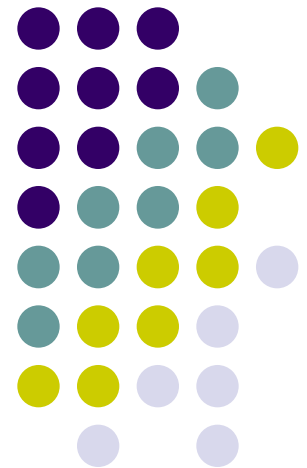


МОДУЛЬ 3. «ТЕХНОЛОГИЯ» ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

*«Понимание как участие –
вот истинный путь
познания»
(Ролло Мэй)*



Тема 3.2. Способы, приемы и средства конструктивного общения (установление контакта, развитие отношений и обмен информацией)



План лекции:

1. Контакт как актуализация общности между людьми.
2. Способы установления межличностного контакта.
Активное и пассивное эмпатийное понимание партнера.
3. Приемы установления межличностного контакта.
4. Средства установления межличностного контакта.

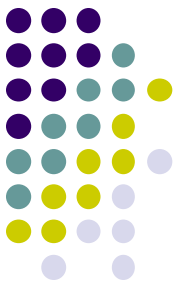


Теоретическая база: Ю.М. Федоров (сущность межличностного контакта), Ю.Б. Гиппенрейтер (способы установления межличностного контакта), Р. Кочюнас (приемы установления межличностного контакта), Т. Гордон (конструктивные и деструктивные приемы общения, «технология беспроблемного общения»), Р. Бэндлер, Дж. Гриндер (НЛП, механизм межличностного контакта, «технология моделирования успеха в общении»), Ч. Тойч, Дж. Тойч (барьеры установления межличностного контакта, «технология идеального общения»)

1. Контакт как актуализация общности между людьми



Межличностный контакт – идентификация и актуализация определенного сходства с партнером по общению, создающие необходимую основу для дальнейшего развития отношений, обмена информацией, выбора и практической реализации стратегии и тактики межличностного взаимодействия.



«Раппорт» (фр., в парадигме НЛП название контакта) - отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии»

Субъективные критерии: ощущение покоя, разделенности, понимания.

Объективные критерии: развитие отношений



Метафоры: «прикосновение», «встреча»,
«объятия», «взаимопроникновение»,
«глубокая связь»

«Счастье – это, когда тебя понимают» –
говорят герои известного художественного
фильма «Доживем до понедельника».



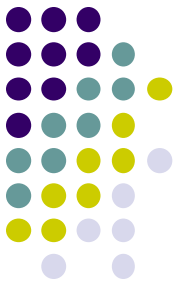
*«Счастье – существительное среднего рода
Оно не может быть ни мужским, ни женским
Ни моим, ни твоим*

*Оно всегда где-то посередке
Между женщиной и мужчиной
Между тобой и мной*

Счастье – это то, что происходит между нами»

(Ю.М. Федоров).

Условия межличностного контакта:



- 1) потенциальное наличие у партнеров сходного опыта (представлений, интересов, переживаний...);
- 2) идентификация (узнавание, обнаружение) такого сходства (может быть неосознаваемой);
- 3) актуализация обнаруженного сходства (Е.Л. Доценко).
- 4) доверие к партнеру
- 5) доверие партнера (НЛП).

Информация для размышления:



В.А. Горянина («Психология общения») описывает типичные модели поведения наших соотечественников, разрушающие общение и взаимопонимание, в основе моделей - негативные эмоции и деструктивные установки:

Модель подавления (76,9%)

Модель отвержения (71,8%)

Модель насилия и ухода (32,1%)

Модель осуждения (30,8%)

Модель прерывания или остановки (28,2%)

Модель беспомощности (26,9%)



Барьеры (субъективные) установления контакта и доверительных отношений :

- 1) Негативные эмоции (страх, вина, раздражение, обида, стыд и др.)
- 2) Деструктивные установки (проявление бессознательной готовности человека к определенной реакции, действию, поступку)
 - Обесценивание себя («я – плохой»)
 - Обесценивание других («они – плохие»)
 - Недоверие к миру и людям («мир враждебен и опасен, люди враждебны и опасны») и др.

