

---

## ТОЛЕРАНТНОЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ: ПРОБЛЕМЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ\*

Т.М. Балыхина, М.В. Алимова, А.А. Денисова,  
С.И. Ельникова, М.С. Нетёсина

Факультет повышения квалификации  
преподавателей русского языка как иностранного  
Российский университет дружбы народов  
ул. Миклухо-Маклая, 6, Москва, Россия, 117198

В статье анализируются основные принципы и понятия толерантного и интолерантного общения, исследуются культурно-исторические факторы интолерантного педагогического общения, описываются взаимозависимость качества общения и профессиональных деформаций педагога, определяются их причины, систематизируются вербальные и невербальные проявления профессионально-педагогических деформаций. Предлагаются рекомендации по формированию толерантных установок преподавателя. В статье представлен фрагмент из словаря терминов толерантного педагогического общения.

**Ключевые слова:** толерантное, интолерантное общение, профессионально-педагогические деформации, критерии толерантного общения, словарь терминов.

**Показатели толерантного педагогического общения.** Чтобы можно было квалифицировать профессиональное и межличностное общение как **толерантное**, необходим учет многих факторов, это следует из сложности самого понятия «коммуникация».

Толерантные-интолерантные установки описываются в связи с рассмотрением различных аспектов общения. Хотя базовыми признаются установки, отраженные в признании *индивидуальности, уникальности, инаковости* партнера по коммуникации.

Педагогическая толерантность проявляется в том, насколько терпеливым и целенаправленным является педагог при осуществлении своих замыслов, насколько характерны для него выдержка и самообладание даже в самых неблагоприятных (стрессовых) ситуациях, насколько он умеет держать себя в руках в условиях отрицательных эмоциональных воздействий со стороны других людей.

Развитие педагогической толерантности способствует установлению гармоничных отношений с учениками, их родителями, коллегами, окружающим миром в целом, создает условия для повышения эмоциональной устойчивости, хорошего психологического самочувствия, длительной профессиональной работоспособности без деформаций и эмоционального выгорания.

Показателями **педагогической толерантности** являются:

— гуманистическая позиция учителя во взаимоотношениях с учащимися, основанная на принципах доверия, уважения, понимания;

---

\* Исследование выполнено при финансовой поддержке РГНФ в рамках научно-исследовательского проекта РГНФ «Коммуникативное пространство мегаполиса: анализ звучащей речи» за № 11-04-00071а.

- высокий уровень эмпатийности педагога;
- наличие волевых качеств (самообладание, саморегуляция, самоконтроль);
- отсутствие эмоциональной напряженности, ведущей к раздражительности, невыдержанности, неуравновешенности;
- гибкость мышления и поведения;
- коммуникативные навыки.

На основании анализа всей системы отношений выделяются важные понятия — *субъект толерантного* и *субъект интолерантного общения*. Важной задачей является описание интолерантного педагогического общения и поиск критериев толерантности/интолерантности в образовательных учреждениях.

При исследовании проблем интолерантного общения в настоящее время сформировались направления изучения личности с точки зрения культурно-психологического, историко-психологического и этнопсихологического пространства [3]. Важно, что существуют культурнообусловленные детерминанты интолерантных способов общения.

**Культурно-исторические факторы интолерантного педагогического общения.** Под *интолерантным общением* понимается такое общение, когда один или оба партнера являются субъектами интолерантного общения, один или оба партнера с разной степенью осознанности игнорируют потребности другого, демонстрируют непонимание, мешают достижению целей общения. В результате этого один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания. Наиболее распространенными ситуациями интолерантного взаимодействия выступают ситуации «ограничения», «отказа», «обвинения», «оскорбления».

