

ИМИДЖ И КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ЭКСПЕРТОВ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Высокие внутренние стандарты Государственной службы лицензирования и аттестации (в дальнейшем именуемой ГСЛА) Московского департамента образования диктуют особые требования к её сотрудникам, особенно к экспертам.



Светлана Исенко, профессор кафедры педагогики, ведущий научный сотрудник кафедры педагогики дополнительного образования Московского института открытого образования, доктор культурологии

В настоящее время аттестация работников сферы образования по такому аспекту, как коммуникативная культура, осложняется отсутствием официально утверждённых требований. В системах профессиональной подготовки и переподготовки, повышения квалификации педагогических кадров пока ещё не уделяется должного внимания освоению имиджологии¹ и психологии общения. Это подтверждается результатами проводившейся на кафедре педагогики Московского института открытого образования в 2005–2007 гг. диагностики педагогических и руководящих работников образовательных учреждений г. Москвы, в том числе тех, кто намеревался стать экспертом ГСЛА, и тех, кто уже был им. Результаты диагностики позволили сделать вывод о необходимости целевой образовательной программы курсов повышения квалификации для экспертов ГСЛА и включения в неё раздела «Имидж и коммуникативная культура экспертов в сфере образования».

Аттестация педагогических и руководящих работников (как и образовательных учреждений) в силу её социально-психологической природы — деятельность «трудная». В процессе аттестации есть элементы, затрудняющие достижение оптимального уровня взаимодействия экспертов и аттестуемых. Внешний облик каждого из участников, особенности их речи и невербальной экспрессии, систем отношений, форм обращений, уровень развития навыков взаимодействия и, наконец, условия общения превращают акт аттестации в сложную многоаспектную деятельность, эффективность и рациональность которой зависит от обеих сторон.

Чтобы собрать достоверную информацию, достаточную для принятия экспертным советом ГСЛА адекватного заключения, каждый эксперт должен:

- знать нормативно-правовые основы аттестации государственных и муниципальных образовательных учреждений, а также педагогических и руководящих работников;
- обладать большой эрудированностью, в том числе владеть систематизированным набором сведений в области профессиональной деятельности аттестуемого специалиста и организации деятельности образовательного учреждения;
- неукоснительно осуществлять на практике основной принцип аттестации — открытость и коллегиальность, обеспечивающий объективное, гуманное, личностно-ориентированное и доброжелательное отношение к аттестуемым специалистам.

Этот принцип предполагает наличие высокого уровня коммуникативной культуры. К существенным составляющим оптимального имиджа и модели коммуникативного поведения можно отнести следующее:

¹ Имиджология — комплексная дисциплина, цель которой — разработка методологии и методики профессиональной деятельности по созданию и преобразованию имиджа как средства социального влияния. В последние десятилетия постоянно растёт спрос на имиджологию в политике и бизнесе, в мире кино и театра, в образовании, сфере психологии семейных отношений и др.



Юридические консультации

На вопросы отвечает юрист, кандидат педагогических наук, доцент кафедры дисциплин государственно-правового цикла юридического факультета Университета РАО Елена Болотова.

Ответьте, пожалуйста, на вопросы: по оценкам в дневнике у ребёнка выходит «тройка». Однако за второе полугодие выставлена «двойка» и за год тоже «два». Хотя за первое полугодие была «тройка». По каким критериям выводится общая оценка за полугодие (четвертей нет), год? Входит ли в обязанности школы (директор, классный руководитель или ещё кто-то) уведомление родителей о том, что у ребёнка (несовершеннолетний — 16 лет) выходит «двойка» за полугодие/год и его оставляют «на осень». Если да, то в какие сроки? Оценки, выставленные в дневнике учителем, после разговора со мной якобы стали расходиться с теми, что есть в журнале. Как мне в этой ситуации поступить, поскольку я считаю, что моего ребёнка специально оговаривают? Как я должна поступить, если я не согласна с «двойкой» и с тем, что без моего ведома, моего присутствия и моего ребёнка педсовет решил его оставить «на осень» (пересдача в августе). Могут ли я с «двойкой» за год по одному предмету перевести ребёнка в другую школу, поскольку сложилась конфликтная ситуация?

Кутузова

Согласно ст. 17 Закона РФ «Об образовании» обучающиеся на ступени основного общего образования, имеющие по итогам учебного года академическую задолженность по одному предмету, переводятся в следующий класс условно. Ответственность за ликвидацию обучающимися академической задолженности в течение следующего учебного года возлагается на их родителей (законных представителей).

Обучающегося переводят в следующий класс по решению органа управления образовательного учреждения. Заметим, что закон не обязывает родителей присутствовать на педагогическом совете при решении вопроса о переводе обучающегося в следующий класс.

Согласно п. 6 ст. 27 этого же закона лицам, не завершившим образования данного уровня, не прошедшим государственной (итоговой) аттестации или получившим на государственной (итоговой) аттестации неудовлетворительные результаты, выдаётся справка установленного образца об обучении в образовательном учреждении.

По вопросу критериев оценивания достижений обучающихся рекомендуем Вам обратиться в администрацию школы, поскольку такие критерии должны быть зафиксированы в отдельном документе и объявляться обучающимся перед проведением аттестационных мероприятий.

- владение методами успешной самопрезентации посредством оформления своей внешности и манер в *деловом классическом стиле*;

- стремление занимать в общении равноправную лично-ориентированную позицию, проявлять уважительное и благожелательное отношение к людям, доверие, симпатию, оптимизм и умение демонстрировать всё это вербальными и невербальными средствами;

- умение запоминать имена и отчества партнёров по общению и разнообразить речевые формы обращения к ним;

- большой жизненный и профессиональный опыт, проницательность и способность адекватно понимать цели, позиции, установки, чувства и намерения другого человека;

- уверенность в себе, которая должна чувствоваться окружающими, но не принимать форм агрессивности, и рефлексия по поводу собственной представленности у других.