Механизм установления межличностного контакта -



«Присоединение» – актуализация некоторой общности, существующей между людьми.

Такой общностью может быть профессия, место рождения, пол, возраст, хобби и пр.

Средствами актуализации некоего сходства, во-первых, являются такие обращения, как: «коллега», «земляк», «мужики», «девчонки» и др.

Во-вторых, это указание на наличие общего: «разделить интересы», «присоединиться к намерению», «общая задача», «одна проблема» и пр..

Присоединение может происходить как спонтанно, так и более или менее осознанно.



Присоединение осуществляется с использованием **вербальных и невербальных средств**. К числу таких средств относятся: мимика, пантомимика, жестикуляция; дыхание; речь. Соответственно, выделяют следующие аспекты присоединения (НЛП):

1. ***Присоединение по движениям тела (отзеркаливание)*** – представляет собой в идеале произвольное повторение характерных движений партнера по общению.



2. Присоединение по дыханию – синхронизация дыхания с учетом, ритма, глубины, частоты дыхания партнера.

3. Присоединение по речи – использование в речи слов той модальности (визуальной, аудиальной или кинестетической), которую использует партнер.



Так, для **визуалов** (людей, воспринимающих окружающую действительность преимущественно в виде зрительных образов), типичны такие слова, как: «ясно», «наглядно», «красиво», «посмотрите», «видно», «картина», «вид» и т.д. Для **аудиалов** (людей, воспринимающих окружающую действительность преимущественно в виде звуков, «на слух») типичны слова и выражения: «мелодично», «гармонично», «созвучно», «давайте обсудим» и пр. Для **кинестетиков** (людей, воспринимающих окружающую действительность преимущественно в виде ощущений) типичны слова и выражения: «я чувствую проблему», «тяжело понять», «легкое настроение», «легко на душе», «тяжелый день».

2. Способы установления межличностного контакта. Активное и пассивное эмпатийное понимание партнера



«Эмпатия» (буквально, с греч.) – сильное и глубокое чувство, направленное внутрь, вчувствование. Эмпатия – понимание чувств другого человека, эмоциональное проникновение.

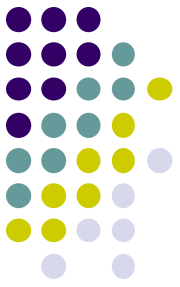
Слушание и слышание собеседника – основа понимания, поэтому способы эмпатийного понимания называют также *способами эмпатийного слушания*. Барьерами для межличностного понимания могут быть: собственные представления, личностные проблемы, неадекватные установки (обесценивание себя, недоверие к людям и миру в целом, отстраненность), неадекватные ожидания и требования и пр.

Пассивное слушание (ПС)



используется в ситуациях, когда нет необходимости помогать партнеру в выражении его чувств, в том числе – в ситуациях, когда партнер испытывает эмоциональное напряжение позитивного характера (положительные эмоции). Способствует снижению уровня эмоционального напряжения и стабилизации эмоционального состояния партнера. При пассивном слушании, как правило, достаточно реакций признания, подтверждения для выражения своего участия.

Активное слушание (АС)

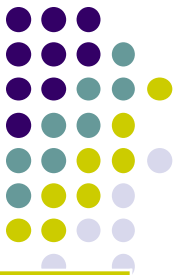


используется в ситуациях, когда есть необходимость помогать партнеру в выражении его чувств (позитивных и негативных), способствует снижению уровня эмоционального напряжения и стабилизации эмоционального состояния партнера. При активном слушании помимо реакций признания и подтверждения активно применяются вербальные приемы и техники (табл.).



Как в пассивном, так и в активном слушании основное назначение субъекта общения – отражение психоэмоционального состояния партнера. В связи с этим, можно сказать, что субъект общения – это своего рода **«зеркало»**, глядя в которое партнер по общению видит и лучше понимает самого себя.

