

# МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Материал подготовила педагог-психолог Лушникова О.О.  
МБДОУ №141 г.Пенза «Маленькая страна»

Межличностное взаимодействие считается основой психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса. Значимость межличностного взаимодействия отражена в компетенции ОПК-3 (готовность к психолого-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса). Совместная деятельность (в том числе ее прошлые процессы и результаты) - исток текущего межличностного взаимодействия, при этом между участниками образовательного процесса возникают конкретные отношения (как результат межличностного взаимодействия), и уже в свою очередь совместная деятельность, общение раскрывают характер межличностных отношений как показатель результата межличностных взаимодействий.

Межличностное взаимодействие - это внутренняя, социально-психологическая сторона взаимодействия между людьми, субъективно переживаемые связи, процессы. Межличностное взаимодействие сопровождается эмоциональными переживаниями: положительными, индифферентными, отрицательными. В межличностном взаимодействии происходит обмен мыслями и чувствами, мотивами и действиями (в целях взаимопонимания, согласования совместной деятельности), устанавливается эмоциональный контакт и происходит обмен эмоциональными состояниями. Потребности, мотивы, реализуемые цели, средства и приемы взаимодействий, выбираемое содержание, место, среда, контекст и нормы взаимодействия – все это может быть содержанием межличностных взаимодействий, и в силу того, что особенностью психолого-педагогического сопровождения является его субъект-субъектная направленность, межличностное взаимодействие всегда находится в зоне риска по возникновению разногласий, конфликтов.

Субъективное восприятие ситуации взаимодействия, реакции на реальный / ожидаемый контакт, потребности и мотивы при объединении формируют вектора личностных смыслов для каждой из сторон взаимодействия:

- решение предметных задач деятельности,
- аффилиация (стремление к принятию, страх отвержения),
- демонстрация «Я»,
- престиж,
- стремление к доминированию или подчинению другому,
- потребность в познании и т.д.

Вектора личностных смыслов могут совмещаться с разным результатом (как части пазла – одного или разных), поэтому особое значение в межличностном взаимодействии приобретают навыки конструктивного общения.

С позиции научной психологии, общение является конструктивным, если его участники достигают своих целей, а сам процесс коммуникации сопровождается переживанием положительных эмоций, преобладает установка на сотрудничество, доверительное общение, принятие другого человека, уважительное отношение к нему, искренность. Конструктивное общение в случае появления разногласий предполагает их успешное разрешение, не допускается переход на личности. Способность к конструктивному общению – результат психологического здоровья (проявляющегося в доминирующем состоянии спокойствия, радости и уверенности) и высокого уровня психологической культуры. Формы реагирования на поведение других людей, кризисные ситуации и конфликты основаны на специфике самовосприятия, восприятия им окружающего мира и людей. В свою очередь, в основе отношения к себе и мировоззрения – особенности процесса аутокоммуникации, то есть внутреннего диалога как формы «общения» с самим собой.

### **Ключевые характеристики конструктивного внутреннего диалога:**

1. Направленность не на проблему, а на способы ее решения.
2. Акцентирование внимания на сильных сторонах личности при умении замечать недостатки.
3. Отношение к возникающим ситуациям как к творческим задачам, требующим новых решений.
4. Экологичность – его результаты улучшают качество жизни как самого человека, так и других людей; в процессе поиска решения возникающих задач есть установка на сотрудничество.
5. Осознание, рефлексия собственных жизненных принципов и ценностей.

Самоопределение человека и его способность меняться начинаются именно с рефлексии собственных жизненных принципов и ценностей. Результатом самоосознания может быть принятие или отвержение части собственных убеждений. Оценка убеждений проводится с позиций понимания своей жизненной миссии: призвания, понимания того, какая деятельность приносит радость мне и востребована другими людьми; экологических целей / намерений. Часть убеждений может быть не осознана, если человек не направляет на них своего внимания.

Для улучшения качества общения **необходимо улучшить**, в первую очередь, **качество аутокоммуникаций**. Для этого существует несколько психологических приемов.