Процесс аттестации потенциально связан с возникновением конфликтных ситуаций, то есть со столкновением противоположно направленных целей, позиций, интересов, поэтому эксперту важно уметь упреждать конфликтные ситуации и выходить из них с минимальными потерями. Для этого необходимо уметь предвосхищать развитие психических состояний и поведения партнёра, обладать несколькими вариантами поведения в однотипной ситуации и навыками их оперативного использования. Определяющие критерии выбора модели поведения — законопослушность и правопочитание, нравственная безупречность, учёт социума общения и конкретной ситуации, разумное сочетание замысла и способов его исполнения, самокритичная оценка личных возможностей использования конкретной модели поведения, учёт ожидаемых психолого-половых и деловых проявлений.

Эксперту важно обладать способностью вежливо противостоять возможным попыткам аттестуемых осуществить открытое навязывание того или иного действия (или мнения), а также необходимо умение распознавать и не становиться жертвой их замаскированных управляющих воздействий².

Эксперту также необходимо уметь управлять процессом общения с самыми разными людьми в условиях дефицита времени:

- организовать время общения, прежде всего, определить и соблюдать регламент и порядок работы в условиях дефицита времени;

- организовать пространство делового общения;

- активно слушать и задавать вопросы таким образом, чтобы получать в ответе максимум качественной информации;

- своевременно выйти из общения, с учётом ситуации и состояния партнёров.

В процессе аттестации эксперт должен стремиться произвести благоприятное впечатление на аттестуемых как в профес-

² Скрытое управление человеком против его воли, приносящее инициатору односторонние преимущества, называется манипуляцией.



сиональном, так и в личностном аспектах. Таким образом, он поддерживает благоприятный имидж государственной службы лицензирования и аттестации³, а также определяет психологическую готовность аттестуемых действовать определённым образом, причём подчас на подсознательном уровне.

Начнём с *внешнего вида эксперта* как важного компонента его личностного и профессионального имиджа. Психологи подчёркивают, что внешний вид — определяющий фактор принятия первого суждения о человеке. Более того, люди, имеющие здоровый и ухоженный вид, безукоризненно одетые, воспринимаются окружающими как профессионально более компетентные, заслуживающие большего уважения и доверия, как более успешные и уверенные в себе.

Таким образом, привлекательный внешний вид эксперта — лучшая визитная карточка, а безукоризненный костюм, проявляющий уважение человека к самому себе и окружающим людям, воспринимается ими как невербальный комплимент.

Выступая представителем ГСЛА, эксперту необходимо выстраивать свой визуальный имидж *в деловом классическом стиле*, который призван символизировать свойственные деловым людям качества. Вполне понятно, что имиджевые характеристики экспертов — мужчин и экспертов — женщин имеют некоторые отличия.

Так, например, *оптимальный внешний облик эксперта — современной деловой женщины* должен символизировать свойственные ей качества: профессионализм, нравственность, целеустремлённость, уверенность в себе, корректность, благополучие в профессиональной и личной жизни, изысканный вкус, элегантную женственность, здоровый и ухоженный вид.

Оптимальный внешний вид эксперта — современного делового мужчины призван символизировать его профессионализм, респектабельность, тактичность, практичность и хорошую физическую форму.

Деловой классический стиль в одежде и мужчин и женщин связан с традиционным английским костюмом (у женщин брючным или юбочным). Этот стиль характеризуется некоторым консерватизмом вкуса, строгостью линий, расцветок, аксессуаров, добротностью используемых материалов, элегантной сдержанностью в манере ношения костюма.

³ *Имидж* [от лат. *Imago*, англ. *Image* — образ, подобие]: целенаправленно созданная или стихийно возникшая форма отражения объекта в сознании людей. Объектом или носителем имиджа могут быть человек, группа людей, организация (учреждение, компания, политическая партия), страна и проч. *Имидж человека* формируется у партнёров по общению прежде всего на основе анализа совокупности личностных сигналов, которые он вольно или невольно посылает людям. Имидж может быть положительным, отрицательным либо смешанным (одновременно положительным и отрицательным). Имидж — понятие субъективное, так как один и тот же носитель имиджа может оцениваться различными людьми по-разному.

В п. 11.1 ст. 28 закона прописаны формы и порядок проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, в том числе Единого государственного экзамена, порядок проверки экзаменационных работ и система оценки результатов, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций. В соответствии с п. 4. ст. 55 при исполнении профессиональных обязанностей педагогические работники имеют право на свободу выбора методов оценки знаний обучающихся.

Основой объективной оценки уровня образования и квалификации выпускников независимо от форм получения образования являются государственные образовательные стандарты (п.6 ст.7 закона).

Подскажите, пожалуйста, какие льготы имеет молодой учитель?

Ирина

Вам необходимо обратиться в орган управления, которому подчиняется Ваша школа, поскольку льготы молодым учителям устанавливаются региональными органами управления в сфере образования.

В 2003 г. я аттестован как преподаватель на высшую квалификационную категорию. В 2006 г. защитил диссертацию на соискание учёной степени кандидата педагогических наук. В 2008 г. истекает срок действия высшей квалификационной категории. Надо ли подтверждать высшую квалификационную категорию как преподаватель, имея учёную степень к.п.н., установленную ВАК России в 2006 г.?

Павел Павлович

Наличие квалификационной категории позволяет устанавливать размер оплаты труда педагогическому работнику, минуя требования к наличию большого стажа педагогической работы. Поэтому если Вы хотите сохранить высокую ставку заработной платы, то необходимо пройти аттестацию на квалификационную категорию. Если не проходить аттестацию, то оплата труда будет устанавливаться на основании педагогического стажа и образования. Например, при стаже педагогической работы свыше 10 лет устанавливается 11-й разряд оплаты труда. Более высокие разряды оплаты труда по этой должности устанавливаются только на основании аттестации. Наличие учёной степени повышает оплату труда только на один разряд.

