Стремление к людям» и мотива « Боязнь быть отвергнутым».

Со средним уровнем развития мотива аффилиации до тренинга было выявлено 5 педагогов, которые составили 64,2%. Показатели по методике составляли от 81 до 176 ед.

2.3.Рекомендации по оптимизации доверительного общения в деятельности воспитателей ДОУ

Культура общения людей основана на соблюдении определённых правил, эти правила называются этикетом.

Для воспитателя знание и соблюдение правил этикета являются одними из обязательных элементов его профессиональной культуры. Кроме того, что воспитанность и культура — это показатель личностной культуры педагога,

это еще и его обязанность — в процессе воспитательной работы он должен передавать усвоенные знания и умения своим подопечным.

Конечно, не только педагоги отвечают за навыки общения у детей. В большей степени это проблема родителей.

Изменения, происходящие сегодня в сфере дошкольного образования, направлены, прежде всего, на улучшение его качества. Оно, в свою очередь, во многом зависит от согласованности действий семьи и ДООУ. Только при тесном сотрудничестве педагогов ДООУ и родителей, на всем протяжении дошкольного детства ребенка, может быть достигнут положительный результат.

Для успешного сотрудничества с родителями воспитателю необходимо знать, что деятельность, общение педагогов и родителей должны базироваться на принципах:

- открытости детского сада для семьи;
- сотрудничества педагогов и родителей в воспитании детей, основанном на взаимопонимании и доверии;
- создания активной развивающей среды, активных форм общения детей и взрослых, обеспечивающих единые подходы к развитию ребенка в семье и в ДООУ;
- диагностичности общих и частных проблем в воспитании и развитии ребенка;
- динамичности.

Реализуя, модель взаимодействия детского сада и родителей мы выяснили, насколько важно знать особенности своих родителей, их трудности, запросы, ожидания. Эти знания являются отправной точкой для эффективного сотрудничества.

Несколько основных правил для оптимизации эффективного доверительного общения, которые предлагает А.А. Реан:

1. Говорить на языке партнёра. Этот принцип носит как психологический, так и лингвистический характер. Язык сообщения должен быть понятен всем субъектам общения.
2. Проявлять уважение к партнёру. Это правило является важнейшим принципом конструктивного общения.
3. Показывать сходство. Варианты бесчисленны – это может быть совокупность увлечений, целей, проблем, привычек (предпочтительно положительных), каких-то внешних данных. Любопытно, то что подчёркивание общности – не только один из наиболее значимых правил, но и наиболее древнейшее. Вспомним фразу Маугли из известного произведения Киплинга: «Мы с тобой одной крови, ты и я!» В данном предложении заключается еще один значимый аспект: заявление «Я», обратите внимание: не ты с мной, а мы с тобой.
4. Выражать заинтересованность к проблемам собеседника. Мы подразумеваем, что большая часть трудностей известна многим людям: от небольшой размолвки супругов вплоть до кончины близкого человека. Однако каждый раз необходимо иметь в виду , что для определенного человека это проблема всегда будет индивидуальной, непохожей ни на чью другую. Непосредственно по этой причине и обращаться к его проблеме необходимо с уважением и с значительным заинтересованностью, демонстрируя, то что для вас это небезразлично.
5. Давать партнёру возможности выговориться. Человеку следует предоставить возможность выговориться, тщательно слушая его. Как демонстрирует практическая деятельность, иногда этого с достаточно, для того чтобы сбросить напряжённость.

Правила позитивного общения основываются на таких составляющих, как учтивость, уважение, корректность, тактичность, обходительность. Стремление продемонстрировать свою доброжелательность и подчеркнуть индивидуальность оппонента поможет избежать возникновения острых моментов. Главное – пользоваться понятными для социальной группы языковыми формулами и приемами. Важно подбирать фразы, подходящие для конкретной ситуации, учитывая статус человека, а также степень вашего с ним знакомства. Речь должна быть краткой, но уместной. Важно при разговоре не потерять смысла.

Условия, необходимые для оптимального педагогического общения:

Искренний интерес к человеку, умение преодолеть свой эгоцентризм в общении с ним. Особо талантливых в общении людей отличает повышенное внимание и тонкая наблюдательность, превосходная память на все, касающееся другого человека.

Умение слушать других как конкретное проявление интереса к людям. Признаком интересного собеседника является умение не столько говорить, сколько умение слушать. Простые житейские наблюдения показывают, что многие люди больше испытывают потребность говорить, нежели слушать. К сожалению, имеется явный дефицит благодарных слушателей, и если вам удастся стать хорошим слушателем, симпатии людей потянутся к вам, поскольку им нравятся те, с кем они могут удовлетворить свои потребности, а сильная потребность выговориться есть у многих.

