**КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ**

**В ДИАДЕ**

**«ПРЕПОДАВАТЕЛЬ – СТУДЕНТ»**

**

(рекомендации для преподавателей)

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ**

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СТУДЕНТАМИ**

**В ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ ПЕРИОД**

* Придерживайтесь положительной установки. Обеспечьте студентам ощущение эмоциональной поддержки на самом экзамене: это можно сделать различными невербальными способами – посмотреть, улыбнуться и т.д.
* Настраивайте студента на успех. Пусть студент думает не только о препятствиях и трудностях экзаменационного периода, но и об успехе.
* Подбадривайте студента. Уверенность появляется тогда, когда говорят: «Я знаю, ты можешь это сделать!». Помогите студенту почувствовать свою значимость.
* Создавая ощущение важности ситуации экзамена, не нагнетайте обстановку, постоянно напоминая о значимости результатов экзамена.
* Избегайте злоупотребления критикой и

осуждением. Критику нужно сочетать с похвалой и практическим советом.

* Убеждайте, а не приказывайте.
* Избегайте ненужных споров.
* Откажитесь от частого подчеркивания способностей одних и неуспехов других, от прямого противопоставления студентов друг другу.
* Лучшим словом, располагающим студента к общению, является его имя. По возможности обращайтесь к студенту по имени.
* В беседе студент должен почувствовать искреннее и заинтересованное отношение к нему.
* Никогда не позволяйте себе оскорблять студента. Бережно относитесь к женской гордости и мужскому достоинству.
* Внимательно относитесь ко всем внешним проявлениям личности студента.
* Главное оценивать поступок, ответ студента, а не личность.
* Определите, что вы хотите конкретно услышать от студента на экзамене, и объясните это ему.
* Не подсказывайте готового решения, но показывайте пути к нему.
* Инициативу в общении старайтесь держать в своих руках, но диалог лучше вести на равных и начинать с тех вопросов, мнения по которым совпадают.
* Уважайте мнение студента.
* Избегайте открытой вопросно-ответной борьбы, так как это усугубит отношения.
* Останавливайте студента спокойно, с невозмутимым лицом во время изложения материала.
* Не пытайтесь изменить темп деятельности студента, особенно с помощью инструкций типа «не торопись», «быстрее». Студент все равно будет работать в том темпе, в котором ему комфортно.
* Мягко и ненавязчиво напоминайте студенту о необходимости самоконтроля. При этом предупреждайте студента о лимите времени и необходимости пользоваться часами для того, чтобы определять время, необходимое для каждого экзаменационного задания. По мере возможности помогите студенту переключиться на следующее задание.
* При необходимости можно скорректировать ожидания студентов и помочь осознать разницу между «недостаточным», «достаточным» и «превосходным» ответом.
* Помните, преподаватель должен быть строгим, но добрым.

***При возникновении напряжения в общении важно:***

* проявлять естественное внимание к собеседнику, быть доброжелательным, терпимым;
* держаться спокойно, не терять самоконтроля и выдержки, говорить лаконично, чуть медленнее, если собеседник излишне взволнован;
* устанавливать контакт глаз и стараться не терять его;
* дать выговориться собеседнику, не пытаясь перебивать его;
* уменьшить социальную дистанцию в пространстве, приблизиться к собеседнику, дать понять, что понимаете его состояние;
* признать свою вину, если таковая есть, или же тактично показать, в чем неправ собеседник;
* показывать, что заинтересованы в решении проблемы, сотрудничестве, если это не противоречит интересам дела.

 ***Как избежать конфликта?***

1. *Отказ от ссоры - принцип.*

 Если хотите избежать скандалов и ссор, для начала соз­нательно откажитесь участвовать в ссорах. Этот отказ надо перевести в подсознание, то есть он должен стать принципом в поведении, психологической установкой.

1. *Ничего не надо доказывать.*

 В любых конфликтах никто никогда и никому ничего не может дока­зать, даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокиру­ют способность понимать, учитывать и соглашаться с "врагом". Работа мысли останавливается. А если человек не думает, рациональная часть мозга выключена, то незачем и пытаться что-то доказывать. Это беспо­лезное, пустое занятие.

1. *Замолчите первым.*

 Если так уже получилось, что потеряли контроль над собой и не заметили, как втянулись в конфликт, попытайтесь сделать единственное – замолчать. Не от "противника" требуйте: "Замолчи! Прекрати!", а от себя. До­биться этого легче всего.

1. *Одностороннего конфликта не бывает.*

 Молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом кон­фликте участвует обычно две стороны, а если одна исчезла – с кем конфликтовать?

1. *Диалог в конфликте – масло в огонь.*

 Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоциональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком "диалоге" взаимные реак­ции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это воз­буждение, нужно убрать то, что его разжигает.

1. *Бесцветное молчание.*

 Молчание не должно быть обидным для партнера. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать как еще больший раздражитель. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игно­рировать сам факт ссоры, само отрицательное возбуждение партнера, как если бы ничего этого не было.

1. *Не характеризуйте состояние оппонента.*

 Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмо­ционального состояния партнера: "А чего ты нервничаешь, чего злишься?". Подобные "успокаивающие" слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

1. *Уходя, не хлопайте дверью.*

 Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным сло­вом "под занавес".

1. *Говорите, когда партнер остыл.*

 Держите паузу, пока собеседник не остынет. По­зиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто ос­тавляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

1. *Конфликт стоит дорого.*

 Необходимо помнить, что конфликты оборачиваются ухудшением эмоционального и физического состояния, заболеваниями нервной системы, чувством безысходной обездоленности, включая уход из жизни. Слишком дорогая плата!

 Существует три главные цели, к которым надо идти в конфликтной ситуации.

* Разрешение конфликта, то есть поиск такого решения, которое устроило бы стороны и сняло бы внутреннее напряжение.
* Сохранение своего достоинства так, чтобы потом не было стыдно за свое поведение или неловко.
* Продолжение отношений с партнером.

*Материал подготовлен специалистами*

*социально-педагогической и психологической службы*

*МГУ имени А.А.Кулешова*