Моя дочь и её одноклассница должны были получить серебряные медали. Отличные отметки подтвердили отличные результаты ЕГЭ. Случайно, за неделю до торжественного события, узнала, что медалей не будет из-за необъективности выставления отметок, так как в 10 классе первого полугодия в текущих отметках есть «3» и «4». Для меня ситуация абсурдная. Какие существуют нормы, что рабочая, текущая отметка («3» или «4») в 1 полугодии (не за полугодие) 10-го класса даёт право говорить о необъективности учителя, и имеет ли ГОРОНО право,



ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

не зная ученика, не видя его отношения ко всему школьному процессу, «рубить с плеча»?

Н. В.

Представление к медалям возможно только в том случае, если обучающийся не имел «удовлетворительных» оценок в течение всех аттестаций, проводимых в 10–11-х классах. Согласно Приказу Минобрнауки РФ от 09.01.2007 № 1 «Об утверждении положения о формах получения выпускниками образовательных учреждений золотой и серебряной медали «За особые успехи в учении» серебряной медалью «За особые успехи в учении» (по форме согласно приложению к настоящему Положению) награждаются выпускники XI(XII) классов общеобразовательных учреждений, имеющие по предметам: в X классе по итогам первого полугодия (триместра) отметки «5» и «4»; по итогам второго полугодия (второго и третьего триместров) отметки «5» и не более двух отметок «4», годовые и итоговые отметки «5» и не более двух отметок «4»; в XI(XII) классах по итогам каждого полугодия (триместра) и годовые отметки «5» и не более двух отметок «4»; на государственной (итоговой) аттестации и в аттестате о среднем (полном) общем образовании итоговые отметки «5» и не более двух отметок «4».

Подскажите, где можно найти должностную инструкцию заведующего производственной практикой техникума?

Сергей Петрович

Все должностные инструкции работников разрабатываются администрацией образовательного учреждения на основании тарифно-квалификационных характеристик. Интересующая Вас должностная инструкция составляется на основании инструкции начальника структурного подразделения с указанием соответствующих функциональных обязанностей.

Постановление Минтруда РФ от 11.11.1992 № 33 «О согласовании разрядов оплаты труда и тарифно-квалификационных характеристик по должностям работников учреждений и организаций образования РФ» к должностным обязанностям начальника структурного подразделения относит следующие положения:

Руководит деятельностью структурного подразделения. Организует образовательный процесс. Обеспечивает выполнение учебных планов и программ, ведёт финансово-хозяйственную деятельность в пределах компетенции, контролирует качество работы непосредственно подчинённых ему работников. Руководит методической работой и подготовкой программно-методических материалов. Принимает меры по методическому обеспечению образовательного процесса. Организует заключение договоров с заинтересованными предприятиями, учреждениями и организациями по подготовке кадров. Обеспечивает комплектование образовательного учреждения обучающимися (детьми, воспитанниками), необходимые социально-бытовые

Визуальное восприятие человеком человека начинается с оценки его внешнего облика и, прежде всего, лица. *С положительным мимическим образом эксперта* связываются выражения на его лице заинтересованности, расположения и участия, внимания, доверия, уверенного спокойствия и открытости. Действенное средство повышения эффективности общения — широкая, дружелюбная улыбка — синоним хорошего настроения и комплимент, вызывающий ответное расположение. В связи с этим вспоминаются слова барона Мюнхгаузена из знаменитого фильма М. Захарова: «Улыбайтесь, господа! Серьёзное выражение лица — это ещё не признак ума! Самые большие глупости делаются именно с этим выражением лица...»

Если же эксперту в процессе своей аттестационной проверки не удалось избежать конфликтной ситуации либо он чувствует, что аттестуемые пытаются открыто или скрыто управлять им, советуем вспомнить высказывание Гарсиана-и-Моралеса Балтасара: «Верный способ быть любезным — всегда быть невозмутимым». Подходит для такого случая и поговорка дипломатов: «Проигрывая в самовыражении, выигрываешь в самосохранении».

Враждебность, гнев, высокомерие, недоверие, насмешка не должны становиться содержанием мимического образа эксперта.

Невербальные тексты, реализуемые посредством человеческих *глаз и взглядов*, во многом определяют степень успешности общения человека с окружающими людьми. Для установления хороших отношений с собеседником прямой контакт глаз с ними должен составлять от 30 до 70% от всего времени общения.

Экспертам, которые носят очки, рекомендуется снимать их, когда говорят, и надевать снова, когда слушают. Это не только смягчает собеседника, но и позволяет человеку, который носит очки, держать разговор под контролем.

Чтобы создать у собеседника впечатление очень внимательного, приятного и дружелюбного человека, психологи советуют использовать так называемый социальный взгляд, для чего необходимо:

- в течение двух секунд смотреть на лицо (в целом) человека.
- в течение последующих двух секунд спокойно скользнуть взглядом от одного его зрачка к другому;
- переместить взгляд на его нос и смотреть на него две секунды;
- затем смотреть две секунды на его рот;
- повторять эти действия в течение всего разговора с учётом того, что их продолжительность в сумме должна составлять 30–70% от всего времени общения.

В целях оптимизации общения рекомендуется также:

- во время приветствия внимательно посмотреть партнёру по общению прямо в глаза;
- при общении в учреждениях на официальной дистанции не ограничиваться быстрым взглядом, а смотреть собеседнику прямо в глаза, так как неспособность удержать взгляд в условиях делового общения обычно воспринимается как уход от разговора;



- во время переговоров избегать тёмных очков, так как партнёр может подумать, что его разглядывают исподтишка;
- в ходе выступления перед группой лиц периодически внимательно смотреть на каждого присутствующего в течение примерно пяти секунд, чтобы у каждого из них создавалось впечатление, что вы смотрите в глаза только ему;
- стремиться оптимизировать продолжительность и частоту зрительного контакта с партнёром, так как чрезмерно долгий или частый зрительный контакт нередко воспринимается как демонстрация превосходства или претензия на него, отсутствие уважения, угроза или скрытая агрессивность, желание унижить;
- помнить, что недостаточность (по продолжительности и частоте) зрительного контакта воспринимается как знак невнимания, неуважения, неискренности, наличия нечистых помыслов или проявление застенчивости;
- не смотреть в глаза человеку, когда он излагает неприятные, но эмоционально значимые для него факты.

