

## Комунікація у навчальному закладі: система відносин

Головний мозок формує та кодує повідомлення для передачі його одержувачу. Відповідно, кінцевим пунктом є розум одержувача. Існують різні способи комунікації (тобто передачі повідомлень): усна мова, жести, письмо. Комунікація необхідна для координації поведінки людей у групі. Міжособистісна комунікація використовується для навчання, у ході якого один допомагає іншому опанувати навички й уміння. Виходячи з усього цього ми можемо прийняти, що комунікація це спілкування. **«У процесі саме спільної справи, у спільній діяльності виникає спілкування людей.** Можна навіть сказати, що спілкування - це частина спільної діяльності людей».

Однак спілкування - більш широке поняття. Воно містить у собі **ділове й афіліативне** (тобто спілкування заради спілкування, як самоціль). «І ділове, й афіліативне (неділове) спілкування відіграє велику роль у міжособистісних і колективних відносинах людей. Ділове спілкування служить кооперуванню в рішенні побутових питань, взаємодії у професійно-трудовах і навчальних проблемах членів групи, організації дозвілля тощо. Афіліативне спілкування відіграє роль емоційну - спілкуються близькі люди, які розуміють один одного і бажають зрозуміти один одного ще більше. Вони співчують і співпереживають (емпатія), готові при емоційному дискомфорті до підтримки. Важливе афіліативне спілкування і для згуртування групи, що, у свою чергу, позначається позитивно й на діловій взаємодії членів групи». У рамках школи ми можемо розглядати афіліативне спілкування у двох системах: «учитель-учитель» та «учень-учень».

Розглядаючи взаємини у школі, не можна не згадати про особливий вид спілкування, а саме педагогічний. Незважаючи на те, що спілкування вчителів з учнями історично виникло разом з початком процесу передачі соціального досвіду і з тих пір не припиняється, поняття педагогічного спілкування народилось нещодавно.

Педагогічне спілкування визначається як професійне спілкування окремого педагога чи групи педагогів (педагогічного колективу) з учнями у процесі навчання й виховання останніх як в урочний, так і в позаурочний час. Таке спілкування є найбільш складним, оскільки містить у собі вплив на учнів, передачу соціального досвіду й наукових знань, міжособистісне спілкування. Але тільки ідеальний учитель спроможний повною мірою реалізувати все це на практиці. У житті все зводиться до формальної передачі знань і впливу на учнів. Взаємини «учитель-учень» спрямовані на навчання, тобто на передачу інформації. Обумовлено це цілями, які стоять перед учасниками комунікативного процесу. Тут має місце ділове спілкування. Воно не спрямоване на розуміння та співпереживання особистості. Учителю не обговорює з класом погоду, політичні новини чи тенденції моди в даному сезоні. Це ж характерно і для учнів. Навряд чи вони діляться з педагогом своїми проблемами. Звичайно, не можна однобоко дивитись на процес взаємин у класі. Педагог для покращення навчання повинен створити згуртований колектив, дружний клас. Ось тут і виявляється афіліативне спілкування, хоч і служить воно для досягнення професійних цілей.

Коли у класі з'являється новий учень, учитель теж використовує афіліативне спілкування. Він представляє новенького класу. У процесі простого спілкування знімається психологічна напруга, знаходиться підхід до учня.

Не можна залишити без уваги й такий важливий пункт, як класна динаміка. Вона містить у собі способи комунікації, очікування вчителя й багато чого іншого.

Підбиваючи підсумок, треба сказати, що взаємини в системі «учитель-учень» визначаються в першу чергу цілями спілкування. Мова тут іде про навчальний процес, тому домінує ділова взаємодія. Афіліативне спілкування служить інструментом для покращення навчального процесу, створення команди та передачі навичок соціальної взаємодії. На формування психологічної атмосфери та системи взаємин впливають також очікування педагога.

