



ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

ТЕХНИКА «ТРУДНОГО» РАЗГОВОРА СО ШКОЛЬНИКОМ

Н. ГАВРИЛОВА

Роль классного руководителя в воспитании трудно переоценить. Все дети нуждаются во взрослом друге, единомышленнике, сотруднике, которым вполне может быть классный руководитель. Непременным условием достижения таких отношений является эффективность коммуникативного поведения классного руководителя, его безусловное владение разнообразными техниками установления и управления коммуникативным взаимодействием как в детском коллективе, так и в личном общении со школьником. В данной статье нам хотелось бы остановиться на условиях эффективности коммуникативного поведения классного руководителя в процессе «трудного» разговора со школьником.

Поведение — чрезвычайно сложный психологический феномен. В настоящее время в отечественной науке он практически не разработан. В работах западных психологов разнообразие подходов, мнений, решения проблем по данному вопросу достаточно велико. Поэтому мы можем рассматривать поведение как частный случай деятельности, теория которой разработана достаточно хорошо (А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, А.Л. Журавлев). Деятельность понимается отечественными психологами как система сменяющих друг друга действий. При этом действие обозначается в соответствии с целью в нём заключённым, а реализуется действие посредством операций, поведенческих в том числе.

В конкретном случае «трудного» разговора, поведение действующих людей выглядит следующим образом: цели двух и более людей в ситуации взаимодействия могут быть одинаковы при абсолютно разных операциях их реализующих, то есть поведение будет выглядеть разным. И наоборот, одинаковая картина поведения может относиться к разным действиям конкретных людей. Так два человека одинаково улыбаются, говорят добрые слова, поглаживают по руке. А потом оказывается, что первый таким образом обманывал, а второй искренне хотел поддержать, приободрить.

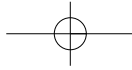
Или иными словами, коммуникативное поведение — это система, включающая цепочку сменяющих друг друга целей и разнообразных реакций человека (слово, взгляд, движение), реализующих эти цели.

Эту особенность должен очень хорошо понимать классный руководитель. Слово, которое мы произносим, и точное содержание этого слова, возникшее в голове школьника, может быть даже противоположным. Как же можно ожидать, что стоит только подобрать «правильные» слова и ребёнок нас поймёт. Вероятно, необходимо «правильное поведение».

[35 — 70]

Управление
и проектирование

76



Н. Г А В Р И Л О В А

Т Е Х Н И К А « Т Р У Д Н О Г О » Р А З Г О В О Р А С О Ш К О Л Ь Н И К О М



Что же такое правильное поведение? Каждый человек в своей жизни приобретает определённый опыт, имея тот или иной результат от собственных действий. Опыт позитивных, с нашей точки зрения действий закрепляется и становится привычным. Постепенно человек приобретает массу индивидуально-личностных заблуждений, предрассудков, умственных схем для мгновенного понимания другого человека, узнавания его намерений, определения настоящих и последующих действий.

Общаясь, вступая во взаимодействие, мы в каких-то ситуациях легко достигаем своих целей, легко договариваемся, легко получаем ожидаемый нами результат, в других ситуациях, даже подобных, это оказывается невозможным. Мы объясняем происшедшее индивидуальными особенностями нашего партнёра по общению — «он такой»; — своим умелым или неумелым поведением; и наконец, обстоятельствами, сложившимися в данной конкретной ситуации. *Иными словами, «правильность» своего поведения мы понимаем по-своему.*

Технология ведения «трудного» разговора со школьником

Конкретная ситуация разговора — это всегда взаимодействие, даже если ребёнок в разговоре с нами молчит. Взаимодействие выражается в мыслях, эмоциональных состояниях, движениях, которые возникают у партнёров под влиянием друг друга.

Технология ведения разговора состоит из 3 основных элементов: это цель, которую мы ставим перед собой, включаясь в разговор; обмен действиями (т.е. словами, движениями) и итог разговора, каким он видится обоим участникам.

Цель классного руководителя и школьника различна. Классный руководитель хочет изменить поведение школьника. Школьник, за редким исключением этого не хочет. Возможно, ему удобно вести себя соответствующим образом, привычно или это для него принципиально, т.е. лично значимо. Следовательно, классный руководитель, прежде всего должен понять, почему школьник ведёт себя именно так.

