

Этические нормы и принципы делового общения преподавателя

Деловое педагогическое общение — это, прежде всего *коммуникация* — передача информации, обмен информацией и мнениями между участниками педагогического процесса обучения. Информирование сопровождает все действия педагога. Обмен информацией — самый трудный, особенно для начинающего преподавателя, аспект педагогической деятельности. Эффективность коммуникации зависит от многих условий. Важно привлечь внимание, вызвать интерес к теме общения.

К навыкам и умениям культуры делового общения относят:

а) навык устанавливать и поддерживать обратную связь. Этот навык особо необходим преподавателю, поскольку обратная связь — неременное условие эффективного обучения. Обратная связь позволяет не только получить корректировочную информацию, но и сделать объективную самооценку, ревизию собственного опыта, знаний и установок».

б) умение быть терпимым к чужой точке зрения, иным взглядам. Это предполагает создание такой атмосферы, когда любой может высказать своё мнение, когда допустимо несогласие с занимающим более высокое должностное положение. Терпимость, уважение к иной точке зрения вовсе не равнозначны потере своей позиции. Они основываются на чувстве собственного достоинства, уважения этого чувства в других, на умении разбираться в проблемах и людях, а, значит на подлинной принципиальности, неотделимой от высокой нравственности.

в) умение использовать убеждения в качестве основного способа социально-нравственного воздействия. Убеждение состоит в целенаправленном соединении рекомендаций убеждающего с мотивами другого. Невозможно рассчитывать на успех убеждения, не учитывая позиции, установок личности. Важно знать не только социально-нравственные и психологические характеристики тех, кого убеждаешь, но и, используя это знание в интересах дела, уметь встать на точку зрения другого, взглянуть на вещи его глазами. Следовательно, убеждение включает желание понять позицию обучающегося, стремление к сближению мнений.

г) умение слушать и говорить. Умение выслушивать и говорить — важнейшее свойство преподавателя. Эффективность педагогической деятельности во многом зависит от того, насколько точно и чётко

сформулированы цели и задачи, насколько педагог ясно излагает суть вопроса, насколько в этом процессе присутствуют такт, уважение, культура.

д) умение вести дискуссию. Эффективность делового общения в учебных группах во многом зависит от умений и навыков преподавателя строить свои отношения с обучающимися. Это проявляется:

- в высокой степени усвоения материала обучающимися;
- в сведении к минимуму ошибок, недоразумений;
- в уменьшении расхождений во взаимных ожиданиях.

Социально-нравственный климат в учебной группе во многом зависит от уровня культуры общения преподавателя с обучающимся. Наименьший уровень конфликтности в обучаемой группе будет лишь в том случае, когда преподаватель постоянно стремится открыто, обсуждать разногласия с обучаемыми, когда ему удаётся конструктивно разрешать конфликты, и, отстаивая свою точку зрения, одновременно сохранять положительные, доброжелательные отношения с обучающимися. Открытость преподавателя, уважение к личности обучаемого, высокая культура общения способны создать в учебной группе не только атмосферу взаимного доверия и уважительности, но и обстановку творческого поиска в решении нестандартных ситуаций.

Основными средствами общения являются речевые операции. Грамотная речь преподавателя проникает в сознание обучаемого.

Грамматический строй речи осваивается, как и словарь, преимущественно путем подражания. В первую очередь усваиваются категории с конкретным значением. Порядок овладения частями речи обусловлен сложностью их понимания и произношения: вначале существительные, затем глаголы, употребляемые вместе с существительными или несколько позже них, и, наконец, междометия, прилагательные, союзы. Раньше других глаголов появляются глаголы в повелительном наклонении и неопределенной форме.

В процессе речевого общения его участники выполняют основные *роли*: адресанта, адресата и наблюдателя. Смена коммуникативных ролей адресата и адресанта особенно наглядно проявляется в диалоге, в процессе которого разворачивается знаковое общение, отражающее позиции, свойства, речевую деятельность адресата и адресанта. Деятельность общения, как всякая социальная деятельность, соотносится с принятыми в обществе нормами. Наблюдатель является для субъектов общения носителем признаваемых или не признаваемых ими норм: его право – оценивать, подвергать суду. Наблюдаемая

коммуникация оказывает воздействие и на наблюдателя – меняет его информационное состояние, оказывает эмоциональное воздействие.