Важный компонент общения, значимый для имиджа и понимания психологической сути межперсональных отношений, — *жестикуляция*.

Жесты дополняют или замещают вербальную информацию, демонстрируют: психическое состояние партнёра, его отношение к участникам контакта и к обсуждаемому вопросу, желания, выражаемые без слов или же остановленные сознанием, и, наконец, команды, не вошедшие в текст (то, что осталось на уме, — рефлексорный багаж расчётов, выраженный в обобщённой символической форме).

Для формирования положительного имиджа и оптимизации взаимодействия с людьми эксперту необходимо учитывать личностно-индивидуальные и ролевые особенности партнёров и ситуативный контекст общения. Эксперту следует вести себя таким образом, чтобы язык его жестов отличался:

- осознанностью и продуманностью, способностью усиливать смысл высказывания;
- наличием преобладающего количества утвердительных, доверительных (например, открытых ладоней) жестов, а также жестов поддержки и положительной оценки;
- копированием жестов партнёра (естественно, только тех, которые позитивны по смыслу);
- синхронизацией движений по темпу, амплитуде, частоте использования с жестикуляцией партнёра;

передачей прагматически ценной имиджформирующей информации и при необходимости маскировкой собственного внутреннего состояния, настроения, отношения.

К числу жестов, негативно влияющих на имидж человека и затрудняющих общение, относятся:

- агрессивные (например, «указующий перст»), сигнализирующие о закрытости (скрещивание рук или ног) и несогласии, не говоря уже о вульгарных (фамильярных) и жаргонных жестах;
- частые, суетливые, резкие;

условия обучающимся и работникам, принимает меры по сохранению контингента обучающихся (воспитанников). Вносит предложения руководству образовательного учреждения по подбору и расстановке кадров. Обеспечивает развитие и укрепление учебно-материальной базы, сохранность оборудования и инвентаря, соблюдение санитарно-гигиенических требований, правил охраны труда.

У выпускника 9-го класса одна годовая «двойка» по физике. На региональном тестировании он опять получил «двойку». Может ли он пересдать физику в школе, как это было раньше, обычным экзаменом?
Павел Иванович

Завершение 9-го класса — это получение образовательного ценза «основное общее образование». Согласно п. 6 ст. 27 Закона РФ «Об образовании» лицам, не завершившим образования данного уровня, не прошедшим государственной (итоговой) аттестации или получившим на государственной (итоговой) аттестации неудовлетворительные результаты, выдаётся справка установленного образца об обучении в образовательном учреждении.

Решение о пересдаче дисциплины в форме экзамена принимает экзаменационная комиссия на основании заявления учащегося. Вы можете также обратиться в орган управления образованием, которому подчиняется образовательное учреждение, за консультацией: где и в какой форме обучающийся может пройти повторную аттестацию по физике.

Где найти правила оформления всей документации учреждения дополнительного образования при подготовке к аттестации, правила заполнения журналов, сроки хранения документации, правила утверждения программ и т.п.?
Нонна Геннадьевна

Подробное описание номенклатуры дел учреждений ДОД представлено в Письме Минобразования РФ от 29.09.2000 № 711/28-16 «О примерной номенклатуре дел в образовательном учреждении дополнительного образования детей» («Вестник образования», № 22, 2000).

Например, в Письме Минкультуры РФ от 18.05.2004 № 626-06-32 «О методических рекомендациях по определению требований к уровню подготовки выпускника детской школы искусств» указано, что процедура самоаттестации предполагает анализ следующих документов: 1. Устава школы искусств. 2. Лицензии на право ведения образовательной деятельности. 3. Программы деятельности школы искусств. 4. Примерных учебных планов, рекомендованных Минкультуры России и используемых в школе искусств. 5. Рабочих учебных планов. 6. Примерных учебных программ. 7. Рабочих учебных программ. 8. Сведений о педагогических кадрах и укомплектованности штатов. 9. Сведений о материально-технической базе и оснащённости



ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

учебного процесса. 10. Сведений об обеспеченности образовательного процесса учебной литературой. 11. Локальных нормативных актов. 12. Годового календарного учебного графика. 13. Расписания занятий. 14. Штатного расписания. 15. Сведений о повышении квалификации преподавателей. 16. Материалов методической деятельности преподавателей. 17. Материалов работы методических служб. 18. Материалов вступительных испытаний. 19. Индивидуальных планов обучающихся. 20. Журналов групповых и индивидуальных занятий. 21. Общешкольной ведомости успеваемости. 22. Сведений об обучающихся, поступивших в средние и высшие специальные учебные заведения культуры и искусства. 23. Сведений об обучающихся, ставших лауреатами и дипломантами конкурсов (выставок) и фестивалей. 24. Сведений об организации творческой практики обучающихся — концертной (выставочной) деятельности школы искусств.

Все сведения представляются за 3 года, предшествующие аттестации.

Имеют ли право в летний период направить меня воспитателем в загородный лагерь, если моему ребёнку нет двух лет?

Наталья Васильевна

Работа в загородном лагере продолжительностью не более одного месяца может рассматриваться как временный перевод. Согласно ст. 72.2 ТК РФ перевод работника без его согласия на срок до одного месяца на не обусловленную трудовым договором работу у того же работодателя допускается в случаях простоя, необходимости предотвращения уничтожения или порчи имущества либо замещения временно отсутствующего работника, если простой или необходимость предотвращения уничтожения или порчи имущества либо замещения временно отсутствующего работника вызваны чрезвычайными обстоятельствами.

При этом перевод на работу, требующую более низкой квалификации, допускается только с письменного согласия работника. Учитывая ваши семейные обстоятельства, привлечение Вас к работе в загородном лагере должно быть согласовано между Вами и работодателем.

