

УДК 159.9.075

ВЕРБАЛЬНЫЕ ОШИБКИ КОММУНИКАЦИИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

Батурина О.С.

Бирский филиал ФГБОУ ВПО «Башкирский государственный университет», Бирск, Россия (452453, Бирск, ул. Интернациональная, 10), e-mail: Vosbeer@mail.ru

Автором исследованы вербальные ошибки коммуникации педагогов, выступающие в форме коммуникативных реакций, которые препятствуют, мешают эффективному педагогическому взаимодействию. Разработан диагностический инструментарий для изучения вербальных ошибок у педагогов. Респондентам предлагалось написать те стереотипные высказывания, реплики, выражения, отдельные слова, которые препятствуют достижению эффективной профессионально-педагогической деятельности, созданию благоприятного, комфортного педагогического взаимодействия с коллегами, родителями, «новым» классом, с учащимися на разных этапах проведения учебного занятия (в начале занятий, при проверке домашнего задания, при объяснении новой темы, в конце занятий), а также вне занятий. Математическая обработка эмпирических данных осуществлялась по каждому типу взаимодействия. Коммуникативные реакции педагогов подвергались классификации, по каждой из которых подсчитывалась сумма высказываний. Исследование позволило выявить, что вербальными ошибками у педагогов выступают незаслуженные обвинения и критика при общении с коллегами, скупная морализация в работе с родителями, приказы и команды на уроках с «новым классом», словесное сочувствие к учащимся вне занятий. Анализ вербальных ошибок коммуникации у педагогов во взаимодействии с разными субъектами образовательного процесса позволил определить, что чаще всего проявляются частые угрозы и предупреждения.

Ключевые слова: ошибки, теория ошибок, педагогические ошибки, ошибки у педагогов, коммуникативные ошибки, ошибки коммуникации, вербальные ошибки, ошибки в педагогическом взаимодействии.

VERBAL ERRORS OF COMMUNICATION IN PEDAGOGICAL INTERACTION

Baturina O.S.

Birskiy Branch of Bashkir State University, Birsk, Russia (452453, Birsk, street International, 10), e-mail: Vosbeer@mail.ru

The author investigated verbal errors of communication of the teachers, acting in the form of communicative reactions which interfere, disturb effective pedagogical interaction. The diagnostic tools are developed for studying of verbal mistakes at teachers. Respondents were offered to write those stereotypic statements, remarks, the expressions, separate words which interfere with achievement of effective professional and pedagogical activity, creation to favorable, comfortable pedagogical interaction with colleagues, the parents, a "new" class, with pupils at different stages of carrying out educational occupation (at the beginning of occupations, when checking homework, at an explanation of a new subject, at the end of occupations), and also out of occupations. Mathematical processing of empirical data was carried out on each type of interaction. Communicative reactions of teachers were exposed to classification, on each of which the sum of statements was counted. Research allowed to reveal that as verbal mistakes at teachers undeserved charges and criticism act at communication with the colleagues, a boring moralization in work with parents, orders and teams at lessons with "a new class", verbal sympathy to pupils out of occupations. The analysis of verbal errors of communication at teachers in interaction with different subjects of educational process allowed to define that frequent threats and preventions are most often shown.

Keywords: mistakes, the theory of mistakes, pedagogical mistakes, mistakes at teachers, communicative mistakes, errors of communication, verbal mistakes, mistakes in pedagogical interaction.

Введение

Изменения, происходящие на современном этапе развития общества (социальные, экономические, культурные и др.), в определенной степени связаны с трансформациями информационной инфраструктуры, глобальной информатизацией. Любые изменения – это не простой процесс перехода от простого к сложному, они часто сопровождаются

определенными противоречиями. С одной стороны, современные средства передачи и получения информации делают информацию открытой и доступной. Базы данных, представленные на электронных носителях, виртуальные библиотеки и читальные залы, коммуникационные «гаджеты» (портативные компьютеры, ноутбуки, планшеты, флеш-накопители и др.) облегчают процессы управления (накопления, систематизации, корректировки, применения и др.) информацией, способствуют безбарьерному получению новых знаний. С другой стороны, совершенствование коммуникационного взаимодействия приводит к увеличению потока информации, усложнению информационного поля. Современный человек сталкивается с проблемами коммуникационной культуры. Среди них можно выделить следующие: «информационный выбор» – выбор среди всего многообразия наиболее значимой, существенной, полезной информации для пользователя; «информационный мусор» – передача, а иногда и навязывание человеку той информации, которая для него не является значимой; «информационное скапливание» – сбор, накопление информации на электронных носителях без предварительного знакомства с ней, систематизации и последующего применения, накопленная информация оказывается невостребованной.