Культура общения включает в себя:

- владение необходимым набором средств и разновидностей общения (инструментальный принцип);
- способность строить общение в соответствии со своими целями, достигая максимальной эффективности действий (принцип целесообразности или эффективности);
- стремление учитывать в общении не только собственную позицию, но и позиции, интересы партнеров, общества в целом (этический принцип);
- умение сосредотачиваться на самом процессе общения, искусности, совершенстве его форм, организации (эстетический принцип).

Культура речевого поведения обусловлена целесообразным выбором и организацией языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых и этических норм позволяют эффективно решать коммуникативные задачи.

Речевой этикет – это система национально-специфических, стереотипных, устойчивых формул общения, принятых обществом для установления контакта с собеседниками, для его поддержания и прерывания. С помощью речевого этикета устанавливается нужный контакт с собеседником в определенной тональности, в различной обстановке общения, отражается разный характер взаимоотношений общающихся, происходит выбор наиболее уместных средств общения с конкретным собеседником.

Одним из слагаемых мастерства преподавателя является культура его речи. Кто владеет культурой речи, тот при прочих равных условиях — уровне знаний и методическом мастерстве — достигает больших успехов в учебно-воспитательной работе. Компоненты культуры речи преподавателя:

1. Грамотность построения фраз.
2. Простота и ясность изложения.
3. Выразительность: интонация и тональность; темп речи, паузы; динамика звучания голоса; словарное богатство; образность речи; дикция.
4. Грамотное произношение слов из обиходной жизни: правильное ударение в словах; исключение местных диалектов.
5. Правильное использование специальной терминологии: исключение режущих слух фразеологических оборотов; исключение лишних слов; исключение жаргонных и модных словечек.

6. Немногословие.

7. Речедвигательная координация.

Культура речи — широкое и емкое многокомпонентное понятие, но прежде всего это грамотность построения фраз. Твердое знание грамматических правил дает возможность преподавателю правильно выразить свои мысли, придает его речи стройный, осмысленный характер, что облегчает учащимся восприятие и понимание учебного материала, команд и т. д. Иначе могут случаться казусы.

Второй составляющей культуры речи преподавателя являются простота и ясность изложения. Одну и ту же мысль можно выразить в доступной для понимания учащимися форме или, наоборот, придать речи такой наукообразный вид, что учащиеся так и не сумеют понять, что же от них требуется, что они должны усвоить. Умение рассказать просто о сложном, сделать доходчивым отвлеченное основывается на ясности мышления преподавателя, на образности и жизненности приводимых для пояснения примеров.

Третьей составляющей культуры речи является **выразительность**. Она достигается как подбором нужных слов и синтаксических конструкций, так и активным использованием основных компонентов выразительности устной речи — тона, динамики звучания голоса, темпа, пауз, ударения, интонации, дикции.

Четвертой составляющей культуры речи преподавателя является грамотное произнесение слов из обыденной речи. Встречаются, например, ошибки при постановке ударений в словах. Так, некоторые преподаватели говорят «килОметр» вместо «киломЕтр», «понЯли» вместо «пОняли» и т. д.

Другого рода ошибки встречаются при применении слов и выражений, возникших под влиянием местных диалектов. Говорят, например, «слазь» вместо «слезай»; «ложи» вместо «положи»; «ложить» вместо «положить», «класть»; «жгет» вместо «жжет». Недопустимы для употребления и глагольные формы «заберите» вместо «возьмите»; «обождите» вместо «подождите»; «бежи» вместо «беги»; «лазять» вместо «лазить»; «подымать» вместо «поднимать». Преподавателю необходимо изгонять из своей речи и жаргонные и модные словечки, такие как «клево», «оттянуться» и т. п. Недопустимы в речи преподавателя, как бы он ни был раздражен, оскорбительные слова.