Тепер перейдемо до системи «учень-учень». Життя дитини у класі це не тільки навчання. Це коло її спілкування, друзі, приятелі і, навпаки, неприємні для неї однолітки. Те, як діти спілкуються між собою, залежить від прийнятих у даному конкретному класі

норм і правил, від таланту вчителя. Але це стосується в першу чергу ділової взаємодії. В іншій взаємодії домінує афіліативне спілкування. Тут ми знову звернемося до класної динаміки. Привабливість і повага учнів один до одного - важливий фактор, оскільки впливає не тільки на успіхи в навчанні, а і на прийняття особистості колективом. Учні, яких клас приймає, комфортніше почувають себе й більше включені в його життя. Це у свою чергу створює сприятливу атмосферу, дає почуття безпеки та впевненості в собі. Що ж стосується дружби, то в її основі лежить не тільки привабливість, а й фізична близькість. Сусіди по парті знаходять загальні інтереси, цінності. У процесі їх обговорення між ними встановлюється комунікація, що переходить у приятельські відносини. Ось тут виявляється афіліативне спілкування, діти співпереживають один одному, ділові взаємини переростають в особисті. Установлення дружніх взаємин є відображенням процесу соціального розвитку дітей. Це обумовлюється ускладненням уявлень про соціальну взаємодію. З віком міняється й основа дружніх відносин. У підлітків дружба спирається вже не тільки на привабливість. Тут на перший план виходять більш абстрактні поняття вірності, надійності. Підлітки об'єднуються у групи, що самовизначаються, компанії. У більшості людей слово «компанія» викликає негативні асоціації, щось агресивне, те, що створює ґвалт, і неконтрольоване. Однак таке ставлення далеко не завжди правильне. Діти об'єднуються навколо загальної мети (колекціонування марок, спорт і т. д.). У компанії формуються власні цінності, норми поведінки, стиль одягу. Усі ці атрибути відрізняють дану компанію від інших. Таким чином, компанії відіграють велику роль у формуванні цінностей, Я-концепції особистості, яка розвивається, особливо у сфері соціальних відносин. У цей час підліток приміряє на себе різні ролі, маски. Він пробує різні стилі взаємодії й формує свій власний. Так підліток учиться спілкуватися з оточуючими, знаходить своє місце в системі соціальних взаємин.

У такий спосіб ми можемо говорити, що для системи «учень-учень» характерні особисті взаємини й афіліативне спілкування. Комунікації спрямовані в першу чергу на встановлення неформальних стосунків. Метою взаємин є не спільна діяльність (тобто навчання), а загальні інтереси, цінності, цілі.

Спробуємо з'ясувати, які особливості характерні для взаємин між учителем і батьками. Ми говоримо про взаємодію людей, які мають загальну мету. Будь-яка загальна справа припускає спілкування та взаємодію учасників як необхідний засіб забезпечення її ефективності. Особливості ділового спілкування полягають у тому, що партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, значуща для суб'єкта; людей, які спілкуються, відрізняє добре взаєморозуміння в питаннях справи; основна задача ділового спілкування - продуктивне співробітництво. Але не в усіх батьки - педагоги. Вони можуть (і, швидше за все, так і є) не мати знань у галузі педагогіки. Тому дуже важливі довіра до вчителя, прийняття його батьками. Тобто педагог повинен бути зрозумілим і відкритим для них.

Кажучи про спілкування в даній системі, ми звертаємо увагу на його зміст. Спілкування між учителем і батьками функціонально-рольове. Основна інформація стосується організаційних моментів (недоліки класу, необхідні підручники тощо) та успішності конкретного учня.

Учитель виступає в ролі організатора та «зв'язкового», вирішуючи організаційні питання. Він передає інформацію від свого керівництва чи узгоджує свій план роботи з батьками. Його роль у даному випадку жодним чином не пов'язана з професією. Але коли мова йде про успішність учнів, ситуація ускладнюється. Учитель виступає у своїй професійній ролі. А це значить, що люди очікують від нього певного типу поведінки і, відповідно, спілкування. Учитель завжди вчитель: добрий - за покликанням, поганий - за професійною роллю й деформацією. А це значить, що він учить усіх і завжди, і батьки не виключення. Тому він дає рекомендації, закликає звернути увагу. Але батьки мають свій погляд на речі. Вони очікують саме такої поведінки, але не завжди готові й хочуть прийняти інформацію. Тому між ними й учителем можуть виникнути нерозуміння та конфлікт. Хороший педагог розмовляє з кожним його мовою, тобто так, щоб абонент його зрозумів. Батьки очікують порад і зрозумілих рекомендацій.