Современные противоречия информатизации общества, проблемы информационной культуры отражаются на образовании, ее информационно-предметной среде. В связи с этим возрастают риски вербальных ошибок педагога, так как в системе взаимодействия с субъектами образовательного процесса роль донора информации чаще выполняет педагог, речь выступает ведущим инструментом его профессиональной деятельности. Вербальные ошибки педагога представляют одну из самых сложных и педагогически значимых проблем, так как последствия ошибок порой непредсказуемы и деструктивны для всего образовательного пространства. Незначительные ошибки способны вызвать кратковременные нарушения в нормальном функционировании педагогической системы. Однако ошибки педагогов могут стать следствием серьезных длительных нарушений, сбоев, дестабилизации всей педагогической системы любого уровня иерархии.

Цель исследования: изучить вербальные ошибки коммуникации в педагогическом взаимодействии.

Материал и методы исследования

Ошибка понимается как несоответствие между объектом или явлением, принятым за эталон (материальный объект, решение задачи, действие, которое привело бы к желаемому результату), и объектом/явлением, сопоставленным первому. В науке термином «ошибка» характеризуют общее название целого класса понятий, связанных с искажением, с дефектом деятельности. Авторы различных научных областей, занимающиеся изучением проблемы

человеческих ошибок, сходятся во мнении о том, что во многих ситуациях ошибки помогают выявить разнообразие точек зрения, дают дополнительную информацию, помогают выявить большее число альтернатив, проблем, что делает процесс принятия решений более эффективным и даёт возможность выразить свои мысли.

Проблемой ошибок в коммуникативной деятельности занимались такие психологи и педагоги, как Л.С. Выготский, Н.И. Жинкин, И.А. Зимняя, А.А. Леонтьев, Л.В. Щерба и др. Различные формы вербальных ошибок в педагогической деятельности представлены в трудах таких ученых, как М.В. Варгамян, Э. Гоффман, Т.А. Юзефовичус, В.А. Кан-Калик, Г. Ваймер, И.А. Бодуэн де Куртенэ, В.А. Богородицкий, Ф. Кайнц, А.М. Плешковский и др. Теоретический анализ работ данных авторов позволил нам определить, что вербальные ошибки коммуникации возникают чаще в трудных педагогических ситуациях в виде неадекватных коммуникативных реакций, мешающих эффективному педагогическому общению и взаимодействию. Проведенные нами исследования [1; 2; 3; 5] позволили определить, что в понятии ошибки коммуникации, возникающих в педагогическом взаимодействии, отражаются следующие аспекты: 1) непреднамеренное нарушение педагогической нормосообразности и целесообразности речевого поведения педагога; 2) нежелательный, неадекватный результат коммуникационной и ментальной деятельности педагога, иной, отличный от запланированного результата; 3) коммуникационное действие педагога, объективно неверное, неправильное, неадекватное целям и задачам педагогического общения.

Исследование вербальных ошибок коммуникации в педагогическом взаимодействии проводилось с педагогами образовательных организаций: МОУ Икшинская СОШ Дмитровского района Московской области, филиал МОБУ Калтасинская СОШ №2 МР Калтасинский район республики Башкортостан Калмашевская ООШ, общеобразовательные учреждения г. Губкинский Ямало-Ненецкого автономного округа. Количество испытуемых составило 60 человек. Педагогам предлагалось написать коммуникативные реакции, то есть те стереотипные высказывания, реплики, выражения, отдельные слова, которые препятствуют достижению эффективной профессионально-педагогической деятельности, созданию благоприятного, комфортного педагогическому взаимодействию с коллегами, родителями, «новым» классом, с учащимися на разных этапах проведения учебного занятия (в начале занятий, при проверке домашнего задания, при объяснении новой темы, в конце занятий), а также вне занятий. В нашем исследовании, опираясь на результаты теоретического анализа изучаемого явления, вербальными ошибками коммуникации выступали те коммуникативные реакции, которые препятствовали, мешали эффективному педагогическому взаимодействию.