Однако, это не так просто, как кажется. Понимаем мы, по образному выражению В.В. Знакова, — «сравнивая воспринимаемое с должным..., осмысливая воспринятое, мы оперируем тем, что видим и слышим в индивидуальном знании». *Иными словами, взрослый человек практически не может понять ребёнка, т.к. его «должное» и «должное» ребёнка слишком различно.*

Классный руководитель должен ставить перед собой цель не только понять ребёнка, а и проверить правильность своего понимания, убедиться, в чём именно его (взрослого) представления расходятся или совпадают с представлениями ребёнка о том, что происходит в реальности.

Далее перед классным руководителем возникает цель проинформировать школьника о том, что он не учитывает, не знает, не считает «должным», что именно школьник делает ошибочно.

Но и здесь не всё так просто. Информирюя, сообщая что-то другому человеку, мы привычно используем слова, в которые вкладываем свой понятный нам смысл. Именно поэтому классный руководитель не просто ставит перед собой цель что-то сообщить школьнику, но и проверяет, одинаково ли понимаются ими, произносимые слова, используемые выражения.

77

Исследования
и эксперименты

[87 — 100]





ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Наконец, перед классным руководителем возникает цель выбрать способ воздействия на школьника. При этом следует помнить, что часто мы решаем за ребёнка, командуем им разными способами, навязываем своё миропонимание и образцы поведения. Так, например, в ролевой игре, которую мы проводили не менее 25–30 раз, только одна игровая мать сумела правильно выбрать способы воздействия и договориться с ребёнком. Все остальные делали что угодно, ругали, ныли, обманывали, пугали, угрожали, оскорбляли, пытались манипулировать, но только не искали возможности объединиться с ребёнком, понять его потребности, вместе обдумать ситуацию и побудить ребёнка самого принять ответственное решение.

И последнее, то, что касается наших целей в разговоре с ребёнком. Мы всегда сосредоточены на содержании происходящих в реальности событий. Поэтому придерживаемся темы, пытаемся оказать воздействие, забывая при этом ставить цель понять мысли, состояния, действия ребёнка, нам «и так всё ясно». Но нет цели, нет и действий.

Таким образом, технология ведения трудного разговора со школьником предполагает:

1. Постановку множества целей классным руководителем.
2. Сосредоточение на понимании того, чем различаются представления классного руководителя о происходящем в ситуации и представления школьника.
3. Выполнение коммуникативных целей создания взаимодействия классного руководителя и школьника. Эффективность разговора обеспечивается определённой системой, выполненными коммуникативных целей.
4. Проверку того, что и как именно понял школьник. При этом важным моментом является то, что информируя школьника о своём отношении к тому, что происходит классный руководитель должен стремиться быть правильно понятым.
5. Создание и поддержания контакта со школьником. Достижения единства, объединения в тех или иных вопросах, оценках того, что происходит со школьником.

Взаимный обмен действиями, т.е. словами, реакциями

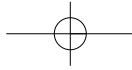
Этот обмен осуществляется в рамках ролевого взаимодействия: «классный руководитель-школьник», которое имеет свои особенности. Классный руководитель «как бы задаёт» отношение к себе школьника не только особенностями своего личного поведения, но и тем, что он официальное лицо, которое работает и получает вознаграждение. Школьник понимает, интерпретирует то, что слышит и видит в ситуации разговора сквозь призму образа классного руководителя, который у него есть.

Порой трудно объяснить, почему школьник закрылся от вас высокой стеной, и достучаться до него нельзя. Следовательно, главное в разговоре не знания классного руководителя про данного ученика, не опыт прошлого общения с ним, а установление контакта с ребёнком здесь и сейчас, как бы разговор с «инопланетянином», которого нужно правильно понять, правильно проинформировать, установив прочную связь, объединившись с ним в данной конкретной ситуации. Сделать это сложно, т.к. классный руководитель ориентируется на того школьника, которого он учит в классе на уро-

[35 — 70]

Управление
и проектирование

78



Н. ГАВРИЛОВА

ТЕХНИКА «ТРУДНОГО» РАЗГОВОРА СО ШКОЛЬНИКОМ



ке. Однако позиция школьника, как ученика на уроке и как собеседника классного руководителя, различна. И если в первом случае авторитет учителя признаётся достаточно легко, то во втором этот авторитет классному руководителю ещё нужно заслужить. И дело здесь в отношении школьника к классному руководителю и педагога к школьнику.