Для понимания причин интолерантного общения в современной педагогической коммуникации необходим учет некоторых социально-психологических особенностей наших соотечественников и бывших граждан СССР, которые объясняют модель их поведения в общении (а ведь среди преподавателей высшей и средней школы в нашей стране большинство людей, проживших жизнь в советское время). К этим особенностям относят, в первую очередь, *деиндивидуализацию, деперсонализацию, деперсонализацию* системы отношений человека с миром, которые приводят к тому, что индивид в ситуации встречи с «иным» может не испытывать своей личной ответственности. Особо значимо, что такие личности ориентированы не на постижение своей и чужой культуры, своих и чужих ценностей, истории, а на принятие или отвержение внешних атрибутов (одежда, речь, элементы образа жизни и т.д.).

Переживающий деиндивидуализацию человек обесценивает мысли, чувства, желания, интересы, ожидания партнера по общению. У таких людей не вырабатываются *навыки аргументации своего поведения в общении, принятия решений в процессе взаимодействия* и т.д. — то, что так ценится в общении, в т.ч. педагогическом, и делает его эффективным.

Некоторые авторы указывают также на такую социально-психологическую особенность постсоветского человека, как *заниженная самооценка*, которая про-

воцирует в профессиональном и межличностном общении проявления *повышенного эмоционального фона*.

**Интолерантное педагогическое общение.** Неотъемлемая характеристика личности как субъекта общения — эмпатия. **Эмпатия** — способность к сочувствию, сопереживанию, умение стать на место другого человека, проникнуть в его внутренний мир, распознать его состояние и отношение. Именно это качество личности позволяет выстраивать оптимальные для общения межличностные отношения. Отмечено, что в ситуации интолерантного взаимодействия наблюдается «сворачивание» эмпатии. Это выполняет защитную для партнера по общению функцию: позволяет избежать травмирующего эмоционального опыта.

На основе анализа работ, посвященных межличностному, деловому, педагогическому общению, выделены приводимые ниже характеристики субъектов интолерантного и толерантного педагогического общения.

**Субъектом интолерантного общения** выступает тот, кто не признает свободу, уникальность, ценность партнера по общению (в данном случае учащегося), проявляя это в стремлении доминировать над ним, в объектном отношении, неприязни, враждебности в его адрес и отчуждении.

Такой субъект демонстрирует непонимание, неадекватную оценку возможностей, интересов, потребностей — как собственных, так и партнера, искажает действительное положение вещей. Для него характерна хвастливость, высокомерие, эгоцентричность, за которыми часто скрывается низкая самооценка. Учащийся же воспринимает такого преподавателя как самоуверенного, напористого, отмечает у него отсутствие интереса к другому, враждебность и стремление доминировать.

Субъект интолерантного общения — **преподаватель** может быть описан, в частности, через комплекс отношений к партнеру по общению — **учащемуся**, главные из которых: *враждебность, недоверие, подозрительность, ненависть, антипатия, негативизм, неприятие, агрессивность, отчужденность, дистантность, игнорирование, безразличие, равнодушие, доминирование, подавление, власть, контроль*.

Субъект толерантного общения также может быть описан через совокупность различных отношений к другому: симпатия, доверие, принятие, терпимость, заинтересованность, внимание, эмоциональная близость, одобрение, уважение, поддержка, подчинение.

**Взаимозависимость качества общения и профессиональных деформаций педагога.** В существующих концепциях профессионального становления личности (работы В.А. Бодрова, Э.Ф. Зеера, Е.А. Климова, А.К. Марковой, Л.В. Митиной и др.) отмечается, что оно сопровождается как личностными *приобретениями, так и потерями*.

Трудности в профессионально-деловом общении могут быть обусловлены *профессиональными деформациями* личности, которые накапливаются в процессе многолетнего повторения определенной деятельности и могут негативно проявиться уже у поколения сорокалетних (и более старших) управленцев, педагогов, врачей, военных, милиционеров, социальных работников и др.

Большинством исследователей профессиональные деформации рассматриваются как **изменение качеств и свойств личности** (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) под влиянием определенной профессиональной деятельности [3; 6; 7; 9].

Знания о возможных профессиональных деформациях (как собственных, так и партнера по общению), их учет важны для выбора оптимальных стратегий и тактик общения. Рассмотрим профессиональные деформации педагогов и постараемся оценить их влияние на эффективность общения.