У меня стаж педагогической работы 25 лет. С 1994 г. по 1998 г. находилась в декретных отпусках, не выходя на работу. В школе, из которой уходила в декретный отпуск, не сохранились (или они вообще не были написаны) приказы об уходе в декретный отпуск. Какую по форме справку должны выдать в этой школе для пенсионного отдела, что в ней должно быть указано? Могут ли начислить льготную пенсию только по записи в трудовой книжке и согласно приказам (то есть дата принятия на работу и дата увольнения)?

Наталья

Согласно ст. 256 ТК РФ отпуска по уходу за ребёнком засчитываются в общий и непрерывный трудовой стаж,

- чересчур размашистые или чересчур мелкие;
- навязчиво повторяющиеся (постукивание пальцами, авторучкой или указкой по столу, подёргивание уха, потирание кончика носа, одёргивание одежды, поправление причёски, игра с указкой, авторучкой и прочими предметами), которые означают попытку снять внутреннее напряжение;

- дёрганье за рукав партнёра, щёлканье суставами пальцев, почёсывания и т.п.

Когда правдивость собеседника вызывает сомнение, можно попросить его повторить или уточнить сказанное. В результате обманщик обычно отказывается от своей нечестной игры. Следует учитывать также, что все *притворные движения* преувеличивают слабое волнение и подавляют сильные эмоции. В первом случае демонстрируется усиленное жестикулирование, импульсивные дёргания корпусом, головой; во втором — ограничивается подвижность рук, ног, туловища, головы.

Специалисты советуют:

- Приветствовать людей изящным поклоном, а не кивком головы, так как кивок воспринимается как типичный признак неуважения и вульгарности.

- Использовать непринуждённые (свободные) позы, так как они демонстрируют нейтральное или положительное отношение к собеседнику, и потому предпочтительнее скованных, передающих соответствующее состояние партнёру.

- Крепко стоять на ногах, равномерно распределяя на них вес своего тела, держа плечи расправленными, мышцы живота и ягодиц подтянутыми, а руки свободно опущенными по бокам.

- Исключить *позы и движения, блокирующие контакт*. К ним относятся выставление вперёд рук, локтей, вытягивание ног, скрещивание рук и ног, отклонение корпуса назад, поворачивание корпуса или ступней ног в сторону от собеседника и др.

- Избегать позы *критической оценки*: подбородок опирается о ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные сведены вместе и располагаются под подбородком. Если это сопровождается наклоном корпуса в сторону от собеседника, то тон оценки — критический или просто негативный. В начале беседы такая поза существенно затрудняет всё последующее общение.

Следует учитывать, что взаимное *копирование положительных или нейтральных поз и движений* партнёрами, а также их *синхронизация* по темпу, ритму, амплитуде, означают сходство их взглядов на обсуждаемый вопрос. Индикатор взаимной доброжелательности, понимания, включённости партнёров в общение — количество времени, проведённое в зеркально-согласованных позах. Копирование нейтральных и положительных невербальных проявлений партнёра даёт возможность сохранить доверительные отношения с ним, даже если согласие не было достигнуто.

Чтобы повысить эффективность общения, партнёрам следует явно демонстрировать уважение, неизменный интерес,



доверие друг к другу посредством осанки, поз, движений головы и корпуса. Для этого необходимо:

- сохранять при ходьбе, стоянии и сидении прямую осанку;
- в процессе общения сидеть и стоять с прямой спиной, слегка наклонив корпус в сторону партнёра, демонстрируя открытые позы, характеризующиеся развёрнутостью корпуса, ступней ног и головы в сторону партнёра, расслабленностью мышц, нескрещенностью конечностей, раскрытостью ладоней;
- использовать позу «внимающей собаки», то есть расслабленную позу с наклонённой набок головой;
- легко кивать головой в знак внимания и согласия;
- «отзеркаливать» (копировать) около 50% позитивных положений и движений тела партнёра;
- постепенно синхронизировать темп, ритм и амплитуду своих движений с движениями партнёра и затем при необходимости изменять их в соответствии с ситуативной целесообразностью;
- исключить агрессивные, вульгарные, жаргонные, навязчиво повторяющиеся или резкие телодвижения и позы.

Относительно *звукового оформления речи* эксперту следует знать: чем более низкие звуки своего голосового диапазона он использует, тем приятнее его голос для слушателей.

Для практики деловой коммуникации следует признать наиболее эффективной тактику изменения *громкости голоса* в соответствии с ситуацией общения, а также возрастными, статусно-ролевыми и этнокультурными особенностями общающихся.

В зависимости от условий, в которых протекает общение, используются различные *стили речи*. В процессе аттестации эксперту целесообразно использовать *полный стиль фонетического оформления речи*, который используется во время выступлений с докладом, официальных бесед. Полный стиль требует чёткого воспроизведения звукового облика слова.

Темп речи не должен быть быстрым. С помощью темпа говорящий подчёркивает наиболее важные (посредством замедления) или наименее значимые (посредством ускорения) отрезки высказывания, поэтому темп — яркое средство выразительности.

В общении следует учитывать, что:

- речь, в которой смысловой акцент делается на позитивных словах и фразах, звучит более убедительно;
- злоупотребление ударением (как и выразительными паузами) придаёт речи излишне назидательный характер и может быть воспринято собеседником как стремление доминировать;
- порог восприятия смысла и концентрации внимания (наиболее благоприятная длина устного высказывания равна семи словам плюс-минус два слова, а время устного сообщения без паузы может длиться от 45 секунд до полутора минут и не превышать существенно это время, иначе его смысл перестает осознаваться). В связи с этим, рекомендуется употреблять короткие фразы и не превышать среднюю длину непрерывного говорения.

Для установления доверительных отношений эксперту крайне важно с самого начала общения *взять правильный*

а также в стаж работы по специальности (за исключением случаев досрочного назначения трудовой пенсии по старости).