#### **1. Ведение дневника.**

В течение одной-двух недель ведите записи собственных мыслей (это можно делать в конце дня). Записывайте все, что приходит вам в голову. Ведение дневника приводит к повышению осознанности собственных убеждений, установок относительно себя и других людей, способов ведения внутреннего диалога. Делая такие записи, прежде всего, необходимо обратить внимание на повторяющиеся мысли, а также на мысли, которые сопровождаются интенсивными эмоциональными переживаниями. Помимо задач рефлексии, эта методика обладает

также психотерапевтическим эффектом: эти действия позволяют выразить эмоции, и в то же время, избежать развития конфликта.

Когда Вы обнаружили повторяющиеся мысли, осознали собственные убеждения, дальше можно определить, насколько они помогают или мешают Вам достигать поставленных целей.

Эта практика также предполагает ведение дневника. Рекомендации следующие: в течение недели-двух поставьте таймер на каждые 2-3 часа (в зависимости от режима Вашего дня) и делайте краткие записи: о чем Вы думаете в данный момент (Ваши мысли)? Что Вы чувствуете (ваши эмоции и чувства)? Что Вы ощущаете (телесные ощущения)? Сопоставляя мысли, эмоции и ощущения, Вы сможете определить свой доминирующий эмоциональный фон.

Само проведение этой психологической работы позволяет улучшить эмоциональное самочувствие. Помимо этого, можно найти причину возникновения отрицательных эмоций: какие именно мысли их вызывают? И в дальнейшем провести с ними работу (беседа с другом, обращение к психологу).

## **2. Определение собственной жизненной миссии и целей.**

Миссия – это Ваше призвание. Для того, чтобы сделать его более осознанным, первоначально необходимо ответить на вопросы:

- в чем моя уникальность, мои сильные стороны,
- какая деятельность приносит мне радость, увлекает меня,
- как я делаю счастливее тех, кто рядом со мной,
- что ожидают от меня те, кто рядом со мной?

После того, как Вы ответите на эти вопросы, посмотрите, какие из Ваших установок по отношению к себе и другим людям помогают или препятствуют ее осуществлению? Далее необходимо осознанно поддерживать положительные установки, время от времени вспоминая их, и провести психологическую работу с деструктивными установками. Для этого можно обратиться к психологу.

Успешные люди обладают внутренним «ориентиром» положительного эмоционального фона, оптимальное внутреннее состояние позволяет им достигать успеха. Один из примеров: Джон Темплтон, американский и английский предприниматель и филантроп, говорит о нескольких характеристиках оптимального внутреннего настроя. Это способность наслаждаться каждой минутой, отсутствие желания судить других, конфликтовать, толковать чужие поступки, переживание мгновений радости, счастливое чувство соединенности с другими людьми и природой, чувствительность к любви, выражаемой другими, желание выражать любовь, желание предоставить событиям идти своим чередом, вместо того, чтобы торопить их.

**Оптимальное внутреннее состояние – это основа, которая позволяет интуитивно находить варианты конструктивного влияния на других. Тем не менее, важно также знание правил и техник конструктивного общения и освоение их в процессе социализации. Неконструктивное влияние, даже если в краткосрочной перспективе повышает эффективность работы, неминуемо в**

дальнейшем разрушает деловые отношения, деформирует структуру личности общающихся. Переходной ступенью между конструктивным и неконструктивным влиянием является манипуляция. Она нацелена на то, чтобы незаметно для человека заставить его чувствовать, думать и действовать так, как это выгодно манипулятору. Манипуляция внешне может казаться конструктивным методом, но, по сути, – это принуждение. Конструктивное влияние предполагает, прежде всего, конструктивные цели, учитывающие интересы всех участников процесса общения; а также оно способствует сохранению и развитию деловых и межличностных отношений, позитивного эмоционального настроя в процессе общения.

Если рассмотреть психологическую структуру неконструктивного влияния, то окажется, что оно монологично. Монологическое общение означает невнимание к точке зрения, мнению собеседника. В то время как в основе конструктивного влияния – диалог. Диалогическое общение предполагает способность опираться на факты, объективно оценивать ситуацию, учитывая интересы всех сторон. В диалоге психологические позиции собеседников равноценны, и каждое следующее высказывание строится с учетом предыдущего.