Обращение к человеку (ребенку, коллеге, родителям своих воспитанников) по имени. Помните, что имя человека – самый важный для него звук на любом языке. Человека больше интересует его имя, чем любые другие имена во всем мире, вместе взятые. Запомнив это имя, и непринужденно употребляя его, вы делаете такому человеку тонкий комплимент.

Доброжелательность в отношении к людям. Если хотите, чтобы люди к вам хорошо относились, старайтесь доброжелательно относиться к ним, поскольку в сфере общения неумолимо работает закон взаимного отклика.

Улыбайтесь в общении с людьми. Очень много для взаимных симпатий дает улыбка. Она греет и создает аванс положительного отношения.

Удовлетворение потребности человека в общении. Для завоевания симпатии людей полезно уметь удовлетворять их потребности. Потребностей у любого человека много, и их надо изучать, проявлять интерес к интересам другого человека. Самый верный путь к сердцу человека – это беседа с ним о том, что он ценит превыше всего. Поэтому надо говорить о том, что интересует вашего собеседника. Умение дать почувствовать людям их значительность, уважение к их мнению исключительно важно для завоевания авторитета в педагогическом общении.

Реализация комплексного подхода к развитию коммуникативно-речевых умений педагогов (формирование системы риторических знаний, обучение самоанализу личностных и профессиональных качеств, обогащение речевого опыта воспитателя и активизация его коммуникативно-речевых умений, организация условий для самостоятельной работы с литературой) ориентирована на развитие творчески активной речевой личности воспитателя детского сада.

Выводы по второй главе

В процессе выполнения исследования был изучен теоретический и практический материал по проблеме межличностного общения у педагогов-воспитателей.

Нами был разработан тренинг-семинар на основе имеющихся тренингов (Н.А. Морева). Тренинг-семинар был направлен на формирование навыков,

знаний и умений доверительного общения, а также - на обучение техникам доверительного общения.

1. Используемый в работе тренинг-семинар, учитывающий описанные выше недостатки в доверительном общении, оказался эффективным для формирования навыков, знаний и умений доверительного общения в системе «педагог-воспитатель – родитель».
2. Результаты знаний и умений у всех педагогов-воспитателей после тренинга-семинара повысились в среднем на 18%
3. Результаты теста мотивов аффилиации (автор Мехрабиан) также продемонстрировали рост личностных качеств у педагогов-воспитателей, которые способствуют доверительному общению и потребности в установлении и упрочении добрых человеческих отношений с людьми, в том числе и родителями детей ДОУ.

Заключение

Как ни странно категория общения и до настоящего времени нуждается в психологических исследованиях. Особенно это касается ее содержательного определения и поиска наиболее оптимальных форм общения для установления доверительных профессиональных контактов, а

вместе с этим более продуктивных форм осуществления деятельности и развития необходимых психологических функций.

На основании анализа литературных источников по теме исследования мы утвердились во мнении, согласно которому, межличностное общение формирует психологические механизмы следующих когнитивных и поведенческих актов:

1) познания и понимания людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция), 2) познания самого себя (рефлексия) в процессе общения; 3) прогнозирования поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

Базой доверительного общения являются осознанные формы межличностных отношений, среди которых наиболее продуктивными, в этом отношении, являются когнитивный, поведенческий и регулятивный типы общения.

Следует отметить, что психологические техники доверительного общения должны быть направлены на формирование доверительных установок у субъекта общения, присвоения правил и конкретных приемов ведения общения, нацеленных на понимание партнера по общению и его проблем, выстраивание программы общения, состоящей в установлении психологического контакта. Непременным условием при этом является формирование аффилиации, эмпатии, рефлексии и других продуктивных для доверительного общения личностных качеств.

С группой педагогов воспитателей был проведен тренинг-семинар с использованием теоретических и практических занятий. В практической части тренинга особое внимание обращалось на формирование межличностной привлекательности, доверительности в общении (аффилиация, эмпатия), понимающего общения (техника «активного слушания»).

Результаты теста мотивов аффилиации (автор Мехрабиан) также продемонстрировали рост личностных качеств у педагогов-воспитателей,

которые способствуют доверительному общению и потребности в установлении и упрочении добрых человеческих отношений с людьми, в том числе и родителями детей ДОУ.

