

Формиране на умения за ефективна междуличностна комуникация в учениците чрез работа в екип

Автор: д-р инж. Мая Ангелова Стоева – ЮЗУ „Неофит Рилски“, Благоевград

Анотация Множество съвременни изследвания, анализи и прогнози акцентират върху уменията да се общува, като определящ фактор за успешна реализация и постигане на щастлив живот. Формирането на комуникативни умения още в училище се превръща в обективна необходимост, не по-маловажна от придобиването на интелектуално знание. В настоящата статия се търсят допирните точки и се разглеждат възможностите за изграждане на ефективна междуличностна комуникация у учениците чрез работа в екип.

Ключови думи: вербална комуникация, невербална комуникация, диалогичност, работа в екип

Annotation: Many modern studies, analyses and prognoses emphasize on the ability to communicate as a determining factor for successful realization and achieving a happy life. The formation of communication skills at school is becoming an objective necessity no less important than the acquisition of intellectual knowledge. This article looks at the touch points and examines the possibilities of building effective interpersonal communication among students through teamwork.

Keywords verbal: communication, nonverbal communication, dialogue, teamwork

Увод

Формирането на комуникативни умения в подрастващите е неразделна част от съвременния образователен процес. В изследване на Pew Research Centre през 2015 г. относно това кои са най-важните умения у децата, за да успеят в живота, на първо място е поставена комуникацията, като изпреварва наложилите се за водещи в модерното общество STEM уменията (STEM = «science, technology, engineering, and mathematics» – наука, технологии, инженерство и математика).[4]

За първи път терминът «комуникация» се употребява в научната литература в началото на ХХ век. Той е с латински произход – communicatio от communicare, което в буквален превод означава «правя нещо», «свързвам». «съобщавам», «беседвам». В по-дълбок смисъл се свързва с латинската сентенция «Да общуваш значи да даваш нещо от себе си» и се превежда «да споделиш нещо с някого».

Една от най-известните психологически интерпретации на потребността от социална комуникация е на американския психолог Уилям Шутц, представена в теорията му за

базисната междуличностна ориентация на индивида. [5] Според Шутц нуждата от други хора се обуславя от три основни първични потребности на човека: включване, привързаност и контрол, като опитът от детството има определяща роля за реализацията на тези потребности в последствие в зряла възраст.

Вербална комуникация

В процеса на междуличностната комуникация всеки от участниците се включва с вербални и невербални сигнали. Вербалната комуникация се извършва посредством речта. Добрата вербална комуникация изисква умение за свободно изразяване, богатство на речта, спазване на книжовните правоговорни правила, изразяващи се в правилно произношение, подходяща интонация и темпо на речта, «цвят», сила и тембър на гласа. За да може да комуникира ефективно, човек трябва да има достатъчно речников запас, да умее ясно, убедително и разбираемо да се изразява, да може да формулира правилно мислите си. В книгата си „Как да говорим добре“ авторът Иржи Томан посочва, че вербалната комуникация е проблематика, свързана в еднаква степен както с неразговорливите и стеснителни хора така и с тези, които са прекалено приказливи. И докато първите съзнават своя недостатък и се стремят да се освободят от него, то вторите изобщо не го съзнават. [2]

Успехът на комуникативните взаимоотношения на хората зависи от това, колко добре успяват да слушат и доколко са в състояние да адаптират стила си на общуване. И макар че вербалната комуникация е обусловена културно и в голяма степен зависи от възпитанието, ценностите и образованието на отделния човек универсалното правило за всички култури е учтивостта.

Диалогичност

Задължителен елемент на добрата комуникация е диалогичността. В процеса на екипна работа или при друга съвместна дейност на хората, умението за водене на диалог е задължително условие за постигане на поставените цели. Диалогичното общуване има спонтанен характер, предполага активност на всички участници в него и изисква съвместно обсъждане на информацията и вземане на общо решение. Насочено е не само към предмета на общуване, но и към самите участници. То е свързано с признаване правото на събеседника на собствена гледна точка, проявяване на емпатия, взаимно уважение и толерантност, нагласа за партньорство, изслушване, критичност и самокритичност, умение за преодоляване на разногласията и др.

Слушане

Комуникацията е процес, при който всяко участващо лице се изявява, като говорител и като слушател едновременно. Редица изследвания сочат, че говоренето е едва 20% - 30% от общото време за комуникация, докато слушането отнема 50% от него. [3; с. 8].

Активното слушане е основно комуникативно умение и задължително условие за добрата комуникация. Активното слушане изисква от слушателя поддържане на зрителен контакт и отворена поза, демонстриране на внимание и интерес, перифразиране, изказване на съгласие и задаване на отворени въпроси. Лицевото изражение, погледът, позата на тялото са съществени елементи, разкриващи отношението на слушателя относно получаваната информация.