Способы эмпатийного понимания



Способы эмпатийного понимания (слушания)

Активное слушание (АС)
(с использованием вербальных и невербальных средств)

Пассивное слушание (ПС)
(с использованием невербальных средств)

Вербальные приемы:
–парафразирование (отражение содержания);
–вербализация (отражение чувств);
–резюмирование (подведение итогов);
–открытые вопросы;
–и др.
–Я-сообщение (для выражения собственных чувств и стабилизации своего эмоционального состояния)

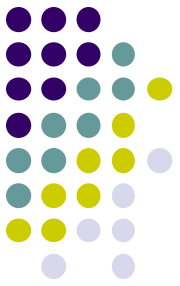
Реакции признания, подтверждения:
–невербальные и экстралингвистические средства общения;
–взгляд;
–прикосновения;
–организация пространства межличностного взаимодействия

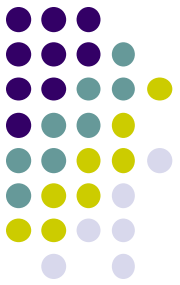
Присоединение:

- по движениям тела (отзеркаливание);
- по дыханию;
- по речи.

В целом используется широкий арсенал коммуникативных средств

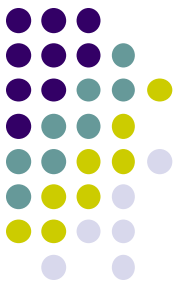
3. Приемы установления межличностного контакта





Деструктивные приемы общения, с помощью которых человек пытается стабилизировать собственное психоэмоциональное состояние (**хотя внешне это выглядит как попытка изменить состояние и поведение партнера**)





Директивные замечания

– содержат информацию о том, что и как нужно делать партнеру, имеют подтекст (скрытый смысл) («Я хозяин положения!», «Ты изменишься потому что я так сказал»), направлены на подчинение партнера.

Последствия:

вызывают реакцию сопротивления, протеста или инконгруэнтности (поведение ребенка становится положительным, а его отношение к взрослому – отрицательным).



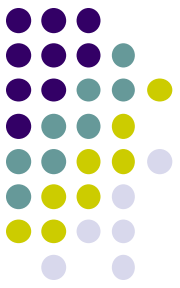
Директивные замечания:

- приказ, команда, указание («Сядь сию же минуту!»);
- предупреждение, угроза («Если ты не прекратишь, будешь сидеть дома весь день!»);
- морализирование, нотация («Следует знать, как вести себя»);
- поучение, внушение, убеждение («Ты не выполнишь задание, если не прекратишь отвлекаться»);
- советы, предложения, рекомендации, решения («Я бы на твоём месте занялся делом»).

Подавляющие замечания –

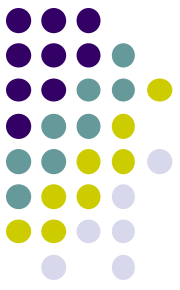


отрицательные суждения о другом человеке, его действиях и поступках, обесценивают (ставят под сомнение) представления человека о самом себе, так как содержат негативную оценку, критику, осуждение, насмешку.



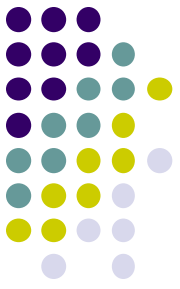
Подавляющие замечания:

- осуждение, критика, несогласие, обвинение («Ты всегда доставляешь мне неприятности», «Ты мне надоел»);
- обзывание, высмеивание, насмешка («Вы – шайка хулиганов!»);
- диагноз, изобличающий «дурные намерения» («Ты делаешь это мне назло!»);



Косвенные замечания

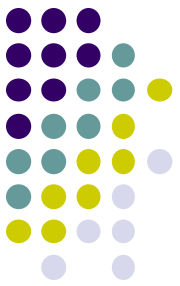
– высмеивание, поддразнивание, сарказм, отступления или развлекающие комментарии, например: «Никогда раньше я не учила класс обезьян»,
«Когда это тебя назначили директором школы?»,
«Давайте подождем, когда наш клоун закончит выступление».