Таким образом, проведенное исследование показало эффективность предложенного тренинга-семинара для педагогов-воспитателей ДОУ и подтвердило правильность избранных предположений в гипотезе исследования: доверительное общение определяется уровнем развития коммуникативных умений педагогов и их потребностью в общении, а психологическое сопровождение взаимодействия педагогов .

Список используемой литературы

1. Андреева, Г.М. Социальная психология [Текст] / Г.М. Андреева. - М., 1996.
2. Бодалев, А.А. Личность и общение [Текст] / А.А. Бодалев - М., 1995.
3. Бодалев, А.А. Восприятие и понимание человека человеком[Текст] / А.А. Бодалев - ЛГУ, 1982.
4. Брушлинский, А.В. Мышление и общение[Текст] / А.В. Брушлинский, В.А. Поликарпов - Минск, 1990.
5. Брудный, А.А. Понимание и общение [Текст] - М., 1989.
6. Буюева, Л.П. Человек: деятельность и общение [Текст] / Л.П. Буюева - М., 2007.
7. Буюева, Л.П. Социальная среда и сознание личности. М., 1968.

8. Вилсон, Г. Язык жестов [Текст] / Г. Вилсон, К.Макклафлин - М., 1999.
9. Гозман, Л.Я. Психология эмоциональных отношений [Текст] / Л.Я. Гозман - М.: МГУ, 1987.
10. Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации [Текст] / И.Н. Горелов - М., 1980.
11. Дерябо, С.В. Гроссмейстер общения: Иллюстр.самоучитель психологического мастерства [Текст] / С.В.Дерябо, В.А. Ясвин - М., 1996.
12. Емельянов, Ю.И. Активное социально-психологическое обучение [Текст] / Ю.И. Емельянов - Л., 1985.
13. Знаков, В.В. Понимание в познании и общении [Текст] / В.В. Знаков - М., 1994.
14. Изард, К.Э. Психология эмоций [Текст] / К.Э. Изард - СПб.: Питер, 1999.
15. Кон, И.С. Дружба [Текст] / И.С. Кон - М., 1987.
16. Кон, И.С. Психология ранней юности [Текст] / И.С. Кон - М., 1989.
17. Кузин, Ф.А. Культура делового общения [Текст] / Ф.А. Кузин - М., 1996.
18. Кукосян, О.Г. Профессия и познание людей [Текст] / О.Г. Кукосян - Ростов-на-Дону, 1981.
19. Куницына, В.Н. Межличностное общение [Текст] / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша - СПб., 2001.
20. Лабунская, В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание [Текст] / В.А. Лабунская - Ростов на Дону: Феникс, 1999.
21. Леонтьев, А.А. Психология общения [Текст] / А.А. Леонтьев - Тарту, 1974.
22. Ломов, Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии [Текст] / Б.Ф. Ломов - М.: Наука, 1984.

- 23.Мясищев, В.Н. Психология отношений [Текст] / В.Н. Мясищев - Воронеж, 1995.
- 24.Меграбян ,А. Психодиагностика невербального поведения [Текст] /Меграбян А.- СПб., 2001.
- 25.Петрова, Е. А. Жесты в педагогическом процессе Петрова Е.А. - М., 1998.
- 26.Обозов, Н.Н. Межличностные отношения [Текст] / Н.Н. Обозов. – Л.: ЛГУ, 1979.
- 27.Пиз, А. Язык жестов [Текст] /А. Пиз - М.,1989.
- 28.Данкелл, С. Позы спящего [Текст] / С. Данкелл - Минск, 1995.
- 29.Панферов, В.Н. Психология общения [Текст] /Вопросы философии. 1972. № 7,
- 30.Познание и общение [Текст] / Отв. ред. Б.Ф. Ломов и др. - М.: Наука, 1988.
- 31.Проблема общения в психологии [Текст] / Отв. ред. Б.Ф. Ломов - М.: Наука, 1981.
- 32.Пронников, В.Я. Язык мимики и жестов [Текст] / В.Я. Пронников, И.Д. Ладанов - М., 1998.
- 33.Психологические исследования общения [Текст] / Отв. ред. Б.Ф.Ломов и др. - М.: Наука, 1985.
- 34.Резников, Е.Н. Психология межличностного познания [Текст] / Е.Н. Резников. - Социальная психология / Под ред. А.Л. Журавлева -. М ПЕР СЭ, 2002. С. 146—164.
- 35.Резников, Е.Н. Психология межличностных отношений [Текст] / Е.Н. Резников. // Социальная психология / Под ред. А.Л. Журавлева - М.: ПЕР СЭ, 2002. С. 164-178.
- 36.Роджерс, К.Р. Взгляд на психотерапию: становление человека [Текст] / К.Р. Роджерс - М., 1994

