

СПОСОБИ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ УЧАСНИКАМИ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

1. Загальні положення

Існує кілька визначень організаційної культури: засвоєні та застосовувані учасниками освітнього процесу цінності й норми, які одночасно вирішальним чином визначають їхню поведінку; атмосфера або соціальний клімат в установі; домінуюча в установі система цінностей і стилів поведінки.

Виходячи з цих визначень, під організаційною культурою маються на увазі в основному цінності та норми, які поділяє більшість членів Початкової школи «Один, два, три» Львівської міської ради, а також їх зовнішні прояви.

Культура впливає на всі процеси, які відбуваються в установі, у тому числі й на комунікацію. Незважаючи на заданість поведінки в системі освіти, школи різноманітні. Кожний навчальний заклад відрізняється своєю атмосферою, відкритістю (або ні) не тільки перед педагогами, здобувачами освіти, але й перед батьківською громадою.

Відповідно до теорії Шеннона й Уівера, джерелом повідомлення є розум комунікатора. Головний мозок формує та кодує повідомлення для передачі його одержувачу. Відповідно, кінцевим пунктом є розум одержувача.

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.

Однак спілкування - більш широке поняття. Воно містить у собі ділове й афіліативне (тобто спілкування заради спілкування, як самоціль) спілкування. «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. Психологи А. й В. Петровські називають це діючою груповою емоційною ідентифікацією. 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 трьох системах: «учитель-учитель», «учень-учень» «учитель-батьки».

2. Способи комунікації між учасниками освітнього процесу та здобувачами освіти

Педагогічне спілкування визначається як професійне спілкування окремого педагога чи групи педагогів (педагогічного колективу) із здобувачами освіти 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.

Взаємини «учитель-учень» спрямовані на навчання, тобто на передачу інформації. Обумовлено це цілями, які стоять перед учасниками освітнього процесу. Тут має місце ділове спілкування. Воно не спрямоване на розуміння та співпереживання особистості. Це ж характерно і для здобувачів освіти. 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.

Характер комунікацій, повідомлень в умовах класу стає типовим і складається в самозбереженні партнерів. Д. і Р. Джонсони для їх опису використовують термін «цільова структура». Виділяють три цільових структури:

- кооперативна - характеризується найбільш точною комунікацією, комфортною психологічною атмосферою у класі, конструктивним вирішенням конфліктних ситуацій;
- конкурентна - спостерігається суперництво за досягнення мети. Це породжує недовіру, замкненість і таїть у собі загрозу комунікації;
- індивідуалістична - тут характерний поділ учнів, усунення від взаємодії.

Треба відзначити, що ідеальний учитель використовує всі три цільові структури в комунікаціях із класом.

Дуже важливу роль у взаємодії з учнями відіграють і очікування вчителя. Вони впливають на відносини й обходження з учнями. Очікування впливають на те, як учитель інтерпретує поведінку учнів. Учитель постійно реагує на величезну кількість вимог, але не має часу на обміркування своїх відповідей. Тому він змушений вибірково приділяти увагу й інтерпретувати ситуацію, не маючи для цього повного обсягу інформації. Такі очікування виявляються в різному ставленні до учнів (кому скільки часу приділяється, дається на відповідь), їх розташуванні у класі, в оцінках діяльності.

Підбиваючи підсумок, можемо сказати, що взаємини в системі «учитель-учень» визначаються в першу чергу цілями спілкування. Мова тут іде про навчальний процес, тому у Початковій школі «Один, два, три» Львівської міської ради 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.

3. Способи комунікації між учителем та батьками

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.

«Роль (соціальна роль) (англ. role) - соціально нормована поведінка людини, яка займає певне становище у групі (організації, суспільстві); до ролей відносяться також права й обов'язки. Крім того, роль можна визначити як форму поведінки (дії), очікуваної від суб'єкта в різних ситуаціях у силу його приналежності до тих чи інших груп і соціальних позицій. Нерідко ролі різних людей тісно взаємозалежні та скоординовані (наприклад, батько-син, учитель-учень).

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 незрозуміння 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 конфліктність. Спілкування формальне, стосується тільки роботи. Домінують професійні ролі, а міжособистісне спілкування зводиться до мінімуму.

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.

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 спільну 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.