Все вышерассмотренные деструктивные приемы по своему типу являются

«Ты-сообщениями»:

- 1) в них акцентируется внимание на недостатках ребенка,
- 2) они ничего не сообщают ребенку о взрослом, о его чувствах,
- 3) вызывают защитную (агрессивно-защитную) реакцию, реакцию сопротивления



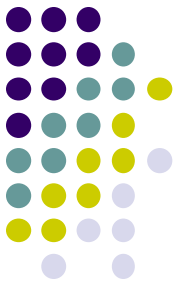
Нейтральные приемы –

В случае уместного использования могут стать основой для дальнейшего установления контакта.

В случае неуместного использования оказывают разрушают основу для межличностного контакта, препятствуют ему.



Закрытые вопросы – направлены на получение конкретной информации:

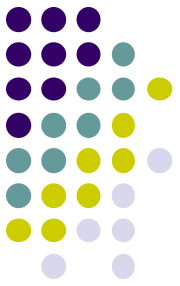


«Кто, что?» – ориентированы на выяснение фактологической информации.

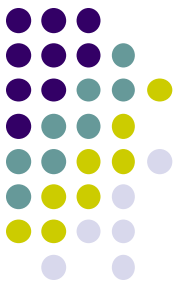
«Как?» – ориентирован на выявление способов поведения и внутренний мир человека.

«Почему?» – ориентированы на выявление причин поведения, провоцируют рационализацию, интеллектуализацию, так как ребенок в большинстве случаев не осознает истинные причины своего поведения или не может их сформулировать.

«Зачем?» – ориентирован на выяснение мотивов поведения.



Закрытые вопросы полезны при необходимости получения конкретной информации. Но в ситуациях, вызывающих беспокойство субъекта и объекта общения, они становятся неуместными и приобретают деструктивный характер.



Конструктивные приемы общения,
позволяющие стабилизировать
состояние партнера, способствующие
углублению межличностного контакта и
развитию отношений



Парафразирование – отражение содержания сообщения собеседника



Возможности парафразирования:

1) можно оказать ощутимую эмоциональную поддержку партнеру,

2) помочь ему в осознании своего состояния, затруднения, проблемы и,

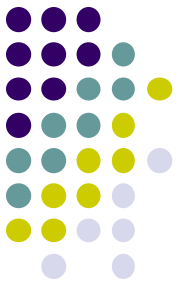
3) в идеале – помочь самостоятельно прийти к пониманию решения некой проблемы.

Правила парафразирования:



- 1) Утвердительная интонация фразы.
- 2) Фиксированное начало фразы «Если я правильно вас понял, то...».
- 3) Парафразируется основная мысль партнера (не надо повторят буквально все!)
- 4) Нельзя искажать или заменять смысл сообщения, добавлять что-то от себя.
- 5) Нельзя использовать частицу «но» («Я тебя понимаю, но...»).
- 6) Если в речи собеседника используются глобализции (обобщения), например «Меня всегда обижают...», при парафразировании используется фраза «тебе кажется (что тебя всегда обижают)» или вопрос-отзеркаливание «Всегда-всегда?»

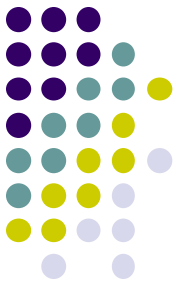
Вербализация – отражение чувств партнера по общению



Возможности: те же.

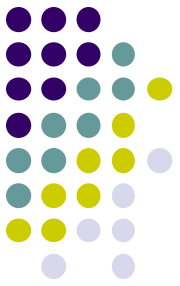
Правила:

- 1) Точная идентификация чувства партнера.
- 2) Отражение только наиболее значимых и сильных чувств.
- 3) Развернутая формулировка предполагает указание на контекст (когда, в связи с чем возникло чувство).
- 4) Короткая формулировка ограничивается вербализацией чувства («Тебе плохо»).



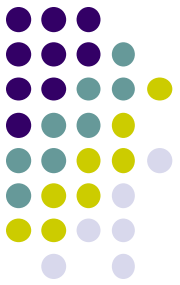
Техника активного слушания –
совокупность приемов
парафразирования и вербализации.