Иными словами, чтобы разговор получился и имел результат, классный руководитель не только должен поставить и выполнить коммуникативные цели в разговоре, но и постоянно контролировать свои эмоциональные ощущения от слов школьника, постоянно удерживая в памяти, что для школьника он взрослый, официальное лицо, преследующее свои цели; контролёр с которым нельзя быть искренним, что он — человек, который не может оценивать поведение школьника, т.к. ничего не знает, человек, не имеющий право вмешиваться в дела пусть маленького, но самостоятельного человека, ведь уроки уже кончились и т.д.

Таким образом, технология ведения «трудного» разговора со школьником предполагает:

1. Осознание классным руководителем ограниченности своих возможностей. Это поможет вовремя остановиться, оказавшись в плену своих собственных иллюзий.

2. Ощущение классным руководителем собственной роли, как официального лица, выполняющего работу. Это поможет контролировать собственные ощущения, не поддаваясь на манипулятивные уловки школьника.

3. Стремление быть искренним и открытым в изложении своих целей, намерений, предпочтений. Что позволит быть со школьником как бы «на равных», открыто излагая собственные взгляды и отношения, требовать такой же открытости со стороны школьника.

4. Умения принимать во внимание только то, что происходит здесь и сейчас. Удерживать внимание на каждой фразе, произнесённой школьником, проверяя смысл звучащих слов.

5. Признание за школьником права быть таким, как он есть. Это позволит создать атмосферу совместного размышления над обозначенной проблемой двух одинаково заинтересованных в позитивном отношении друг к другу людей.

И наконец, ведение «трудного» разговора требует определённого распределения баланса его времени: 70% должно тратиться на достижение взаимопонимания, 25% на обсуждение вариантов решения и только 5% на принятие решения.

Итог разговора — как элемент технологии ведения разговора со школьником включает в себя следующие моменты.

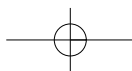
Итог разговора не всегда должен быть ожидаемым. Даже если классному руководителю кажется, что он ни о чём не договорится со школьником, последующее поведение этого ребёнка может показать обратное. Поэтому в любом случае важнее сохранить позитивное, доверительное отношение, чем обязательно добиться обещания от школьника вести себя в соответствии с требованиями педагога.

Итог разговора со школьником это всегда решение школьника, которое тот принимает в его процессе. Механизмы принятия решения достаточно сложны. Люди различаются и скоростью принятия решения и последовательностью

79

Исследования
и эксперименты

[87 — 100]





ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

при его выполнении. Поэтому для педагога итогом разговора может быть и просто ощущение, что такое решение школьником принято.

Итог разговора далеко не всегда возникает в конце. Бывает и так, что школьник сам понимает, что плохо поступил и говорит об этом практически сразу. В этом случае педагог должен проверить прочность принятого решения и совместно со школьником выработать программу его осуществления.

Итог разговора не всегда связан с изменением поведения или представлений школьника. Бывает, что классный руководитель ведёт такие разговоры импульсивно под влиянием минутного состояния, спровоцированного поступком ребёнка. И если во время разговора классный руководитель понимает, что любой человек способен совершать ошибки, особенно в ситуации эмоционального возбуждения, что нет такой ошибки, которую невозможно исправить, за исключением редких трагических случаев, в этом случае он обладает достаточно редким человеческим даром — даром сопереживания. Умение признавать свои собственные ошибки, умение отстраняться от конкретной ситуации, умение понимать и прощать ребёнка — это умения педагога мастера.

Таким образом, технология ведения «трудного» разговора со школьником сложный, не до конца разработанный вопрос. Основными моментами этой технологии являются:

- выделение целей классным руководителем, среди которых должны быть как педагогические, так и коммуникативные.
- владение коммуникативными навыками ролевого, профессионального поведения.
- знание и использование в процессе разговора психологической информации о механизмах межличностного взаимодействия в ситуации общения классного руководителя и школьника.

Условия, обеспечивающие эффективность «трудного» разговора со школьником.

1. Достижение договорённости со школьником в разговоре для классного руководителя должно быть необходимо, жизненно важно, отвечать каким-то его потребностям

2. Наряду с представлением о желаемом результате разговора необходимо ставить и решать коммуникативные задачи: понять что именно выгодно школьнику, зачем ему необходимо вести себя соответствующим образом. Какие представления ценности сопровождают данное поведение; сообщить школьнику о наличии других ценностей и представлений, более выгодных для него в данной ситуации; установить и поддерживать доверительный контакт.