4. Педагогіка партнерства та комунікації між батьками, вчителями та учнями

Поняття «педагогіка партнерства» підкреслює «особливий тип спільної діяльності між різними суб'єктами освітнього простору, що характеризується довірою, узгодженням цілей і цінностей, добровільністю та довго-тривалістю відносин, а також визнанням взаємної відповідальності сторін за отриманий результат». Учні, батьки і вчителі, об'єднані спільними цілями та прагненнями, мають бути добровільними й зацікавленими співниками, рівноправними учасниками освітнього процесу, відповідальними за його результат.

Зміст партнерства в освітньому просторі досліджується у працях різних науковців: Ш. Амонашвілі (особливості запровадження гуманної педагогіки), О. Коханової (психологія партнерської взаємодії в освіті), В. Моргуна (педагогіка співпраці), Ю. Запорожцевої (критерії ефективного партнерства учасників освітнього процесу) тощо.

Згідно з науковими дослідженнями В. Ястребової шлях розвитку взаємодії закладу освіти та сім'ї в напрямі демократизації та співпраці передбачає проходження низки еволюційних етапів: «від просвітницько-інформаційної моделі відносин, через модель співробітництва, до партнерської моделі взаємодії». Визначення відмінностей утілення названих моделей є першим кроком для усвідомлення провідних управлінських змін.

Просвітницько-інформаційна модель взаємодії, згідно з науковими висновками дослідниці, характеризується тим, що батьки стають об'єктом впливу з боку педагогічного колективу, тобто взаємодія школи та сім'ї має суб'єкт-об'єктний характер. Тож ініціатива відносин у цій моделі належить саме школі; адміністрація і педагоги в цих стосунках виконують досить активну роль, вони «навчають, координують, консультують, впливають, вирішують». Отже, Початкова школа «Один, два, три» Львівської міської ради як заклад освіти посідає пріоритетні позиції у визначенні змісту взаємодії в роботі з батьками, використовуючи формально-адміністративні методи взаємодії. Для цієї моделі характерні як традиційні форми роботи (батьківські збори; батьківський лекторій), так і нетрадиційні (практикуми, відеотренінги, диспути; вечори запитань і відповідей).

Під час застосування моделі співпраці, відносини вже спрямовані на реалізацію принципів взаємодії, взаємної відповідальності, довіри, співдружності, співтворчості. Продовжуючи реалізацію функцій просвітництва і педагогічної корекції сімейного виховання, адміністрація намагається залучати батьків учнів до управління закладом освіти (організація роботи батьківських комітетів; благодійних фондів) та до організації та проведення гурткових і факультативних занять за інтересами.

До того ж у Початковій школі «Один, два, три» Львівської міської ради використовуються вже деякі інтерактивні форми (діалог, співпраця), запровадження технології спільних корисних справ (проведення кулінарного конкурсу; пізнавальні екскурсії тощо) та заходів популяризації сім'ї та сімейних цінностей (створення проєктів на тему «Сімейні реліквії», тематичний діалог на тему «Сімейні цінності» тощо).

Партнерська модель взаємодії ґрунтується на зацікавленості батьків та школи в якісній освіті дітей; визнанні рівних прав сім'ї у визначенні напрямів розвитку дитини. Мета партнерства полягає в інтеграції батьків у педагогічний процес шляхом створення необхідних і достатніх умов для залучення сім'ї до супроводу дитини в освітньому процесі. Це виявляється шляхом установа партнерських відносин із сім'ями учнів; визначення ціннісних орієнтирів спільної діяльності та шляхів їх досягнення; залучення батьків до організації освітнього процесу та управління життєдіяльністю школи; науково-методичний та інформаційний супровід психолого-педагогічного навчання батьків із метою підвищення їхньої компетентності.

Для реалізації цієї моделі вже використовуються такі форми роботи, як: постійний діалог щодо узгодження освітніх запитів; спільна освітня діяльність; укладання угод, у яких чітко визначено права та обов'язки кожної зі сторін з урахуванням спільної вигоди тощо.

Дослідження традиційних сучасних практик відносин школи та сім'ї дають можливість констатувати, що переважно поширена модель співпраці, що базується на активному залученні батьків до взаємодії та співпраці. Для багатьох закладів освіти стали звичними спільні з багатьма суб'єктами соціального простору виховні заходи, батьківські майстер-класи, заходи популяризації сім'ї та її сімейних цінностей, презентації сімейних традицій тощо.