Резюмирование – подведение итогов беседы



Возможности:

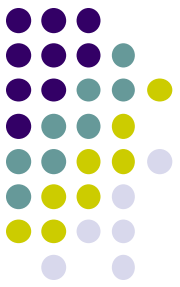
- 1) позволяет внести ясность в запутанный разговор,
- 2) связать между собой разные беседы или
- 3) перейти к следующей теме (задаче, проблеме),
- 4) для подведения итогов встречи, разговора.



Правила:

- 1) утвердительная интонация
- 2) фиксированное начало фразы («Итак...»).

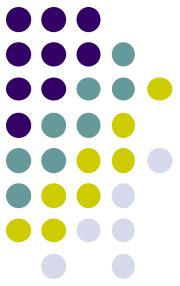
Открытые вопросы – вопросы, предполагающие развернутый ответ



Возможности:

- 1) позволяют обсуждать чувства, побуждают к размышлениям
- 2) углубляют межличностный контакт.

Например, «Что ты теперь чувствуешь?», «Хочешь поговорить?», «Что ты думаешь об этом?».



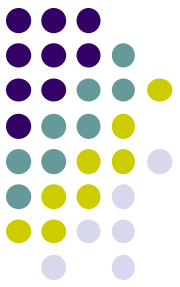
Правила:

- 1) нежелательно ставить сразу несколько вопросов;
- 2) нельзя вопросом опережать ответ («У тебя все хорошо?»).



Ободрение и успокаивание – вербальные приемы, направленные на создание и укрепление межличностного контакта, выражающие согласие и понимание.

Например, «Продолжай», «Да, понимаю», «Хорошо», «Так», «Не волнуйся так сильно», «Ты прав», «Все будет хорошо».



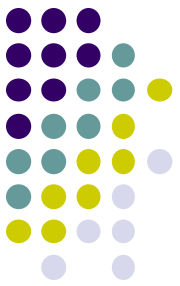
Паузы молчания – использование пауз в беседе для углубления контакта, осмысления информации и «погружения» в свои чувства, передачи ответственности.



Предоставление информации –
информирование по вопросам,
вызывающим беспокойство, сомнения,
тревогу (нельзя превращать вопросы в
шутку).



Самораскрытие – предоставление информации о себе. В педагогическом общении значимо как иллюстрация обсуждаемых с ребенком проблем, поступков, событий, как выражение эмоционально-ценностного отношения педагога к явлениям окружающей действительности.



Интерпретация – объяснение поведения ученика в контексте определенной разъяснительной системы для:
установления связей между высказываниями, поступками, событиями; акцентирования особенностей поведения или чувств.



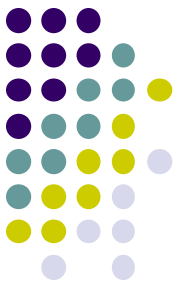
Конфронтация – противостояние по принципиальным вопросам, касающимся ценностных оснований поведения человека (нельзя использовать как наказание или способ самоутверждения). Важно, чтобы противостояние носило корректный характер (неагрессивный, некатегоричный – «Мне кажется», «Если я не ошибаюсь»)



Конструктивные приемы общения,
позволяющие стабилизировать
собственное психоэмоциональное
состояние



«Я-сообщение» – прием информирования собеседника о своих чувствах



Правила «Я-сообщения»:

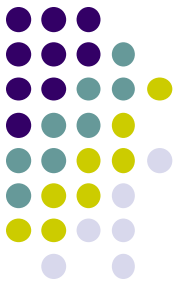
- 1) Точная вербализация своего чувства.
- 2) Использование безличной формы (без местоимения «ты»).
- 3) Обозначение контекста (когда, при каких обстоятельствах возникает чувство – это дает возможность ребенку понять, что он не всегда огорчает взрослого и высказывание взрослого относится не к ребенку, а к его поведению).
- 4) Возможна короткая формулировка («Я огорчен»).