Согласно Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.2005 № 25 «О некоторых вопросах, возникших у судов при рассмотрении дел, связанных с реализацией гражданами права на трудовые пенсии» при разрешении споров, возникших в связи с неключением женщинам в стаж работы по специальности периода нахождения в отпуске по уходу за ребёнком при досрочном назначении пенсии по старости (ст. 27 и 28 Федерального закона «О трудовых пенсиях в Российской Федерации») следует исходить из того, что если указанный период был до 6 октября 1992 года (времени вступления в силу Закона Российской Федерации от 25 сентября 1992 года № 3543-1 «О внесении изменений и дополнений в Кодекс законов о труде Российской Федерации», с принятием которого названный период перестал включаться в специальный стаж работы в случае назначения пенсии на льготных условиях), то он подлежит включению в стаж работы по специальности независимо от времени обращения женщины за назначением пенсии и времени возникновения права на досрочное назначение пенсии по старости.

Особенности порядка назначения трудовых пенсий рассматривает Н.В. Братчикова в своей работе «Новый порядок назначения трудовых пенсий» (в журнале «Адвокат», № 10, 11, 2002): «Время ухода одного из родителей за каждым ребёнком, не достигшим возраста полутора лет, подтверждается документами, удостоверяющими рождение ребёнка и достижение им возраста полутора лет. В качестве таких документов могут быть представлены свидетельство о рождении, паспорт, свидетельство о браке, свидетельство о смерти, справки жилищных органов о совместном проживании до достижения ребёнком возраста полутора лет, документы работодателя о предоставлении отпуска по уходу за ребёнком до достижения им полутора лет и другие документы, подтверждающие необходимые сведения. Кроме того, обращающийся за установлением трудовой пенсии один из родителей должен сообщить сведения о втором родителе, необходимые для решения вопроса о том, кому из них следует засчитывать в страховой стаж период ухода за ребёнком».

В Вашем случае отпуск по уходу за ребёнком приходится на период после 6 октября 1992 года, поэтому этот период не может быть засчитан в стаж для досрочного назначения трудовой пенсии по старости. В справке для Пенсионного фонда указывается основание отпуска, дата его начала и дата, номер приказа, в соответствии с которым отпуск назначен, а также данные о выходе на работу после отпуска.

Трудовая книжка — документ, на основании которого устанавливаются периоды трудовой деятельности



ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

в должностях и в организациях, работа в которых позволяет досрочно назначить работнику трудовую пенсию по старости. При уточнении каких-либо неточностей с расчётными периодами, выполнением нормы труда, установлением необходимой численности контингента учащихся до 18 лет в образовательном учреждении и др. Пенсионный фонд делает необходимый запрос для подтверждения данных.

Полный перечень документов, на основании которых устанавливается трудовая пенсия по старости, приведён в Постановлении Минтруда РФ № 16, ПФ РФ № 19па от 27.02.2002 «Об утверждении перечня документов, необходимых для установления трудовой пенсии и пенсии по государственному обеспечению в соответствии с ФЗ «О трудовых пенсиях в РФ» и «О государственно-пенсионном обеспечении в РФ».

К заявлению гражданина, обратившегося за назначением трудовой пенсии по старости, должны быть приложены документы:

- удостоверяющие личность, возраст, место жительства, принадлежность к гражданству;
- о страховом стаже, правила подсчёта и подтверждения которого устанавливаются в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации;
- о среднемесячном заработке за 2000–2001 годы или 60 месяцев подряд до 1 января 2002 г. в течение трудовой деятельности.

Кроме того, в необходимых случаях прилагаются документы:

- о нетрудоспособных членах семьи;
- подтверждающие нахождение нетрудоспособных членов семьи на иждивении;
- о месте пребывания или фактического проживания на территории Российской Федерации;
- подтверждающие место постоянного жительства гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- об изменении фамилии, имени, отчества;
- об установлении инвалидности и о степени ограничения способности к трудовой деятельности.

Я работаю в системе НПО. Годовая нагрузка, рассчитанная на 10 уч. месяцев, составляет 1370 часов. Данная нагрузка была вычитана в течение 9 месяцев. Имеет ли право администрация обязать меня выходить ежедневно на работу, сняв оплату за дополнительную педагогическую деятельность (классное руководство, за работу председателем МО, работу в кабинете)? Могу ли я использовать 10-й месяц работы для работы в детском оздоровительном лагере с соглашения директора ПУ и как это должно быть оформлено?

Елена Станиславовна

Если заработная плата Вам устанавливается на основании тарификации, то оплата труда распределяется равномерно на каждый месяц работы. Поскольку Вы

тон или задать верный тон, то есть тон, соответствующий содержанию диалога, стилю и коммуникативным намерениям говорящего. Основное назначение тона речи — согласовывать межличностные и социальные отношения в интерактивном общении, поэтому тон является контролируемым и этикетно-регламентированным. *Неверный тон* обычно приводит к полному провалу коммуникации. В процессе общения с аттестуемыми эксперт должен следить за тем, чтобы не впасть в *митинговый пафос, менторский или фамильярный тон.*

В связи с тем, что руководящие и педагогические работники по определению опытные коммуниканты, а следовательно, и *субъекты затруднённого общения*, они способны не только оценить уровень коммуникативной и профессиональной компетентности эксперта, но и весьма искусно, то есть скрыто управлять его поведением.

В связи с этим остановимся на *универсальных условиях, обстоятельствах, закономерностях и правилах скрытого управления людьми*, которые эксперту следует не только знать, но и использовать для повышения эффективности взаимодействия с аттестуемыми.

Относительно времени проведения аттестации эксперту можно порекомендовать:

- учитывать, что в первый и последний день недели, а также в конце рабочего дня людям свойственно думать больше о личных проблемах (поэтому не назначать экспертную проверку на это время);
- предложить соискателям назвать время встречи, удобное им (таким образом эксперт с первых слов общения проявляет воспитанность и уважение к аттестуемым);
- уметь подстраиваться к темпу жизнедеятельности аттестуемого, входить в раппорт с ним, а затем, при необходимости, корректировать (не ущемляя интересы партнёров) скорость взаимодействия в соответствии с ситуацией, целью общения и лимитом времени;
- стремиться задавать наиболее важные вопросы в начале аттестации, а не в конце⁴.