Для систематизации и последующей математической обработки полученного эмпирического материала нами была использована классификация типичных замечаний учителей, представленная в книге А.Л. Крупеина и А.И. Крохиной «Эффективный учитель» [4]. В соответствии с данной классификацией, вербальные реакции педагогов, полученные в нашем исследовании, были выделены в отдельные смысловые группы, по каждой из которых подсчитано среднее значение (таблицы 1, 2).

Таблица 1

Вербальные ошибки коммуникации, препятствующие эффективному взаимодействию педагогов с различными субъектами образовательного процесса

Вербальные ошибки коммуникации	Субъекты образовательного процесса			
	Коллеги	Родители	«Новый» класс	Учащиеся при общении с ними вне занятий
Приказы, команды	0,27	-	0,23	-
Частые угрозы, предупреждения	0,33	0,40	0,52	0,25
Незаслуженные обвинения, критика	0,33	0,15	0,15	0,15
Насмешка, прозвища	0,15	-	-	-
Сочувствие на словах	-	-	0,05	0,27
Нудные нотации	-	-	-	0,05
Влезание в душу	-	-	-	0,02
Легкомысленное отшучивание	-	-	-	-
Скучная морализация	-	0,22	-	-
Прямолинейные советы	-	0,08	-	-
Недоверие	-	-	-	-

Из таблицы 1 видно, что педагогам в эффективной коммуникации с коллегами чаще препятствуют «частые угрозы, предупреждения» ($\Sigma=0,33$) и «незаслуженные обвинения, критика» ($\Sigma=0,33$). Например, респонденты указывают на такие высказывания, реплики, как: «В мои обязанности это не входит», «Я не буду это делать, не моя работа», «Напишу докладную на имя директора!», «Вы плохо работаете. Вас дети не любят. Может вам найти другую работу?», «Ну не знаю, не знаю, это вряд ли разумно, удачно... Вы наверно в этом плохо разбираетесь? Вы не можете найти творческий подход в решении проблем!». В общении с родителями эффективному общению могут мешать также «Частые угрозы, предупреждения» ($\Sigma=0,40$), «Скучная морализация» ($\Sigma=0,22$): «Вы несете ответственность за своих детей!», «Лишим родительских прав!», «Вы должны сами принять решение!», «Это

Ваши дети, Ваши обязанности!», «Это Ваш ребенок, вот и занимайтесь им». В общении на уроках с «новым классом» педагоги утверждают, что им мешают «Частые угрозы, предупреждения» ($\Sigma=0,52$), «Приказы, команды» ($\Sigma=0,23$). Например, высказывания типа: «Сейчас посмотрим, что вы знаете, чему вас учили!», «Кто будет возникать, будет иметь большие проблемы!», «Закройте свой рот! Успокойтесь! Садитесь!». Эффективному общению с учащимися вне занятий мешают «Сочувствие на словах» ($\Sigma=0,23$) и также «Частые угрозы, предупреждения» ($\Sigma=0,25$). В таком взаимодействии можно услышать «Опять вы? Как вы мне надоели! Как я от вас устала!», «Я не хотела с вами идти, но придется», «Извините, но мне надо идти. У меня мало времени! Я тороплюсь!», «Не желаю с вами общаться вне школы!», «Надо было раньше думать, всё иди домой!».

Таблица 2

Вербальные ошибки коммуникации, препятствующие эффективному взаимодействию педагогов с обучающимися на разных этапах проведения учебного занятия

«Мешающие» коммуникативные реакции	Этапы проведения занятия				
	В начале занятия	При проверке домашнего задания	При объяснении новой темы	В ситуации отказа ученика от выполнения	В конце занятия
Приказы, команды	0,20	0,02	0,30	0,32	0,22
Частые угрозы, предупреждения	0,33	0,30	0,35	0,43	0,17
Незаслуженные обвинения, критика	0,12	0,58	0,15	0,12	0,27
Насмешка, прозвища	-	-	-	-	-
Сочувствие на словах	-	-	-	-	-
Нудные нотации	-	-	-	-	-
Влезание в душу	-	-	-	-	-
Легкомысленное отшучивание	-	0,07	0,02	-	0,05
Скучная морализация	-	-	-	-	-
Прямолинейные советы	-	-	-	-	-
Недоверие	-	0,03	-	-	-