Однак сьогодні у Законі «Про освіту» значно поширено «права батьків щодо вияву ініціативності й інтегрованості в організації освітнього процесу їхніх дітей; підкреслюється визнання рівних прав сім'ї у визначенні напрямів розвитку дитини». Отже, «нове законодавство посилює позиції сім'ї не тільки як замовника освітніх послуг, а й як рівноправного суб'єкта (партнера), який може впливати на якість освіти».

З огляду на це реалізація моделі педагогіки партнерства передбачає інтеграцію батьків в освітній процес шляхом створення потрібних і достатніх умов для залучення сім'ї до супроводу дитини; залучення батьків до організації освітнього процесу та управління життєдіяльністю школи; визначення узгоджених і схвалених усіма ціннісних орієнтирів спільної діяльності та способів їх досягнення.

Аналіз наукової літератури й сучасних нормативно-правових документів за цією темою дає можливість визначити такі провідні напрями управлінської діяльності, що сприятимуть більш ефективній реалізації партнерської взаємодії у внутрішньому просторі Початкової школи «Один, два, три» Львівської міської ради:

1. Забезпечення прозорості й інформаційної відкритості закладів освіти.
2. Запровадження демократизації управління закладом освіти. Залучення батьківської громади до ухвалення колективних управлінських рішень.
3. Створення доступного та зручного для всіх простору для діалогу, обговорення спірних, дискусійних питань різними суб'єктами освітнього простору, зокрема і батьками.
4. Запровадження заходів для формування сприятливого соціально-психологічного клімату як в цілому у закладі освіти, так і в кожному класному колективі.
5. Забезпечення активної участі педагогів, учнів та їхніх батьків у суспільних заходах, спрямованих на розв'язання проблем у громаді та підтримку громадських інтересів.
6. Запровадження «Школи для батьків» із використанням сучасних інтерактивних, тренінгових занять.

Прикладом реалізації демократизації управління закладом освіти із залученням батьківської громади до прийняття колективних управлінських рішень може слугувати проведення організаційних зборів батьків майбутніх першокласників, де обираються освітні програми, за якими буде проводитись навчання. Завдання представників адміністрації — створити умови для ознайомлення батьків із різними чинними програмами і проектами та організувати процес вільного діалогу батьків між собою й прийняття колективного вибору найоптимальнішої програми. Для цього можна провести практичні презентації для батьків учителями кожної програми у форматі майстер-класу. А потім залучити представників кожної сім'ї до голосування за представлені програми. Цей факт усвідомленого ухвалення колективного рішення підвищить відповідальність батьків за забезпечення потрібних для навчання засобів та приладь (наприклад, робочих зошитів, навчально-методичних комплексів тощо).

5. Створення доступного та зручного простору для діалогу

Процес узгодження цінностей, інтересів і цілей партнерів у будь-якій сфері й в освіті зокрема, — це базові характеристики моделі партнерської взаємодії.

Багато конфліктів у закладах освіти виникає саме через відсутність простору для обговорення спірних, дискусійних питань, конфліктних ситуацій різними суб'єктами освітнього простору. Через це й активізувалося в суспільному та інтернет-просторі чимало соціальних груп і громадських об'єднань («Батьки SOS», «Захист прав споживачів освітніх послуг» та інших), які ініціюють інформаційні обговорення, дослідження чи навіть журналістські розслідування різноманітних неприємних фактів і проблемних ситуацій, які можуть мати місце в кожній, без винятку, школі. Усім учасникам таких історій це приносить чимало негативних емоційних відчуттів і переживань.

Тому з метою налагоджування вільної комунікації управлінців із педагогами, учнями та їхніми батьками та з'ясування будь-яких проблемних питань адміністрації закладу освіти можна порадити:

- створити умови для проведення різних видів батьківських опитувань (у соціальних мережах чи на шкільному сайті);
- ініціювати функціонування груп у соціальних мережах;
- розробити графік консультацій різних педагогічних і психологічних працівників для учнів і батьків;
- розмістити Скриньку довіри у вестибюлі.