- 37.Скрипкина, Т.П. Психология доверия [Текст] / Т.П. Скрипкина - Ростов-на-Дону: Изд. пед. у-та, 1997.
- 38.Соснин, В.А. Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг [Текст] / В.А. Соснин, П.А. Лунев - М.: ИП РАН, 1993.
- 39.Соснин, В.А. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения: Руководство практического психолога [Текст] / В.А. Соснин, П.А. Лунев - М.: Academ-A, 1996.
- 40.Станкин, М.И. Психология общения: Курс лекций [Текст] / М.И. Станкин - М.,1996.
- 41.Урунтаева Г.А. Дошкольная психология: Учеб. пособие для студ. сред. пед. учеб. Заведений 5-е изд., стереотип. - М.: Издательский центр «Академия», 2001. - 336 с.
- 42.Хабибуллин, К.Н. Восприятие личности в межнациональном общении[Текст] / К.Н. Хабибуллин // Философские и социологические исследования - Л., 1974. С. 86—94.
- 43.Штангль, А. Язык тела [Текст] / А. Штангль - М., 1996.
- 44.Экман, П. Психология лжи [Текст] / П. Экман - СПб.: Питер, 1999.
- 45.Scott, K. Psychology of trust between parents and children. Scientific American / K. Scott. Vol. 217, No 4, 1978. – 213 С.
- 46.Mudrik A.V. Social pedagogy: a textbook for students of teachers' training higher schools / ed. by V.A. Slastenin. 3rd ed., corr. and enlarged. М.: Academia,2000 – 200 С.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Занятие 1.

Диалоговое взаимодействие или «Как организовать дискуссию»

Цель: выработка умений диалогового взаимодействия при проведении учебной дискуссии. План занятия:

1. Приветствие «Все новое и хорошее».
2. Упражнения: «Диагноз», «Установление ролевой структуры», «Точка зрения», «Соблюдение правил дискуссии», «Техника дискуссии».
3. Рефлексия занятия. «Методическая мастерская».
4. Анализ занятия. Экспресс-опрос.

5. Домашнее задание: подбор типов, которым свойственно доверительное общение на основе характеристики литературных героев.

6. Задание для самостоятельной работы: методическая разработка темы «Техника дискуссии».

7. Психогимнастика «На уроке у Мальвины».

Вступление: педагогическое взаимодействие, составляющее основу личностно ориентированной парадигмы образования, предполагает выстраивание диалогичных отношений между преподавателем и родителями, когда в общение включаются равноправные партнеры, реализуются разные по значимости и содержанию личностные позиции. Овладеть навыками позитивного диалогового взаимодействия помогает дискуссия.

В ходе сегодняшнего занятия будет сделана попытка отработки навыка по принятию общего группового решения; расширения диапазона ролей, которые может брать на себя участник дискуссии, а также знакомства с техникой ведения дискуссии.

Приветствие «Все новое и хорошее»

Цель: создание позитивной атмосферы к началу занятия. Задание: рассказать о положительных и новых событиях прошедшей недели.

Инструкция: рассказ должен отражать реальные события из личной жизни, профессиональной, общественной деятельности участников тренинга. Следует выбрать самый интересный, необычный, запоминающийся эпизод. Представление должно быть кратким, лаконичным.

Упражнение 1. «Диагноз»

Цель: определение предметной позиции участников дискуссии и создание на этой основе микрогрупп для обсуждения проблемы.

Задание: учитывая совпадение взглядов, подобрать партнеров для обсуждения темы предстоящей дискуссии.

Инструкция: вам для обсуждения предлагается проблема «Что такое доверительное общение: зло или благо?». Можно выбрать другую тему, но такую, в которой бы отсутствовал явно выраженный исход.

Каждому участнику группы следует высказать свое отношение к обсуждаемой проблеме; вспомнить (записать), что товарищи говорили по теме обсуждения, т. е. какую позицию занимали; отметить, чье высказывание было более близко к собственной позиции участника. После подсчета совпадений составляются микрогруппы из пяти человек для дальнейшей работы на занятии. Каждая микрогруппа может обозначить членство участников названием, визиткой. Созданные микрогруппы работают в постоянном составе на протяжении всего тренингового занятия.