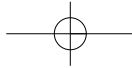
3. В процессе разговора мы обычно слушаем, говорим, думаем:

- *слушая*: сосредоточьте внимание на словах собеседника, обязательно смотрите ему прямо в глаза, запоминайте то, что говорит школьник, обязательно проверяя, так ли Вы поняли то, что он сказал. Кивайте, поддакивайте эмоционально поддерживайте любое высказывание, даже если вы с ним не можете согласиться. Рассматривайте собеседника — глаза, руки, поза, мимика могут сказать о многом. Отделяйте факты, которые услышали, от своей интерпретации (понимании) фактов.

[35 — 70]

Управление
и проектирование

80



Н. ГАВРИЛОВА

ТЕХНИКА «ТРУДНОГО» РАЗГОВОРА СО ШКОЛЬНИКОМ



● *говоря*: переспрашивайте, выделяя отдельные факты, их детали, проверяйте смысл слов, которые произносит собеседник, вместо «но» используйте «а», «и», «однако», не согласен. В начале ответного высказывания говорите о главном, далее обязательно раскройте свои намерения, интересы, планы. Скажите о своём отношении к школьнику или к тому, что происходит. Заканчивать высказывание нужно призывом к школьнику, формулируя то, что вы хотите от него.

● *думая*: формулируйте вопросы с целью проверки своего понимания того, что происходит, мысленно расчлняйте слова собеседника на отдельные части сопоставляя высказывания с тем, что говорилось ранее, анализируйте свои ощущения, эмоции. Проверяйте, спрашивая собеседника, формулируйте своё высказывание, используя слова, которые только что произнёс собеседник. Не отвлекайтесь на обдумывание причин того или иного поведения школьника. Запоминайте то, что говорит собеседник.

4. Обязательно соглашайтесь. Хотя бы с частью высказываний школьника.

Находите то, о чём вы думаете одинаково, сообщайте о том, что вы чувствуете, спрашивайте, что чувствует школьник в разговоре с Вами.

5. Основным препятствием в достижении эффективного завершения разговора является наше стремление всё оценивать. *Классный руководитель должен научить себя не оценивать слова школьника. В этом случае он уменьшит отрицательное влияние оценивания, хотя, конечно, не освободится от него совсем.*

6. Как бы ни был вооружён психологическими знаниями классный руководитель, как бы он ни был профессионально развит и опытен, как бы ни был уверен в точности своих представлений о школьнике, сидящем перед ним, он может ошибаться в понимании того, что происходит. Его коммуникативное поведение будет эффективным, если он научится вести себя по-разному вступать в борьбу и уступать, сотрудничать и избегать, стремиться к компромиссу и упрямо настаивать на своём. Изменчивость поведения должна сопровождаться устойчивостью позитивного отношения к школьнику, безусловным доверием к позитивным особенностям школьника, его способностям и здравому смыслу.

Подводя итог статьи, необходимо сказать:

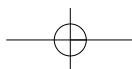
1. Коммуникативное поведение классного руководителя это система его действий, включённых в любое взаимодействие. Оно будет эффективно, только если целями отдельных действий будет понимание, информирование, установление связи со школьником, в процессе разговора с ним, а привычными способами достижение названных целей станут коммуникативные техники включения во взаимодействие.

2. Технология педагогического воздействия на школьника во время «трудного» разговора включает следующие элементы. Веер целей, педагогических и коммуникативных, которые меняются в процессе разговора в соответствии с изменяющимся характером психологической ситуации. Коррекцию ролевых ожиданий обоих собеседников в процессе разговора, осуществляемую классным руководителем; совместность в размышлении, переживании и поведении, возможную только при безусловной искренности классного руководителя по отношению к школьнику. Знание и использование в процессе разговора со школьником психологической информации о закономерностях общения.

81

Исследования
и эксперименты

[87 — 100]





ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

3. Использование коммуникативных техник повышает эффективность ведения разговора во много раз, если соблюдаются определённые условия, в числе которых безоценочное отношение классного руководителя к школьнику, гибкость его поведения, умелое слушание, говорение и думанье, безусловность позитивного отношения к школьнику искреннее стремление помочь ему расти умным, самостоятельным, полноценно-счастливым.

4. Если в процессе разговора классный руководитель объединится со школьником, т.е. имеет одинаковые представления, состояния, цели совместной деятельности. Размышляет о происходящем вслух совместно со школьником, находит вместе со школьником цель, ради которой ему будет выгодно изменить своё поведение.

Разговор должен быть доверительным, интересным, безопасным.

[35 — 70]

Управление
и проектирование

82