

Умение слушать в работе педагога

Профессор Тим Бригхаус на конференции, посвященной проблемам образования, проходящей в Германии (Лоссум) 25 октября 2000 года, назвал несколько основных профессиональных качеств, присущих эффективно работающим педагогам, среди которых (вторым по списку!) стоит умение *хорошо слушать*. К сожалению, пока не у всех это хорошо получается.

Одна из проблем, с которой встречаются учителя в своей работе – это проблема оказания помощи родителям в воспитании детей. С одной стороны, в некоторых ситуациях бывает очень трудно дать какие-либо конкретные советы родителям. С другой стороны, когда педагоги все же дают рекомендации, многие родители не воспринимают их должным образом, не всегда реагируют на них, не всегда понимают их правильно. Несомненно, перед многими педагогами встает вопрос о том, как давать советы родителям, как научиться оказывать им реальную помощь.

Детский психотерапевт Катрун Гельдард и консультирующий психолог Давид Гельдард из Австрии в своей книге "Консультирование в повседневной жизни" (Geldard K., Geldard D., 2003) рекомендуют всем, кому по роду деятельности необходимо помогать другим людям, прежде всего, научиться внимательно слушать. Человек, которому мы оказываем помощь, нуждается в том, чтобы почувствовать свою значимость и уважение к себе. Только тогда он может в полной мере раскрыть нам свои проблемы и готов выслушать наши рекомендации. "Лучший способ помочь человеку почувствовать его значимость – это активное слушание, сфокусированное на его проблеме".

Внимательное слушание также поможет нам получить важную информацию об ученике или воспитаннике детского сада, которая в дальнейшем даст возможность грамотно и целенаправленно строить отношения с ребенком и реализовать его потенциал в учебном процессе.

Теоретически каждый осознает необходимость обучения навыкам слушания, однако на практике зачастую происходят обидные недоразумения именно из-за отсутствия этого умения. При обучении педагогов навыкам общения для иллюстрации важности умения слушать психолог может использовать такие упражнения, как "Испорченный телефон", "Вера Коркина" и др.

Как научиться не только эффективно слушать, но и слышать, воспринимать максимальный объем информации - вопрос достаточно сложный. Прежде всего, стоит разобраться, почему мы теряем и искажаем то, что говорит партнер по общению. Помочь в этом может схема, предлагаемая Мадэлин Беркли-Ален. На рис. 1 это схема приведена в нашей модификации.



Рис. 1. Процесс получения информации в ходе «слушания»

Как видно из схемы, содержание передаваемого рассказа может быть значительно искажено вследствие работы так называемых фильтров слушания. Наши установки на общение с родителями (очень часто таковой бывает установка: "Родитель - причина всех проблем ребенка, поэтому он должен..."), наш опыт общения (зачастую негативный: "Все равно толку не будет от "душеспасительных бесед"), уровень эмоциональной включенности в ситуацию (особенно в конфликтных ситуациях), а также недостаточное развитие навыков слушания, - все это приводит к тому, что в процессе общения отдельные детали информации теряются или подменяются другими (удобными и значимыми для нас), а иногда искажается и смысл сказанного партнером.

Для того чтобы процесс общения оказался более эффективным, педагогу желательно овладеть некоторыми техниками слушания. К эффективным техникам слушания относят **рефлексивное (активное) слушание**, которое включает в себя следующие приемы: дословное повторение, перефразирование, резюмирование.

Дословное повторение подразумевает воспроизведение вслух части сказанного в неизменном виде. Это может быть целая фраза или несколько слов, которые дают собеседнику понять, что его внимательно слушают.

Перефразирование подразумевает повторение основного содержания, сказанного в более сжатой форме или своими словами. Этот прием позволяет проверить, насколько правильно мы поняли партнера по общению.

Резюмирование представляет собой подытоживание, выделение основных идей говорящего. Данный прием позволяет правильно расставить акценты, определить главное в речи собеседника, а при необходимости - подвести беседу к заключительному этапу.

Все три техники являются действенными в процессе общения. Так, *дословное повторение* можно использовать в беседе с не слишком разговорчивыми родителями. Эта техника будет возвращать их к сказанному и побуждать к тому, чтобы добавить дополнительные детали. *Перефразирование* особенно полезно в тех случаях, когда мы не уверены в том, что правильно понимаем говорящего. *Резюмирование* желательно использовать с многословными родителями, что позволит продвигаться в переговорах вперед более быстрыми темпами.