Проблема профессиональной деформации педагогов получила наибольшее развитие в психологии, хотя имеется опыт применения и междисциплинарного подхода. Большой вклад в разработку проблемы внесли современные ученые-педагоги, изучавшие закономерности становления личности преподавателя, его **педагогической культуры** (работы Е.В. Бондаревской, И.Ф. Исаева, В.А. Сластёнина и др.). Разработан диагностический инструментарий, выявляющий деформации в профессиональной деятельности преподавателей, изучаются и систематизируются типичные профессиональные деформации педагогов, даже создаются модели центров комплексной реабилитации преподавателей, направленных на преодоление профессионально-педагогических деформаций, обсуждается психологическое сопровождение профессиональной деятельности преподавателей.

**Психологические причины профессиональных деформаций.** Одной из причин профессиональных деформаций признается чрезмерное внедрение стереотипов в профессиональную деятельность. С опытом работы закрепляется традиционность в подходах, упрощенность оценок, абсолютизируется список готовых решений. На эту особенность профессиональных деформаций необходимо обращать особое внимание при повышении квалификации специалистов, чтобы побудить их своевременно отказаться от устаревших стереотипов и установок, заменив их более адекватными.

Другая сторона деформации проявляется в перенесении стратегий и тактик общения, полезных в работе, на дружеское, семейное, бытовое общение.

Деформация отношений и межличностного общения может быть, в частности, последствием проявлений **синдрома «выгорания»**. В одних случаях это повышенная зависимость от других, в других — повышение негативизма, эмоциональной холодности, дистанции, циничности установок к партнерам по общению (студентам, коллегам, клиентам, пациентам и т.д.). Важно, что они проецируются на межличностные отношения, учет которых так важен в русскоязычной среде.

Теория профессионально-педагогических деформаций представлена *на уровне личности* — как индивидуальная характеристика качеств и свойств педагога; а также *на уровне профессиональной деятельности* — как проявление ошибок и затруднений в педагогическом труде. Но связь профессиональных деформаций с затруднениями в *профессиональном общении* не получила сколько-нибудь полного описания, хотя важность коммуникативной компетенции в педагогическом труде вполне осознанна и привлекает внимание исследователей (табл.) [2].

**Типология профессионально-педагогических деформаций  
и их вербальные и невербальные проявления**

Вид профессиональной деформации	Содержание проявления деформации в профессиональной деятельности [5]	Вербальные и невербальные [1] проявления деформации
Авторитарность	Преимущественное использование распоряжений, указаний, наказаний	Командный, приказной, менторский, назидательный тон, жесты указательные, символические (жест интенсивности)
Демонстративность	Чрезмерная эмоциональность, самопрезентация	Манерность, преобладание эмотивных интоном, жесты эмоциональные, изобразительные
Педагогический догматизм	Стремление к упрощению педагогических задач, игнорирование психолого-педагогических знаний, отсутствие интереса к ним	Невариативные, неразнообразные тембры, жесты ритмические
Доминантность	Превышение властных функций, склонность к распоряжениям, приказам	Властный, менторский, приказной тон, преобладание волюнтаристических интоном, жесты указательные, ритмические, символические (жест категоричности)
Педагогическая индифферентность	Проявление равнодушия и безразличия, эмоциональной сухости и жесткости	Равнодушный, безразличный тон, однообразие интонаций, преобладание интеллектуальных интоном, жесты указательные, символические (жест отказа, отрицания)
Консерватизм	Приверженность устоявшимся технологиям обучения, нежелание что-либо менять в профессиональной деятельности	Преобладание менторского тона, жесты ритмические, указательные
Педагогическая агрессия	Пристрастное отношение к неуспевающим, «трудным» студентам; проявление нетерпимости по отношению к ним	Назидательный, агрессивный тон, жесты указательные, эмоциональные, символические
Ролевой экспансионизм	Фиксация на собственных личностных и профессиональных проблемах; преувеличение значения своей роли	Преобладание эмотивных интоном, жесты механические, эмоциональные, изобразительные
Социальное лицемерие	Склонность к морализаторству; вера в свою нравственную непогрешимость	Менторский, безапелляционный тон, преобладание интеллектуальных интоном, жесты символические, указательные
Поведенческий трансфер	Эмоциональные реакции и поведение, свойственные обучающимся	Обилие эмотивных интоном, вызывающий тон, жесты эмоциональные, механические
Дидактичность	Стремление все назидательно объяснить, используя шаблонные способы передачи знаний и опыта	Назидательный тон, обилие волюнтаристических интоном, жесты указательные, символические