### **Приемы конструктивного общения**

**Активное слушание** - противопоставляется оценочному слушанию, предполагающему предвзятость, стереотипность, навешивание ярлыков; а также псевдо-слушанию – отвлечению на посторонние мысли.

Приемы активного слушания: слушать, не перебивая; задавать уточняющие вопросы; резюмировать высказывания собеседника, чтобы развить и продолжить его мысль. Например: «Правильно ли я понял(а), Вы хотели сказать...?»

**Навыки описательного поведения** - противопоставляются оценивающим суждениям о поведении. Предполагают объективное изложение ситуации, за которым следует описание ее последствий, выражение пожелания, рекомендация что-либо изменить или одобрение. Важно умение описывать ситуацию безоценочно, чтобы изложение ее последствий, предложение, просьба были обоснованы с точки зрения собеседника. Например: «Мы не закончили отчет, который нужно было сдать сегодня, поэтому нам так важно поработать сверхурочно».

**Конструктивная критика** - критика имеет смысл в том случае, если отношение к человеку, которому она высказывается, позитивное, есть вера в силы и способности критикуемого улучшить ситуацию или качество, которые стали объектом критики. Целью здесь является помочь улучшить ситуацию, решить вопрос. Конструктивная критика не вызывает чувства обиды или агрессии у собеседника. Она предполагает психологическое равенство общающихся, отсутствие чувства превосходства и желания самоутвердиться у автора критики, поэтому она максимально конкретна; относится к поведению человека, а не его личности; сообщается лично объекту критики, один на один. Если эти правила не соблюдаются, критика становится неконструктивной, и тогда она может выражаться в следующих формах: риторические вопросы, приказы и запреты, брань и

сквернословие, выговоры и упреки, ирония и сарказм, порицание, приписывание другим мнимых черт.

Алгоритм конструктивной критики:

1) описание того, что сделано человеком хорошо, положительная оценка этого действия;

2) безоценочное описание того, что необходимо изменить, с аргументацией причин необходимости изменений;

3) конструктивное предложение: как и какие изменения лучше внести?

Конструктивное предложение обладает следующими свойствами:

- направлено на будущее,
- формулируется позитивно,
- осуществимо силами критикуемого,
- поддерживает его чувство собственного достоинства.

Важно отметить, что конструктивная критика сообщается лично объекту критики. Оптимально высказывать ее, без зрителей. Пример конструктивной критики: «Ваш доклад на предыдущем собрании был очень важен для оценки результатов нашей работы. А в сегодняшней презентации не все факты были отражены, в частности... (назвать). Опишите их, пожалуйста, в Вашем докладе на следующем собрании».

**Комплимент как способ выразить одобрение** - в процессе общения очень важно выражать одобрение, положительную оценку качеств или поступков человека, если Вы действительно обратили на них внимание. Для этого можно применить комплимент. Самое важное правило комплимента, которое отличает его от лести, – искренность. Поэтому важно, чтобы комплимент был основан на описании фактов, вызвавших желание его высказать. Если говорить о деловых отношениях, то комплимент акцентирует личные качества и достижения человека, а не его внешность. А также значимо, чтобы он соответствовал контексту разговора, обстановке и отношениям. Пример делового комплимента: «Выполненный Вами перевод позволил нам объективно рассмотреть изучаемую тему».

Итак, чтобы межличностное взаимодействие было конструктивным, необходимо постоянно поддерживать позитивные и экологичные форму и содержание аутокоммуникаций, установки по отношению к другим людям – и применять основные приемы конструктивного влияния. В этом случае можно говорить о наличии компетенции ОПК-3 (готовность к психолого-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса), без чего невозможно психолого-педагогическое сопровождение участников образовательного процесса с опорой на межличностное взаимодействие.

---

Литература:

1. Организация психолого-педагогического взаимодействия участников образовательного процесса / Авторы-составители: Галич Т.Н., Нуриева А.Р. Учебно-методическое пособие. - Елабуга, Издательство «Капитал», 2017. – 67 с.
2. <https://mpei.ru/Life/psycholog/Documents/Техники%20и%20приемы%20конструктивного%20общения.pdf>