Таким образом, **активное слушание**, подразумевающее умение слышать информацию и воспринимать чувства говорящего, способствует улучшению общения.

Помимо эффективного стиля слушания существует и нейтральный стиль (нерефлексивный), который на определенных стадиях беседы также может помочь достичь желаемых результатов.

Нерефлексивное (пассивное) слушание – это внимательное слушание, при котором обратная связь с говорящим сводится лишь к коротким репликам: "Да, да...", "Угу.", "Понимаю...", "Приятно слышать" и т. д. Этот стиль слушания можно использовать в тех случаях, когда родитель сообщает нам важную информацию и когда прерывать его рассказ более длинными репликами нецелесообразно.

Для того чтобы процесс слушания был более действенным, можно воспользоваться рекомендациями М. Беркли-Ален (1997), которые мы приводим ниже (в скобках даны наши комментарии).

1. Не перебивать собеседника.
2. Не переводить обсуждение на другую тему (если для этого нет особой причины).
3. Не позволять себе отвлекаться.
4. Не задавать лишних вопросов ("не допрашивать").
5. Не пререкаться с собеседником (если вы не согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).
6. Не навязывать свои советы (давать лучше в тактичной форме, например: "Может быть, лучше попробовать...", "Мама одного из моих учеников в подобной ситуации поступила так...").
7. Отражать в поведении, жестикуляции, выражении лица и в словах свое отношение к чувствам говорящего.

Однако на практике очень часто общение может быть затруднено как из-за личностных особенностей, так и из-за неконструктивных стратегий и позиций, выбранных в процессе слушания участниками общения.

Выделяют следующие **негативные роли слушателей**:

1. Симулянт – делает вид, что слушает, но думает о своем.
2. Зависимый слушатель – старается произвести впечатление внимательного слушателя; поглощен своими ощущениями от слушания, теряя при этом нить повествования.
3. Перебивала – перебивает, так как думает, что забудет то, что хотел сказать.
4. Слушатель, погруженный в себя, – теряет нить разговора, не обращая внимания, интересно ли собеседнику, насколько хорошо идет обсуждение.
5. Слушатель – интеллектуал, или слушатель-логик, -слушает только то, что хочет, не обращая внимания на эмоциональную сторону.

Наряду с данной классификацией существуют и другие. Так, например, Н. В. Казаринова предлагает иную **типологию "плохих" слушателей**:

1. "Псевдослушатель" – делает вид, что слушает, кивает головой, говорит: "Угу", но думает о своем.
2. "Самовлюбленный" слушатель – хочет, чтобы слушали только его.
3. Слушатель – "сочинитель" – не дослушивает до конца, а составляет свою версию окончания рассказа.
4. Слушатель – "пчела" – слушает только то, что интересно, все остальное пропускает.
5. Слушатель – "жало" – ждет, когда собеседник допустит ошибку, чтобы затем говорить только об этом.

Владея информацией о ролях слушателей, педагог, общаясь с родителями, может, определив ту или иную роль, которой придерживается мама или папа, подстроиться под его манеру и выбрать для себя более успешную стратегию. Так, имея дело со "слушателем-интеллектуалом", желательно оперировать цифрами, фактами, попытаться отстраниться от эмоциональной стороны случившегося. Общаясь с "псевдослушателями", придется время от времени задавать ему открытые (требующие развернутого ответа) вопросы.

С "самовлюбленным" слушателем поможет **техника резюмирования**, показывающая партнеру, что его слышат, и позволяющая перейти на следующий этап переговоров.

Консультация психолога

Зная, что перед ним – слушатель – "сочинитель", педагогу лучше уже в самом начале встречи регламентировать ситуацию. Например, для этого можно предупредить, что сначала родители услышат информацию учителя, и лишь после этого предстоит обсуждение. Если при этом педагог добавит, что впереди их ждет напряженная работа, большинство родителей будет останавливать "сочинителя" даже без просьбы педагога.

Если же в аудитории появится слушатель – "жалю", педагогу в случае, если он действительно оказался не прав, лучше признать свою ошибку. Если же он не согласен с претензиями собеседника, желательно не вступать с ним в спор тут же (сбивая план мероприятия или беседы), а пригласить его для продолжения дискуссии в другой день или час. Таким образом, в общении с родителями, какой бы роли они ни придерживались, необходимо показать ваше уважение к ним, при возможности -подстроиться, но продолжать основную линию поведения, выбранную для проведения конкретного мероприятия.