**Уровни профессионально-педагогических деформаций.** В исследованиях описываются следующие *уровни профессионально-педагогических деформаций*:

— **регулятивно-прагматический уровень**, характеризующийся прагматическими ситуационными аспектами самосознания (возможны агрессивные проявления в общении, характерен жесткий контроль над студентами, широкое использование системы принуждения в профессиональной деятельности);

— **эгоцентрический уровень**, характеризующийся действиями, продиктованными личной выгодой, удобством, престижностью (*равнодушное отношение к студентам, к их мнениям, интересам, потребностям; самооценка, как правило, завышена*);

— **стереотипно-зависимый уровень**, характеризующийся делением студентов на «своих», хорошо успевающих, «сильных» студентов, и «чужих», «слабых» студентов со средним (низким) уровнем знаний и способностей (*авторитарное отношение к студентам, стремление максимально подчинить их своему влиянию, утверждение собственного превосходства, жесткое пресечение чужой инициативы; склонность к субъективизму в оценивании успеваемости*).

Специалисты отмечают парадоксальность ситуации: личностные изменения из-за профессиональной деформации (как результата профессионализма) грозят специалисту потерей профессионализма. Следствием этих изменений становится резкое снижение или же потеря сотрудником творческого подхода к выбору путей для решения профессиональных задач, теряется адекватность реакции, общение становится менее гибким.

На многих крупных предприятиях, например, японских, именно поэтому принята постоянная ротация кадров — чтобы снизить негативное влияние профессиональных деформаций, которые возникают при длительной работе на одном месте, препятствовать выработке поведенческих стереотипов.

**Формирование межличностных отношений «преподаватель — учащийся».** Не отрицая значения функционально-ролевых отношений, вносящих в учебно-воспитательное взаимодействие необходимую упорядоченность, следует помнить о важности формирования межличностных отношений.

Преподаватель олицетворяет учебную дисциплину: отрицательное или положительное отношение к нему переносится на учебный предмет. Выделим **основные варианты взаимоотношений** между преподавателем и учащимся по знаку направленности.

**Взаимно-положительные отношения** являются, безусловно, оптимальным вариантом, обеспечивающим психологическую совместимость взаимодействующих сторон.

**Взаимно-отрицательные отношения** выступают как взаимно-травмирующие, непродуктивные, конфликтогенные. Чтобы преподавателю (особенно молодому) найти общий язык с учащимся, следует занять положительную позицию, не надеясь на сиюминутную, благоприятную трансформацию взаимоотношений.

**Односторонние положительно-отрицательные отношения.** Учащиеся с негативной установкой склонны ожидать такого же отношения к себе. Отсюда неадекватность, предвзятость поведенческих реакций. Чтобы предотвратить «эскалацию» межличностного напряжения, педагогу необходимо преодолевать себя, не опускаясь до сведения счетов.

**При односторонне противоречиво-положительных взаимоотношениях**, когда очевидны колебания между симпатией и антипатией, имеется объективная психологическая основа для сотрудничества. Решающую роль играет поведенческая культура педагога, его такт.

**Односторонне противоречиво-отрицательные отношения** не исключают согласия и конструктивности совместных действий. Однако преподавателю нужно найти способы сближения.