Из таблицы 2 видно, что в начале занятия эффективной коммуникации педагогов с учащимися чаще препятствуют «частые угрозы, предупреждения» ($\Sigma=0,33$): «Будете шуметь на уроке, оставлю после уроков!», «Опоздавшим на урок будет задание на дом в два раза больше!». На этапе проверки домашнего задания эффективному общению педагогов с учащимися препятствуют «незаслуженные обвинения и критика» ($\Sigma=0,58$). В данном взаимодействии от взрослого можно услышать такие высказывания: «Ну что? Опять полкласса не выполнили! Большого я от вас и не ожидала!», «Списал! Мысли не твои!!!»,

«Совсем не умеете работать самостоятельно!», «Как можно было не выполнить домашнее задание, ты что болван?». Высказывания типа «Я два раза объяснять не буду, надо было внимательно слушать!», «Завтра проведу контрольную работу!», «Если не успокоитесь, будете изучать материал самостоятельно!», относящиеся к группе «Частые угрозы, предупреждения» ($\Sigma=0,35$), не эффективны на этапе объяснения новой темы. В ситуации отказа учащихся от выполнения задания педагоги используют «Частые угрозы, предупреждения» ($\Sigma=0,43$): «Не хочешь заниматься, завтра родителей в школу!», «Поставлю два и отведу к директору! Будешь двоечником и не закончишь школу», «Меня не волнуют твои проблемы!». В конце занятий звучат следующие обвинения и критика ($\Sigma=0,27$): «Вы очень плохо себя вели. Ничего иного я от вас и не ожидала!», «Все как всегда, вы ничего не успели!».

Довольно много в речи педагога обращений, которые свойственны, пожалуй, только школьной среде. Они подчеркивают или интеллектуальные достоинства учеников, но чаще дают им резко отрицательную оценку: «Эх, вы, невежды», «Ликбез», «Темнота», «Лодыри!», «Болтуны», «Хвостисты», «Должники», «Прогульщики», «Разгуляевы!», «Новоявленные двоечники!», «Наполеоны».

Таким образом, вербальные ошибки коммуникации в педагогическом взаимодействии проявляются в следующем: нежелание учителей вникнуть в проблему собеседника, неуважение к ним, провоцируют сопротивление у школьников, гнев, мстительность, заставляют учеников чувствовать, что учитель считает их глупыми, ни на что не способными, заставляют учеников, своих коллег, родителей чувствовать вину, стыд, смущение, снижают самооценку, активизируют самозащиту, являются причиной пассивности.

Для подтверждения выдвинутой гипотезы о том, что вербальные ошибки коммуникации, возникающие в педагогической деятельности, взаимосвязаны, проводилась интеркорреляция с использованием программы Statistica 6.0. Результаты корреляционной матрицы представлены в виде корреляционной плеяды. .

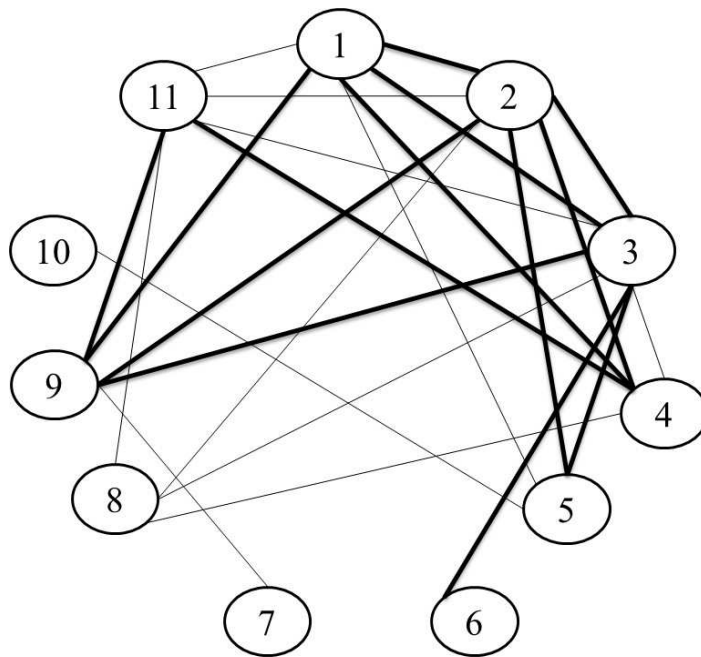


Рис. 1. Взаимосвязь между вербальными ошибками коммуникации в педагогическом взаимодействии.