Продолжительность делового общения можно регулировать, например, с помощью следующих несложных приёмов:

- снижение температуры воздуха в помещении, где ведутся переговоры, немного ниже уровня комфортной, позволит сократить время их проведения без ущерба для качества принятого решения;
- передвигающаяся на глазах посетителя стрелка часов действует как ускоритель беседы и способствует экономии времени;

⁴ Нередко во время экспертизы аттестуемые пытаются «заговорить зубы» эксперта разговорами на отвлечённые темы, чтобы он успел задать меньше «трудных» вопросов.



- яркий свет действует возбуждающе и раздражающе, способствует сокращению длительности деловой встречи без ущерба для её качества;
- в целях экономии времени и для избежания психологического давления на себя стремиться беседовать одновременно только с одним аттестуемым лицом или одним представителем аттестуемого учреждения, а не с группой лиц.

Определяя время проведения аттестации, следует помнить:

- повышенная температура удлинит встречу и сказывается на качестве решения за счёт «размягчения мозгов»;
- курение увеличивает время обсуждения в среднем на 40%;
- удобные, особенно мягкие кресла расслабляют участников и удлинит встречу.

Пространство общения нужно организовать так же тщательно, как и время. Следует учитывать, что физическое размещение участников аттестации оказывает психологическое влияние на них. К примеру, чтобы ввести беседу в рамки официальных отношений, можно использовать стол между собеседниками, учитывая, что чем больше стол, тем больше дистанция, вынужденно разделяющая их. Беседа за журнальным столиком будет носить неформальный, неофициальный характер. Форма стола влияет на характер переговоров, например, круглый стол предполагает равноправие участников, однако как наиболее почётные воспринимаются места в непосредственной близости от первой по статусу персоны. Психологическую пристройку сверху демонстрируют те владельцы кабинетов, которые восседают в креслах с высоким сиденьем и высокой спинкой как властители на тронах, усаживая при этом посетителей на обычные стулья или низкие кресла.

При беседе с глазу на глаз предпочтительнее не садиться прямо напротив оппонента, а расположиться под прямым углом, чтобы не усилить противоборство. Наиболее удобное и почётное положение за столом — спиной к стене и лицом к двери.

Сесть рядом с собеседником, как бы «лицом к проблеме», демонстрируемой на сцене, плакатах, экране, — значит создать обстановку сражения с проблемой, а не друг с другом.

Чтобы подчеркнуть уважение к партнёру, можно сесть слева от него. Если же намерены устроиться поудобнее, то лучше выбрать место справа от партнёра.

Профессионально значимое качество эксперта — знание этнопсихологических, половозрастных и социальных различий людей в восприятии размера удобной *межличностной дистанции, личной территории и её зон*, что позволяет избежать недопонимания и неверных суждений об их поведении и культуре, способствует созданию благоприятной атмосферы в общении с аттестуемыми.

Эксперту следует помнить, что:

- если вы хотите, чтобы люди чувствовали себя в вашем обществе приятно, соблюдайте золотое правило: «Держи дистанцию»

выполнили нормируемую часть ранее планируемого срока, то администрация в рамках Вашей должностной инструкции может привлечь Вас к другой педагогической, методической, воспитательной и иной работе по профессии, должности. Работа в оздоровительном лагере может быть оформлена как временный перевод сроком не более 1 месяца, если лагерь находится в подчинении Вашего учреждения. Если лагерь находится в подчинении другой организации, с Вами обязаны заключить трудовой договор на выполнение временной работы. В такой ситуации работа в лагере рассматривается как внешнее совместительство, и в Вашем случае вопрос может быть согласован с администрацией ПУ.

Рекомендуем Вам обратиться в орган управления образованием, которому подчиняется Ваше учреждение, за дополнительными разъяснениями.

На основании каких документов общеобразовательная школа имеет право вводить дополнительные платные образовательные услуги?

Павел

Согласно п. 38. Постановления Правительства РФ от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении типового положения об общеобразовательном учреждении» общеобразовательное учреждение в соответствии со своим уставом может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (на договорной основе), не включённые в перечень основных общеобразовательных программ, определяющих его статус.

Виды и формы дополнительных образовательных услуг, в том числе платных, определяются уставом общеобразовательного учреждения.

Общеобразовательное учреждение при наличии лицензии (разрешения) может по договорам с организациями проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительной образовательной услуги, в том числе за плату.

Профессиональная подготовка в общеобразовательном учреждении проводится только с согласия обучающихся и их родителей (законных представителей).

Согласно Постановлению Правительства РФ от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» к платным образовательным услугам, предоставляемым государственными и муниципальными образовательными учреждениями, **не относятся:** снижение установленной наполняемости классов (групп), деление их на подгруппы при реализации основных образовательных программ; реализация основных общеобразовательных, общеобразовательных программ повышенного уровня и направленности общеобразовательными школами (классами) с углублённым изучением отдельных предметов, гимназиями, лицеями, дошкольными образовательными учреждениями



ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

в соответствии с их статусом; факультативные, индивидуальные и групповые занятия, курсы по выбору за счёт часов, отведённых в основных общеобразовательных программах.

Отказ потребителя от предлагаемых платных образовательных услуг не может быть причиной уменьшения объёма предоставляемых ему образовательных учреждений основных образовательных услуг.

Рекомендуем Вам ознакомиться с комментариями специалистов по этому вопросу «Платные образовательные услуги: законность, качество и права обучающихся — прежде всего» в журнале «Администратор образования», № 12, 2007.

Имеет ли право директор школы задержать ежегодный отпуск на несколько дней без моего согласия, ссылаясь на то, что нужно закончить работу в пришкольном лагере? С приказом об отпуске я была ознакомлена заранее.

Ушакова

В вашей ситуации задержка отпуска может расцениваться как отзыв работника из отпуска. Данная процедура осуществляется только с согласия работника (ст. 125 ТК РФ).