**Обезличенные отношения** (объект-объектные) являются педагогически не-полноценными.

**Рекомендуемые педагогические технологии.** Ситуация, когда преподаватель открыт к взаимодействию, ориентирован на личность учащегося, реализует демократический, поощряющий стиль управления учебным процессом, достигается личностно-ориентированным обучением на основе деятельностного подхода. В таком обучении налицо субъект-субъектный тип взаимодействия, реализуемый в совместной деятельности (в отличие от субъект-объектного и объект-объектного). При этом рекомендуется учитывать знания о классификации *педагогических технологий* (система научно обоснованных действий всех, но прежде всего активных элементов (участников) процесса обучения, осуществление которых с высокой степенью гарантированности приводит к достижению поставленных целей обучения) [4].

По **стилю управления** (что и является предметом нашего рассмотрения) педагогические технологии делятся на **авторитарные** (жесткая организация детской жизни, подавление инициативы и самостоятельности обучающихся); **дидактоцентрические** (приоритет обучения над воспитанием); **личностно-ориентированные** (центром образования является личность ребенка). В рамках наиболее перспективной личностно ориентированной технологии выделяются **технологии сотрудничества** (стремятся к демократизму, равенству, партнерству, субъектно-субъектным отношениям); **технологии свободного воспитания** (делают акцент на предоставлении ребенку свободы выбора, самостоятельности в его жизнедеятельности).

**Рекомендации по формированию толерантных установок преподавателя.** Признается, что существует взаимосвязь между личностными особенностями преподавателей, их профессионально-педагогическими умениями и способами преодоления или минимизации ими профессионально-педагогических деформаций. При этом руководящим принципом жизни личности являются **ценности** [8]:

— **ценности—цели**, или **терминальные**, определяемые как то, к чему человек стремится в своей жизни или что считает главным;

— **ценности—средства**, или **инструментальные**, рассматриваемые как образ действий, который человек предпочитает.

Личностные ценности определяют, как нужно себя вести, каково желательное состояние или образ жизни, достойные или недостойные того, чтобы им соответствовать и к ним стремиться. Терминальные ценности включают: *любовь, дружбу, хороших друзей, свободу, уверенность в себе, жизненную мудрость, активную жизнь, здоровье, развитие, познание, интересную работу, продуктивную жизнь, счастье других, творчество, материально обеспеченную жизнь, счастливую семейную жизнь, красоту природы, искусства, общественное признание, развлечения*. К инструментальным ценностям относят: *честность, жизнерадостность, воспитанность, широту взглядов, терпимость, образованность, ответствен-*

ность, независимость, чуткость, твердую волю, самоконтроль, рационализм, смелость в отстаивании взглядов, эффективность, аккуратность, исполнительность, высокие запросы, непримиримость к недостаткам.

Следует ожидать, что подобный «индекс толерантности» [8. С. 101] будет различаться для высоко- и низкотолерантных преподавателей. Высокотолерантные личности будут считать более значимыми гуманистические ценности, а низкотолерантные — ценности достижения и самоутверждения. По данным исследователей толерантности, высокотолерантные личности сфокусированы на других людях (считают честность, широту взглядов, чуткость, терпимость необходимыми принципами во взаимодействии с другими), в то время как низкотолерантные в большей степени фиксированы на себе и для них важна прежде всего образованность, независимость, смелость в отстаивании взглядов, твердая воля, у них нет осознания важности терпимости.

Выстроить подобную шкалу личностных ценностей педагога на основе *анкетирования* или *опроса* представляется интересным и целесообразным шагом по формированию толерантных установок преподавателя и по профилактике профессиональных педагогических деформаций. Ведь осознание себя как толерантной/интолерантной личности наряду с признанием наличия профессиональных деформаций — первая ступень на пути их преодоления.

Эффективность педагогического общения обеспечивают сформированные коммуникативные умения, то есть умения использовать личностные способности для достижения коммуникативной цели и владение «технологией» общения и контакта — как вербальной, так и невербальной.