Замечание:

«Я-сообщение» следует применять только в тех ситуациях, когда **поведение ребенка имеет выраженный негативный эффект.**

Взрослые зачастую склонны «исправлять» неудобное для себя поведение ребенка, которое при этом вполне приемлемо и соответствует нормам возрастного развития.



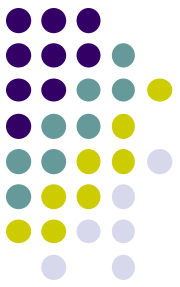
Расширенная «формула» «Я-сообщения»:

обозначение контекста (когда при каких обстоятельствах) +

последствия нежелательного поведения (эффект) +

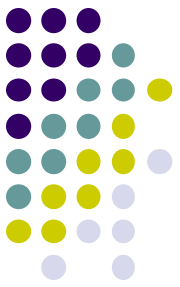
испытываемое чувство.

Последовательность указанных компонентов может меняться в зависимости от построения фразы



Преимущества «Я-сообщения»:

- не вызывает негативной (защитной, агрессивной) реакции у партнера;
- позволяет стабилизировать свое эмоциональное состояние;
- дает возможность выбора, как реагировать, партнеру;
- передает ответственность;
- вызывает сопереживание и направляет активность партнера в конструктивное русло (проявление внимания, заботы).

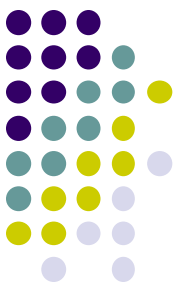


Деструктивное общение – общение, основанное на функциональном отношении к другому человеку и предполагающее использование неконструктивных приемов общения, неадекватный выбор коммуникативных средств, препятствующее дальнейшему установлению продуктивных межличностных отношений и оказывающее деформирующее влияние на личность.



Конструктивное общение – общение, основанное на ценностном отношении к другому человеку и предполагающее владение конструктивными приемами установления межличностного контакта и развития отношений, адекватный выбор коммуникативных средств, создающее надежную основу для дальнейшего развития межличностных отношений на основе сотрудничества и оказывающее позитивное влияние на личность.

4. Средства установления межличностного контакта (коммуникативные средства)

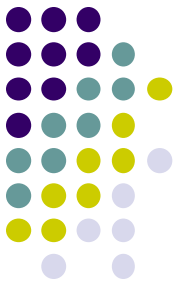


*КАК СЕРДЦУ ВЫРАЗИТЬ СЕБЯ,
ДРУГОМУ КАК ПОНЯТЬ ТЕБЯ,
КАК ОН ПОЙМЕТ, ЧЕМ ТЫ ЖИВЕШЬ?
МЫСЛЬ ИЗРЕЧЕННАЯ – ЕСТЬ ЛОЖЬ!*

(Ф.И. Тютчев)

Соотношение вербальных и невербальных средств общения в акте коммуникации: слова – 7%, звуки и интонация – 38%, невербальные средства – 55 %. Конгруэнтность как соответствие информации, поступающей по вербальному и невербальному каналам.

1. Вербальные средства

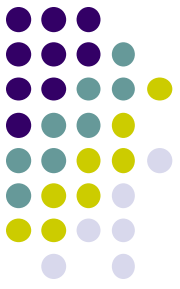


- 1) значение и смысл слов и фраз (имеет значение точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы, произношение звуков, слов, выразительность и смысл интонации).
- 2) паралингвистические явления (речевые звуковые явления – темп речи, тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция речи).
- 3) экстралингвистические явления (выразительные качества голоса, характерные специфические звуки – смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи, паузы, кашель).