Примечание: ○ – вербальные ошибки коммуникации: 1 – приказы, команды, 2 – угрозы, предупреждения, 3 – незаслуженные обвинения, критика, 4 – насмешки, прозвища, 5 – сочувствие на словах, 6 – нудные нотации, 7 – «влезание в душу», 8 – легкомысленное отшучивание, 9 – скучная морализация, 10 – прямолинейные советы, 11 – недоверие.

—— прямые связи ($p \leq 0,01$),

— прямые связи ($p \leq 0,05$).

По рисунку 1 видно, что имеется связь между следующими вербальными ошибками коммуникации: приказы, команды (1), угрозы, предупреждения (2), незаслуженные обвинения, критика (3), насмешки, прозвища (4), сочувствие на словах (5), нудные нотации (6), легкомысленное отшучивание (8), скучная морализация (9), недоверие (11). Данные связи можно интерпретировать следующим образом. Чем чаще в педагогическом взаимодействии используются «приказы, команды», тем чаще у них проявляются в общении «угрозы, предупреждения» ($\bar{x}=0,76$, $p \leq 0,01$), «обвинения, критика» ($\bar{x}=0,60$, $p \leq 0,01$), «насмешки, прозвища» ($\bar{x}=0,34$, $p \leq 0,01$), «скучная морализация» ($\bar{x}=0,60$, $p \leq 0,01$). Чем чаще педагоги угрожают, предупреждают, тем чаще в их общении слышатся «приказы, команды» ($\bar{x}=0,76$, $p \leq 0,01$), «обвинения, критика» ($\bar{x}=0,73$, $p \leq 0,01$), «насмешки, прозвища» ($\bar{x}=0,35$, $p \leq 0,01$), «сочувствие на словах» ($\bar{x}=0,41$, $p \leq 0,01$), «легкомысленное отшучивание» ($\bar{x}=0,34$, $p \leq 0,01$), «скучная морализация» ($\bar{x}=0,50$, $p \leq 0,01$). Чем больше «обвинений и критики», тем больше употребления в речи «угроз, предупреждений» ($\bar{x}=0,41$, $p \leq 0,01$), «сочувствия на словах» ($\bar{x}=0,08$, $p \leq 0,01$), «скучной морализации» ($\bar{x}=0,42$, $p \leq 0,01$). Чем чаще

употребляются «насмешки, прозвища», тем чаще слышатся «недоверие» ($\bar{x}=0,46$, $\rho\leq 0,01$), «легкомысленное отшучивание» ($\bar{x}=0,42$, $\rho\leq 0,01$). Чем чаще употребляется «скучная морализация», тем чаще возникает «недоверие» ($\bar{x}=0,35$, $\rho\leq 0,01$). Чем выше «приказы, команды», тем более выражен показатель «сочувствие на словах» ($\bar{x}=0,32$, $\rho\leq 0,05$), «недоверие» ($\bar{x}=0,27$, $\rho\leq 0,05$). Чем выше «угрозы, предупреждения», тем чаще выражен показатель «недоверия» ($\bar{x}=0,28$, $\rho\leq 0,05$). Чем чаще «обвинение, критика», тем выше «насмешки, прозвища» ($\bar{x}=0,28$, $\rho\leq 0,05$), «легкомысленное отшучивание» ($\bar{x}=0,30$, $\rho\leq 0,05$), «недоверие» ($\bar{x}=0,31$, $\rho\leq 0,05$). Чем больше употребление «сочувствия на словах», тем выше «прямолинейные советы» ($\bar{x}=0,27$, $\rho\leq 0,05$). Чем чаще учителя «легкомысленно отшучиваются», тем чаще у них проявляется «недоверие» ($\bar{x}=0,25$, $\rho\leq 0,05$). Чем выше «скучная морализация», тем выше «влезание в душу» ($\bar{x}=0,27$, $\rho\leq 0,05$).