Еще одной составляющей культуры речи преподавателя, является немногословие. Многословие выражается и в повторении фраз и слов. Конечно, немногословие не является самоцелью. Чрезмерно сжатый, почти телеграфный

язык тоже не украшает речь, особенно когда вследствие сокращения слов фразы преподавателя становятся двусмысленными.

Культура речевого поведения преподавателя может рассматриваться с этической, речевой и этико-речевой позиций. При этом формируются требования к культуре поведения, запреты и рекомендации. В речевом поведении преподавателя важны: характер речи (общение, сообщение, воздействие); невербальные средства общения (жесты, серьезное доброжелательное выражение лица во время беседы с клиентом и т. д.). Культуру речевого общения и поведения педагога характеризует наличие таких притягательных качеств личности, как толерантность, такт, деликатность, речевая сдержанность и других, которые в целом составляют обаяние личности.

О культуре речевого поведения в широком смысле слова можно говорить в связи с тем, насколько достигнут коммуникативный результат на основании степени правильности речи. Высокая речевая компетентность подразумевает, что в данном случае сказано не просто правильно, а ситуативно правильно (соответствует месту, времени, социально-ролевому положению говорящего и слушающего).

Речь преподавателя — важная часть профессиональной культуры, которая, в свою очередь, является культурой общечеловеческой. Но речь преподавателя можно назвать образцом культуры только при соответствии ее всем требованиям, предъявляемым к профессионалу.

Каковы же основные требования, предъявляемые к речи преподавателя, современным обществом? Во-первых, преподаватель должен уметь определять содержание и форму выражения своих мыслей в соответствии с уровнем развития мышления, уровнем общей и языковой культуры. Во-вторых, преподаватель обязан следовать законам языка при оформлении любого высказывания. В-третьих, преподавателю следует учитывать речевые и психологические законы для успешного достижения целей коммуникации.

К речи преподавателя, помимо общекультурных требований, предъявляются и профессиональные требования:

1. *Правильность и чистота.* Среди отступлений от норм литературного языка встречаются: а) нарушение управления, например: «указал о необходимости» (вместо: на необходимость) и др.; б) ошибки, связанные с неправильной постановкой ударения, например: «красивее» (вместо: красивее) и др.; в) наличие неоправданного повторения «лишних» слов, типа: «так сказать», «ну», «как бы», «значит», «вот» и др.

2. *Точность* речи – это, прежде всего, терминологическая точность.

3. *Уместность* речи преподавателя выражается в его точном выборе тона и стиля общения, различных способов привлечения внимания, в четкой и корректной постановке вопросов и т. п.

4. *Коммуникативная целесообразность* речи предполагает учет половозрастных особенностей обучающихся, а также умение педагога трансформировать свою речь так, чтобы приспособить ее для понимания конкретного человека (отобрать языковые средства, объяснить непонятные слова и выражения, приспособить речь к коммуникативной ситуации и т. д.).

5. *Речевая этика* предполагает употребление вежливых обращений, слов приветствия и прощания, выражения извинения, благодарности, согласия, одобрения и т. д.

В речи преподавателя, недопустимы грубость, раздраженность, бестактные замечания. Чтобы предупредить неуважительное отношение к обучающимся, действует система *запретов*, помогающих создать в общении благоприятный психологический климат, избежать конфронтации, противостояния. Это запреты на:

- *тон* (обидный, презрительный, пренебрежительный, крикливый, злой, безразличный);
- *слова и выражения* (грубые, оскорбляющие, насмешливые);
- *жесты, мимику* (устрашающие, обидные, некрасивые);
- *голос* (бубнящий, неразборчивый, сиплый, очень громкий).

Показателем культуры речевого общения педагога является его умение слушать. *Профессиональное слушание* – это такое умение слушать, которое в полной мере способствует эффективному общению с обучающимися в различных коммуникативных ситуациях.

Таким образом, культура речевого поведения преподавателя определяется особенностями его речевых и невербальных средств общения, особенностями профессионального общения и слушания.

Речевое совершенство преподавателя, во многом обуславливается навыками владения им психотехникой речи.

Психотехника речи — это система индивидуально-психологического управления голосом, дикцией, интонацией, логикой в соответствии с социально-психологическими условиями общения.