Однак необхідно врахувати, що вчителі з професійною деформацією не можуть дати об'єктивну інформацію. Професійна деформація особистості - це зміна якостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування та поведінки), які виникають під впливом тривалого виконання професійної діяльності. Для таких педагогів характерна втрата інтересу до роботи, а отже, її формалізація. Учні вони оцінюють за шаблоном. Якщо активний на уроці, робить домашні завдання - хороший, а якщо хоч що-небудь не вписується в потрібні рамки - поганий. Батьки, зіштовхуючись із таким педагогом, можуть не погоджуватися з ним. А різні погляди на навчання та його оцінку заважають і дитині, й батькам у спілкуванні з учителями.

Таким чином, ми можемо говорити про ділове спілкування в системі комунікацій «учитель-батьки». Однак дана взаємодія має величезну кількість перешкод. Також важливі взаємні очікування, пов'язані із соціальною роллю педагога, і готовність до діалогу.

Педагог спілкується не тільки з батьками, а й зі своїми колегами та керівниками. Ця комунікація будується за тими ж принципами, що й у будь-якій іншій організації. Мета такого спілкування - планування, передача інформації та контроль виконання управлінських рішень. Тут є свої ролі, що й обумовлюють той чи інший стиль спілкування. Також на особливості взаємодії в системі «учитель-адміністратор» впливають стиль керівництва та психологічна атмосфера в колективі.

Стиль керівництва повинен базуватись на оптимальному врахуванні кожної з управлінських ролей, не допускаючи надмірного «застрягання» на якій-небудь одній з них і з огляду на конкретну обстановку, що складається в діяльності школи. Адміністратор є не тільки номінальним начальником, а й лідером даного колективу. Він мотивує підлеглих на досягнення цілей. І якщо він не здатний згуртувати колектив, створити максимально комфортні умови роботи, то у взаєминах з'являється «холодок», конфліктність. Спілкування формальне, стосується тільки роботи. Домінують професійні ролі, а міжособистісне спілкування зводиться до мінімуму. Але є і зворотний бік медалі. Немає такого підлеглого, який би не лаяв своє керівництво. Ми не вміємо ставити себе на місце іншого і не знаємо, які обсяги робіт виконує адміністратор. Тому в будь-якому колективі завжди буде хтось, кому все «не так», «а можна було б краще». І якщо такий «незадоволений» є неформальним лідером, це теж порушує взаємини між адміністратором і педагогами.

Важливо також і те, які очікування адміністратор пов'язує з конкретним педагогом. Від цього залежить ступінь контролю, певний обсяг робіт. Адміністратор може доручити вчителю функції й обов'язки, не властиві для його професійної діяльності. Це відбувається тому, що від учителя очікується згода на таку діяльність. Але буває, що така поведінка свідчить про нездатність керівника самому виконати свої професійні обов'язки.

Взаємини поза професійною діяльністю будуються на особистих симпатіях, загальних інтересах. Але хороший керівник намагається знати про проблеми та інтереси кожного зі своїх підлеглих. Такі міжособистісні взаємини дозволяють підвищити ефективність роботи, згуртувати колектив і бути лідером не тільки формально. Адміністратор, який вміє спілкуватися з підлеглим, заслуговує на більшу повагу, адже він стає значущим як особистість. А вчитель почуває себе потрібним і гідним уваги.

У цілому ж школа - це складна система взаємин, де соціальні ролі накладаються одна на одну. Спілкування має одну мету (навчити), але будується по-різному. Учителі одночасно використовують і ділове, і побутове спілкування. Вступаючи у взаємодію з батьками, керівництво, педагог повинні швидко реагувати на пов'язані з цим зміни в комунікаціях. Уміння знаходити загальну мову з оточуючими, переключатися з однієї ролі на іншу та професіоналізм роблять взаємини у школі цікавими, змістовними. Тут передається соціальний досвід і загострюються, постійно вдосконалюються навички соціальної взаємодії. У школі закладаються цінності, норми та традиції даного суспільства. У цьому середовищі формується особистість з усіма її особливостями та світоглядом.