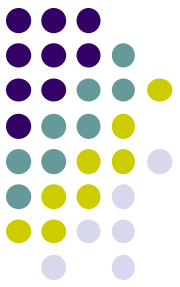
2. Взгляд (визуальное общение)



- **время фиксации взгляда на партнере** (временные параметры взгляда – **частота, длительность** контакта). Если отношения развиваются нормально, то люди смотрят друг на друга от 30 до 60% времени их общения. Если отношения развиваются в позитивную сторону, то люди смотрят друг на друга дольше и чаще, когда слушают партнера, а не тогда, когда говорят. Если отношения приобретают характер агрессивных, то частота, интенсивность взглядов резко увеличиваются, нарушается формула контакта глаз в момент говорения и слушания. Если один из партнеров имеет более высокий статус, то партнер с более низким статусом смотрит дольше и чаще;



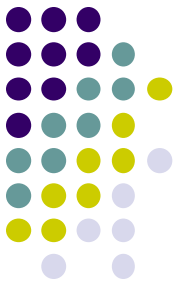
- **направление взгляда** (пространственные характеристики – смотреть в глаза, в сторону, вверх-вниз, вправо-влево). Пристальный взгляд – враждебность;
- **степень интенсивности взгляда** (пристальный взгляд, «бросить взгляд», «скользнуть взглядом»). Интенсивность и продолжительность смотрения на партнера – **позиция контроля** (доминирование, власть, подавление). Частое и быстрое поглядывание на партнера, поиск взгляда партнера – **позиция подчинения, зависимости**.
- **валентность взгляда (модальность чувств)** (холодность, жестокость, теплота, любовь и пр.) – передается посредством интенсивности, частоты, длительности контакта глаз.



Эксперимент: учитель в течение месяца смотрел только на половину класса. В результате: те, на кого учитель не смотрел, оценили его как личность на 25% ниже и на 25% хуже усвоили материал.

Дополнительная информация: контакт глаз и динамика взгляда зависят от культурных особенностей. Так, для японцев глаза – самостоятельный орган речи, они умеют вести диалог на языке взглядов. В восточных культурах существует табу на прямой визуальный контакт (особенно для женщин и мужчин, младших по возрасту), это считается невежливым.

3. Невербальные средства общения



1) **мимика** – движение мышц лица, отражающее эмоциональное состояние человека (как правило, люди, независимо от культурных отличий, «считывают» основные эмоции по выражению лица);

2) **пантомимика** (поза, осанка, походка):

- позы относительно партнера по общению: равные (например, оба сидят или оба стоят, неравные (один сидит, другой стоит) (в ритуальном общении, когда люди выполняют конвенциональные роли или в обыденном общении при затруднениях, деформациях, деструктивных тенденциях); согласованные (одинаковые позы свидетельствуют о сходстве взглядов, эмоциональном понимании – эмпатии) и несогласованные;
- поза как индикатор неосознаваемой информации человека о себе: открытые и закрытые;
- поза как индикатор неосознаваемых чувств (сексуальных, агрессивных и пр.).



3) **жестикуляция** (имеет социально-культурное происхождение, придает динамизм невербальной интеракции):

- как индикатор неосознаваемой информации человека о себе: открытые – закрытые;
- как носитель информации: жесты-иллюстраторы; жесты регуляторы, жесты-эмблемы, жесты-адапторы, жесты-афффекторы.

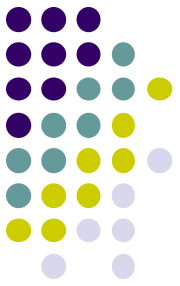


4) **прикосновения, физический контакт** – фундаментальное средство общения, определяющее отношение человека к миру, индикатор близости отношений. Удовлетворяет не только биологические, но и социальные потребности ребенка, взрослого человека (в безопасности, одобрении, эмоциональной поддержке) (последствия депривации потребности в физическом контакте для ребенка – базовое недоверие к миру, последующая невротизация личности, синдром «госпитализма»):



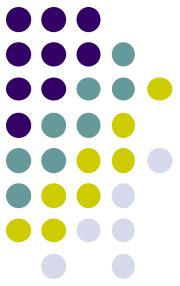
- прикосновения, имеющие сильную врожденную базу и распространенные во все мире (прижаться, схватить другого человека, испугавшись чего-либо);
- прикосновения, используемые только представителями определенной культуры (тереться носами, приветствуя друг друга);
- социально-нормированные прикосновения (поцелуи);
- прикосновения, принятые в различных культурах, принадлежащих к одному культурному ареалу (рукопожатия).