Реализация коммуникативной компетенции преподавателя во многом зависит от его *отношения к учащимся*. Наряду с эрудицией, широтой научного кругозора, современным характером научных знаний преподаватель должен владеть личностными качествами, определяющими его психологическую компетентность, которая проявляется, помимо названных эмпатии и толерантности, в следующих качествах:

— **конгруэнтность** — принятие определенной позиции учащихся, искренность и открытость им;

— **креативность** — способность к творчеству и быстрота реакции в нестандартных ситуациях, своего рода артистизм, способность увлекать, нейтрально иногда с юмором реагировать;

— **суггестивность** — способность воздействовать на эмоциональную сферу учащихся, создавать благоприятную атмосферу, доброжелательный микроклимат;

— **способность к рефлексии** — самоанализ своего поведения, самоконтроль в процессе общения.

Следует обратить внимание педагога на **вербальные и невербальные проявления деформаций**, которые наглядным образом свидетельствуют о возникновении последних. *Педагогический речевой этикет* находит яркие проявления в лингводидактическом дискурсе и в невербальном поведении педагога.

На наш взгляд, очевидным в педагогическом этикетном дискурсе должно стать желание к сотрудничеству с учащимся/учащимися — «взрослое» взаимодействие, умение заинтересовать совместной работой, преодоление равнодушия и бо-

язни душевных «затрат», установление «контакта инициативы», стремление к живой, выразительной, творческой манере речи, преодоление негативных наслоений в стиле общения, способность и желание найти «ключик» к каждому учащемуся как к личности.

**Жест** педагога должен быть ограниченным и сдержанным, без резких взмахов и острых углов. Предпочтительны круглые жесты и скупая жестикуляция.

В первую группу входят наиболее **универсальные жесты** повседневного межличностного общения, такие как: *этикетные знаки приветствия и прощания; знаки привлечения внимания; знаки запрещения или разрешения; знаки согласия или возражения*. Жесты первой группы могут замещать речевые формы: они понятны без слов, вне речевого контекста. К этой же группе можно отнести и общеизвестные жесты-символы.

Ко второй группе относятся **жесты, которые органично включаются в контекст речи**. Их употребление обусловлено практической целесообразностью, наглядностью невербальных средств передачи информации (при условии семантической адекватности). Например, жест, изображающий размер или форму предмета, может заменить более пространное и менее выразительное вербальное объяснение («такой большой, необычный по размеру предмет»).

**Регулирующая, указательная, изобразительная, реагирующая** — основные функции жестов педагогического общения. Наблюдения показали, что **регулирующая функция** жестов педагога состоит в том, что определенными жестами преподаватель управляет поведением учащихся на занятии (например, *палец у губ — требование тишины*); **указательная функция** заключается в том, что движения заменяют набор словесных педагогических клише, связанных с организацией деятельности учащихся (например, *рука вытягивается по направлению одного из учащихся*, заменяя слова «*отвечайте*», «*продолжайте*», «*а что вы думаете?*» и т.п.); **изобразительная функция** используется с целью дополнить значения слов (например, *движение рук (пальцев), показывающих размер, форму* и т.д.); **реагирующая функция** проявляется тогда, когда движения являются средством установления контакта (например, *указательный палец вверх — знак «это очень важно!»*).

Человеку свойственно стремление к неформальному общению, наполненному личностным смыслом. Оно, возможно, не всегда, продуктивно — многое зависит здесь от желания понять партнера, сконцентрироваться на нем, а также от техники общения (от приемов установления контакта, от сформированности коммуникативных умений).

Профессиональной деятельности преподавателя обычно присуще сочетание **формального и неформального, межличностного, общения**. Уровень формальности/неформальности ярко проявляется при контроле знаний, навыков, умений учащихся.