Коммуникативно-речевые ошибки учителей, проявляющиеся в педагогической деятельности, тесно взаимосвязаны. Ранее нами было показано, что одни ошибки приводят к появлению других ошибок [5]. Результаты нашего исследования подтверждают данные теоретические изыскания, которые позволяют нам прийти к выводу о том, что, образуя структуру, ошибки педагогов в педагогическом взаимодействии характеризуют трудную педагогическую ситуацию. Трудная педагогическая ситуация – явление, обусловленное многообразными факторами, и постольку выделение его специфических особенностей сопряжено с определенными трудностями. Трудная педагогическая ситуация характеризуется напряженностью, зачастую находящей выражение в различного рода конфликтных проявлениях. Подобные ситуации требуют от учителя принятия педагогически правильного решения, однако практически невозможно найти простой и однозначный выход из трудной педагогической ситуации, если не учитывать при этом причины, которые порождают противоречия, лежащие в ее основе.

Результаты исследования и их обсуждение

Вербальные ошибки коммуникации как коммуникативные реакции, возникающие в педагогическом взаимодействии с различными субъектами образовательного процесса (коллегами, обучающимися и их родителями) чаще проявляются в форме частых угроз, предупреждений. При этом во взаимодействии с той или иной категорией проявляется специфика использования коммуникативных реакций, мешающих эффективной передаче и получению информации: с коллегами – незаслуженные обвинения, критика; с родителями – скучная морализация; на уроках с «новым классом» – приказы, команды; с учащимися вне занятий – сочувствие на словах. Рассматривая вербальные ошибки коммуникации педагогов, имеющих место в ситуациях общения с обучающимися на разных этапах проведения учебного занятия, было выявлено следующее. В начале занятия при объяснении новой темы

в ситуации отказа учащегося от выполнения задания эффективному общению чаще препятствуют частые угрозы, предупреждения, на этапе проверки домашнего задания и в конце занятий – незаслуженные обвинения и критика.

Заключение

Проведенное исследование не претендует на полное и всестороннее освещение проблемы ввиду ее сложности и многоаспектности. Полученные результаты и выводы исследования позволяют обозначить проблемы, требующие дальнейшего теоретического и научно-методического обеспечения, представляющие научный интерес. Среди них отметим: теоретическое обоснование коммуникативных ошибок, включающих вербальную и невербальную стороны; развитие методологической основы проблематики коммуникативных ошибок; выявление факторов возникающих коммуникативных ошибок (личностных, ситуационных, профессиональных, социальных и других).

Список литературы

1. Батурина О.С. Концепт ошибка: психологический смысл // Психологическое сопровождение личности в кризисных ситуациях: Материалы Республиканской научно-практической конференции (26 апреля 2012 года, г. Уфа). – Уфа: Издательство ИРО РБ, 2012. – С. 20-23.
2. Батурина О.С. Педагогические ошибки в обеспечении психологической безопасности образовательного процесса // «Человек и современное общество: вопросы педагогики и психологии»: материалы международной заочной научно-практической конференции. Часть II. (25 января 2012 г.). – Новосибирск: Изд. «ЭКОР-книга», 2012. – С. 113-116.
3. Батурина О.С., Моисеева Л.В. Теоретический экскурс в проблему профессиональных ошибок // Психология труда и профессиональное развитие педагога: актуальное состояние, проблемы и перспективы. Материалы I Международной научно-практической конференции (16 ноября 2012 года, г. Бирск) / Под ред. к.п.н., доцента К.В. Сапегина и к.п.н. О.С. Батуриной. – Бирск: Бирский филиал ФГБОУ ВПО «Башкирский государственный университет», 2012. – Ч 1. – С. 16-20.
4. Крупейн А.Л. Эффективный учитель [Текст] / А.Л. Крупейн, А.И. Крохина. – Ростов н/Д, 1995. – 448 с.
5. Сафиева Э.Т., Батурина О.С. Психология педагогических ошибок родителей детей младшего школьного возраста // Психолого-педагогические проблемы в системе современного образования. Материалы конференции от 28 октября – 2011. – Бирск: Бирск.гос.соц.-пед.акад., 2011. – С. 112-113.

Рецензенты:

Белобородова Н.С., д.п.н., профессор, зам. директора по воспитательной работе и социальным вопросам, Бирский филиал ФГБОУ ВПО «Башкирский государственный университет», г. Бирск.

Моисеева Л.В., д.п.н., профессор, зав. кафедрой естествознания и методики его преподавания в начальных классах, ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет», г. Екатеринбург.