Примечательно, что: в ряде стран Восточной и Южной Азии существуют запреты на прикосновения партнеров друг к другу во время беседы. Японцы считают, что касаться собеседника можно только при полной потере самоконтроля или для выражения агрессивных намерений.



5) организация пространства межличностного взаимодействия:

- личное пространство – часть физического пространства, которую человек считает продолжением своего «Я», часто обозначает эту часть пространства личными вещами (сумки, папки, шапки...).
- позиция (см. выше).
- зона межличностной дистанции – производная от количества барьеров общения (Е.Л. Доценко), физическое расстояние, отделяющее людей друг от друга (интимная, личная, социальная, публичная).



Установлено, что: в процессе общения, направленного к взаимопониманию, появляется все больше и больше элементов невербального поведения, которые одинаковы у партнеров.



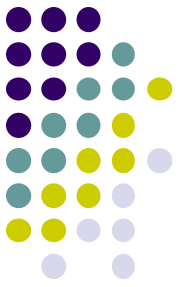
Все рассмотренные средства общения – еще и **«неосознаваемые сопровождения сознательных действий»** (Ю.Б. Гиппенрейтер). Однако, **степень достоверности** информации, которую они несут, разная и зависит от того, насколько человек способен контролировать свои проявления. Менее контролируемые и, соответственно, наиболее достоверными являются вегетативные реакции и те реакции, которые связаны с мышечным напряжением, то есть – мимика и пантомимика. Самыми контролируемыми и менее достоверными являются жесты!

Таким образом, для установления межличностного контакта необходимы следующие социально-психологические компетенции:



выбор средств общения, адекватных ситуации и особенностям субъекта и объекта общения, конгруэнтность в общении (как соответствие информации, поступающей по вербальному и невербальному каналам); владение приемами, техниками установления контакта и развития отношений: отражение чувств, парафразирование, резюмирование, постановка вопросов, ободрение, предоставление информации, интерпретация, конфронтация, самораскрытие, «Я-сообщение».

Задание. Игровое моделирование ситуаций педагогического общения.



Инструкция: Вы – учитель начальных классов. В вашем классе есть ученик, который систематически нарушает дисциплину.

Общий контекст: образовательная среда школы.

Цель игры: путем реальных действий убедить ученика в необходимости соблюдать правила поведения на уроках.

Распределение ролей: учитель начальных классов; ученик.

Правила игры:

игровая цель должна быть достигнута на основе использования конструктивных приемов педагогического взаимодействия;

игровая цель должна быть достигнута без привлечения «третьих» лиц (администрации, родителей и пр.).

Оценка игровых действий «Учителя»



Результаты обучения (показатели оценки)	Уровни сформированности компетенций / критерии оценки		
	Минимальный	Базовый	Повышенный
Понимание ситуации (проблемы) и общего контекста деятельности	Неадекватное понимание ситуации и проблемы	В целом адекватное понимание ситуации и проблемы	Адекватное понимание ситуации и проблемы, ее целостное видение в общем контексте профессиональной деятельности
Использование коммуникативных средств	Низкая выразительность сообщений, несовпадение информации, поступающей по вербальному и невербальному каналам, ограниченный арсенал коммуникативных средств	Выразительность, конгруентность, расширенный арсенал коммуникативных средств	Выразительность, конгруентность, убедительность, широкий арсенал коммуникативных средств
Использование приемов и техник педагогического общения	Использует деструктивные приемы	Использует отдельные конструктивные приемы и техники	Использует преимущественно конструктивные приемы и техники
Профессиональное поведение	Поведение обучающегося слабо соотносится с его профессиональной ролью и определяющими ее нормами	Поведение обучающегося соответствует его профессиональной роли	Поведение обучающегося соответствует его профессиональной роли и включает элемент «надситуативной активности»
Стратегия межличностного взаимодействия	Доминирование, манипуляция, соперничество	Партнерство	Содружество
Другие критерии			
Другие критерии			



Спасибо за внимание
и понимание!