Как оплачивается методический день преподавателя школ искусств?

Юлия

Понятие «методический день» не имеет нормативного оформления. Законодательством не предусмотрено специальное выделение методического дня педагога. Это дань традициям в силу того, что время на самоподготовку не имеет жёсткого, ограниченного в часах объёма. Время присутствия учителя в образовательном учреждении в дни, когда он не проводит уроки, определяется локальными актами и распоряжениями руководителя образовательного учреждения. Например, нахождение в школе во время нерабочих и выходных дней, а также в период, когда официально занятия не проводятся, определяется приказом руководителя учреждения. В организации режима работы учебного заведения и порядка учёта рабочего времени педагогов существенное значение имеют Правила внутреннего трудового распорядка, которые разрабатываются работодателем (ст. 189, 190 ТК РФ), коллективный трудовой договор, должностная инструкция учителя. Рекомендуем ознакомиться с Приказом Минобрнауки РФ от 27.03.2006 № 69 «Об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха педагогических и других работников образовательных учреждений» («Российская газета», 12 августа, № 177, 2006).

Продолжение см. на с. 128

(дистанция *официального* общения во время аттестационной экспертизы — 1,5–3,5 м.);

- нельзя коснуться человека, не вторгшись в его интимную зону;
- вторжение вопреки желанию другого человека в его интимную зону причиняет ему не только «психологический», но и физиологический вред (в результате выброса в кровь адреналина и других стрессовых гормонов);
- чем менее человек уверен в себе, тем больше он страдает от вторжений в его пространство;
- чем больше вы будете обращать внимание на неязыковые сигналы дистанцирования, тем меньше опасность, что окажетесь в интимной зоне другого «без приглашения» и своим «беспардонным» поведением сможете лишить его чувства безопасности, ввести в состояние раздражения и, следовательно, психологической ослабленности;
- женщины стремятся к меньшей межличностной дистанции в общении;
- чем выше рост мужчины, тем более он старается приблизиться к собеседнику, и, наоборот, чем меньше его рост, тем большее расстояние он предпочитает; у женщин нередко наблюдается противоположная зависимость;
- человек напористый, даже агрессивный склонен буквально расширять свои границы: об этом свидетельствуют, например, вытянутые или широко расставленные ноги, размашистые жесты, как бы случайное задевание окружающих предметов и людей;
- людям, склонным к агрессии, присуща обострённая чувствительность к нарушению их личного пространства, которое к тому же чрезвычайно расширено;
- чем выше социальный статус лица, тем большая интимная зона ему полагается (исключение составляют застенчивые люди, так как они предоставляют другому больший «статус», даже в ситуациях, в которых на самом деле он принадлежит им самим);
- при входе в кабинет к чиновнику помнить, что чем выше статус посетителя, тем меньше межличностная дистанция, на которой он может обращаться к хозяину кабинета;
- при общении в учреждениях на *официальной дистанции* не ограничиваться быстрым взглядом, смотреть собеседнику прямо в глаза, так как неспособность удержать взгляд обычно воспринимается как уход от разговора;
- у большинства людей реакция на вторжение в их интимное и личное пространство бессознательна, поэтому возникающие при этом отрицательные чувства нередко соотносятся не с нарушением дистанции, а с содержанием обращённого к ним высказывания.

Согласно официальной установке ГСЛА, обусловленной процедурой коллегиального принятия экспертной комиссией заключения, *в процессе аттестационной проверки*



эксперт осознанно и преднамеренно обязан избегать оценочных суждений и консультирования. Практика свидетельствует, что в большинстве случаев аттестуемые в ходе экспертизы обращаются к эксперту со встречными вопросами, нередко демонстрируют недоумение и обиду по поводу его уклонения от оценочных суждений и консультирования, взывают к сочувствию в связи с трудными условиями их жизни и деятельности, недостатком необходимой информации и проч.

Как известно, в процессе общения *отказ* — это ситуация конфликта и затруднённого общения. Чтобы успешно преодолеть психологическое давление со

стороны аттестуемых и психологически защитить себя, эксперту требуется в первые минуты общения с ними изложить вышеназванную официальную установку ГСЛА и при необходимости повторно аргументированно и терпеливо объяснять её аттестуемым и неукоснительно следовать ей.

В заключение приведём разработанную автором статьи таблицу примерной системы оценки имиджа и культуры общения, которая может использоваться как в процессе отбора экспертов, так и при оценке (самооценке), коррекции (самокоррекции) имиджа и коммуникативной культуры сотрудников образовательных учреждений.

Примерная система оценки имиджа и культуры общения

	Компоненты культуры общения	Оценка ⁵	Замечания и рекомендации
1	Оформление внешности (уровень соответствия ситуации общения)		
2	Приоритетное использование поз, телодвижений и жестов позитивного характера (доброжелательности, открытости и утверждения)		
3	Мимика (выразительность и положительный характер мимического тона)		
4	Звуковое оформление речи (тембр, высота, громкость, темп, мелодика, тон и проч.)		
5	Культура речи (лексико-грамматические и стилистические особенности, логическая культура)		
6	Взаимосоответствие личностных сигналов		
7	Стремление занимать в общении равноправную лично ориентированную позицию: умение запоминать имена (и отчества) партнёров по общению и разнообразить речевые формы обращения к ним; умение слушать и управлять беседой; умение приспособить к личностным особенностям партнёра и ситуативному контексту: — речь (соблюдение речевого этикета и использование оптимального стиля речи, употребление слов характерной для партнёра модальности); — звуковое оформление речи; — взгляд (по выражению, частоте, площади и продолжительности); — мимику, язык поз и телодвижений (копирование около 50% позитивных сигналов); — тактильное поведение; — организацию времени взаимодействия (умение определять и соблюдать регламент и порядок деятельности в условиях дефицита времени); — организацию пространства общения (зоны, дистанции, уровни и проч.)		

⁵ Оценка производится по трём уровням (баллам): 1 — низкий; 2 — средний; 3 — высокий.