Так, использование письменных и «машинных» форм контроля означает усиление формальных аспектов; устный контроль, то есть разговор «глаза в глаза», беседа, приближает общение к неформальному. Оно дается преподавателю труд-

нее — не только по затратам времени, но и по психологическому напряжению: но зато, как правило, действеннее. Оценка письменного текста (при текущем, рубежном, итоговом контроле), без выявления его смысла в разговоре с учащимся, опять-таки усиливает формальные моменты; беседа (в том числе по написанному), с выявлением понимания, движения мысли учащегося, усиливает неформальные аспекты общения, и, разумеется, приносит больше пользы.

На переход от общения формального к неформальному (и наоборот) оказывает влияние даже **взаимное местоположение** общающихся [1]. Психологи указывают, что:

— размещение за столом рядом *способствует* (и соответствует) *сотрудничеству, совместной работе*;

— размещение по диагонали, через угол располагает к достаточно непринужденной беседе;

— размещение лицом к лицу, через стол усиливает напряженность и взаимоконтроль.

Иными словами, в учебной аудитории, в учебном процессе следует стремиться к **диалогу языковых, речевых, поведенческих культур**.

Способствовать формированию навыков толерантного педагогического общения призван **словарь терминов толерантного педагогического общения**, который должен быть в зоне доступа каждого современного педагога.

#### **Словарь терминов толерантного педагогического общения**

**Авторитарный (директивный) стиль преподавания** — стиль, который предполагает высокую централизацию власти, единоначалие в принятии решений и жесткий контроль за деятельностью учащихся.

**Агрессия** — индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

**Внешняя толерантность** — сформированное убеждение, позволяющее личности допускать наличие у других собственной позиции, способности рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения, учитывать различные аспекты и аргументы.

**Внутренняя толерантность** — способность сохранять равновесие в конфликтной ситуации, принимать решение и действовать в этих условиях.

**Гуманистический стиль общения** — стиль общения, который направлен на совместное изменение представлений обоих партнеров по коммуникации, предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.

**Демократический (коллегиальный) стиль общения** — основан на коллективном обсуждении важнейших проблем и коллективной ответственности. Такой стиль общения стимулирует инициативу со стороны учащихся и способствует установлению благоприятного психологического климата.

**Интолерантное общение** — такое общение, когда один или оба партнера по коммуникации являются субъектами интолерантного общения, один или оба партнера с разной степенью осознанности игнорируют потребности другого, демонстрируют непонимание, мешают достижению целей общения, в результате этого один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания. Наиболее распространенными ситуациями интолерантного взаимодействия выступают ситуации «ограничения», «отказа», «обвинения», «оскорбления».

**Коммуникация** — в широком смысле обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. Коммуникация в деятельностном подходе — совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий взгляд.

**Компромисс** — стратегия поведения в конфликте, которая обусловлена желанием оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник обладают одинаковыми возможностями; наличия взаимоисключающих интересов, угрозы потерять все.

**Межличностные конфликты** — конфликты между отдельными индивидами (например, преподаватель — учащийся) в процессе их социального и психологического взаимодействия.

**Мотивация** — процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личностных целей и целей организации.

**Педагогика толерантности:** 1) объединительный принцип всех прогрессивных педагогов, выступающих за права человека в образовательных учреждениях, ненасильственно разрешающих противоречия и конфликты в образовании, не приемлющих различных форм агрессии в организациях образовательной среды; 2) самостоятельное направление, организуемое рядом принципов: во-первых, определение методической базы терпимости и толерантности, где раскрывается суть терпимости и толерантности как гуманистические ценности, во-вторых, рассматриваются суть терпимости и толерантности, психологические условия их развития, определяются принципы терпимого и толерантного взаимодействия.

**Педагогическая культура** — включает всю систему исторически сложившихся в данном обществе механизмов передачи научных знаний и нравственных ценностей молодому поколению. В педагогической науке сложились три подхода к пониманию сущности культуры: аксиологический, деятельностный, личностный. В индивидуально-личностном плане педагогическая культура понимается как сущностная характеристика личности педагога в сфере профессиональной деятельности. Коммуникативный — один из компонентов педагогической культуры.

**Профессиональные деформации** — изменение качеств и свойств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) под влиянием определенной профессиональной деятельности.

**Психологическая несовместимость** — неудачное сочетание темпераментов и характеров взаимодействующих лиц, противоречие в жизненных ценностях, идеалах, мотивах, целях деятельности, несовпадение мировоззрения, идеологических установок и др.

**Психологическая устойчивость** — характеристика личности, состоящая в оптимальном функционировании психики в трудных ситуациях. Это свойство личности зависит: от типа нервной системы человека; от опыта человека, профессиональной подготовки, навыков и умений поведения и деятельности; от уровня развития основных познавательных структур личности.

**Синдром эмоционального выгорания** — процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Иногда обозначается понятием «профессиональное выгорание», что позволяет рассматривать это явление в аспекте личной деформации под влиянием профессиональных стрессов.

**Толерантность:** 1) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор; 2) синоним «терпимость» — готовность к принятию иных логик и взглядов, право отличия, непохожесть, инаковость, фактор, стабилизирующий систему (личность, общество) изнутри. Толерантность рассматривается как ценность, установка и личностное качество.

Эмпатия — способность к сочувствию, сопереживанию, умение стать на место другого человека, проникнуть в его внутренний мир, распознать его состояние и отношение.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1] Балыхина Т.М., Лысякова М.В., Рыбаков М.А. Учимся общению: учебный курс русского языка и культуры речи для учащихся высших учебных заведений России. — М.: Изд-во РУДН, 2004.
- [2] Балыхина Т.М., Харитонова О.В. Коммуникативный портрет преподавателя русского языка: профессионально-педагогическая речь как лингводидактический дискурс: Учебное пособие. — М.: Изд-во РУДН, 2006.
- [3] Денисова А.А. Общегуманитарные и этнокультурные проблемы профессионально-деловой коммуникации на русском языке: инновационный подход: Учебное пособие. — М.: РУДН, 2008.
- [4] Ельникова С.И. Инновационные педагогические технологии как средство формирования русскоязычной компетенции в сфере профессионально-делового общения: Учебное пособие. — М.: РУДН, 2008.
- [5] Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Психология профессиональных деструкций: Учебное пособие для вузов. — М.: ГРИФ, 2005.
- [6] Коул М. Культурно-историческая психология: Наука будущего. — М.: Когито, 1997.
- [7] Лабунская В.А. Социально-психологические презентации толерантного—интолерантного межличностного общения. — Ростов-на-Дону, 2002.
- [8] Толерантность — залог успеха в профессиональной и образовательной деятельности: Материалы I Международной научно-практической конференции. Москва, РУДН, 16 ноября 2009 г. / Научн. ред. Т.М. Балыхина, В.И. Казаренков. — М.: РУДН, 2009.
- [9] Холоднова И.В. Организационно-педагогические условия преодоления профессиональных деформаций преподавателей среднего специального учебного заведения: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. — Ростов-на-Дону, 2007.

## **TOLERANT PEDAGOGICAL COMMUNICATION: PROBLEMS AND RECOMMENDATIONS**

**T.M. Balykhina, M.V. Alimova, A.A. Denisova,  
S.I. Elnikova, M.S. Netesina**

Faculty of re-training of Russian language teachers  
Peoples' Friendship University of Russia  
*Miklukho-Maklaya str., 6, Moscow, Russia, 117198*

The article analyzes the basic principles and concepts of tolerance and intolerance communication, we study the cultural and historical factors are intolerant of pedagogical communication, describes the interdependence of the quality of communication and professional deformations of the teacher, are defined their cause, are classified verbal and non-verbal manifestations of professional and educational strains. There are recommendations on the formation of tolerant attitudes of the teacher. This article presents a fragment from a dictionary of terms tolerant pedagogical interaction. The study was supported by RHF in the research project "Communicative space of metropolis: an analysis of speech", 11-04-00071a.

**Key words:** tolerance, intolerant communication, vocational and educational criteria of tolerant communication, glossary of terms.