Невербална комуникация

В процеса на комуникация успоредно с речевото (вербалното) си поведение, всеки човек реализира цяла система от неречеви (невербални) послания. Според Албърт Михрърбиън, професор по психология в Калифорнийския университет, Лос Анджелис, общото впечатление за друго лице се изгражда въз основа на: гласовите характеристики на събеседника - 38%, сигналите на езика на тялото - 55% и само 7% по словесен път, чрез смисъла на използваните думи. [3]

Повечето изследователи споделят мнението, че каналът за словесно общуване се използва предимно за предаване на информация, докато каналът за несловесно общуване служи за един вид договаряне на междуличностното поведение, а в някои случаи се използва и като заместител на словесни послания. [1; с. 6]

Основните източници на невербална комуникация са изражение на лицето, поглед, жестикулация, поза, дистанция, обща визия, докосване, пара език, движение на тялото и крайниците. Невербалната комуникация е свързана с чувствата и емоциите. Част от нея идва от подсъзнанието и е много по-малко обект на съзнателна интерпретация и наблюдение.

Ефективната невербална комуникация изисква приблизително еднакво ниво на погледите, директен контакт на очите, изразяване на топлота, доверие, сигурност, положителни чувства и емоции. Желателно е позата да е свободна и при диалогични форми на общуване тялото да е леко приведено напред.

Позитивно обогатените жестове, ясният и достатъчно висок глас, богатата и нюансирана интонация, подходящият темп на говорене, зачитане на личното пространство с отчитане на неговите етнически и социални параметри са част от задължителните елементи на ефективната комуникация.

Работа в екип

Комуникацията и вътрешното взаимодействие са основополагащите фактори на работата в екип.

При екипната работа учениците имат възможността да комуникират свободно помежду си и да формират и развиват комуникативни умения. Тя е свързана с изграждането на стабилна среда, в която недостатъците на едни се компенсират от уменията на други и на свой ред е предпоставка за формирането на етичност, доверие и сътрудничество.

Екипният организационен подход изисква добри междуличностни отношения и разбирателство. Отличителни характеристики на работата в екип са партньорското поведение, взаимното уважение, отговорността и др. Членовете на екипа са силно съпричастни към постигането на общите цели и действат съвместно за тяхното постигане. В екипа протича оживен обмен на знания и информация. Съпътстващите проблеми се дискутират открито и своевременно се разрешават.

При екипната работа се изисква членовете на екипа да притежават умения за общуване и ефективна комуникация, да могат да защитават собствената си позиция, но и да зачитат чуждата гледна точка, да осъществяват открита обратна връзка, да упражняват и приемат конструктивна критика. В този смисъл добрата междуличностна комуникация е условие за изграждане на ефективно работещ екип.

Ролята на учителя

При обучение чрез екипна работа свободната комуникация между учениците, коментарите, обмяната на идеи, обсъжданията, спорът, спонтанния изблик и шума са част от процеса на работа. Учителят свежда до минимум намесата си в работата на екипите. От него се изисква да изясни целите, задачите, алгоритъма и очакваните резултати от съвместната дейност на учениците. Неговата роля е да инициира сътрудничество, заинтересованост и отговорност между членовете на екипа и да ги подпомогне да изградят позитивна работна среда и атмосфера на доверие чрез взаимно изслушване, даване и приемане на открита обратна връзка, упражняване и приемане на конструктивна критика, толерантност и готовност за компромиси.

От съществена важност е учителят да даде на грешките положителен статут на фактор за напредък. Така учениците са освободени от притеснението, че могат да сбъркат, което е условие за по-висока инициативност, нестандартно мислене и креативност. Полезен в тази насока е моделът на финландската образователна система, при който учениците имат право да пишат с молив, да изтриват с гумичка и т.н.

Самият учител може да се включва като ролеви модел за подражание, така че екипите да възприемат екипен и диалогичен подход. Когато е необходимо той може да използва своите диалогични умения и да даде определени насоки, с които да стимулира съответния екип да работи конструктивно и ползотворно. В процеса на екипната работа учителят може да предложи на екипите техники за ефективна комуникация, които да бъдат включени под формата на указания и практически правила. Като примерен вариант могат да послужат следните правила:

- Всеки има право да изказва мнение, да изразява мисли и чувства, да казва какво иска и как възприема ситуацията;
- Всеки има право да задава въпроси и да иска обяснение;
- Грешката се приема като част от процеса на работа и се допуска, че всеки може да сбърка;
- Всеки член на екипа е съгласен да прави компромиси. Ако не е успял в нещо, не обвинява другите за това;
- Членовете на екипите се отнасят с уважение един към друг, изслушват с внимание чуждото мнение и се стараят да разберат чуждата гледна точка;
- Членовете на екипите вземат предвид това, което другите казват; не се интересуват от това да спечелят, а да разширят възможностите;
- Всички членове на екипа гледат на себе си позитивно, уверени са, че са способни да допринесат за общия успех, вярват в доброто отношение и положителна оценка на останалите;
- Членовете на екипите не позволяват на другите да се възползват от тях и самите те не се възползват от другите;
- Всеки има право да не се съгласява с нечестно отношение или несправедлива критика;
- Всеки има право да отказва и да казва «не»;

- Не се допуска манипулация, пасивност, агресивно отношение;
- В процеса на комуникация е желателно използването на изрази, с които:
 - Учениците ясно изразяват своите мисли и чувства.

Например: „Аз мисля, че...“, „Виждам ситуацията така...“, „Чувствам това...“, „Искам това...“, „Не искам така...“, „Не ми е приятно да...“;

- Отделят се фактите от мненията

Например: „Смятам, че това е добър начин“, „Този начин е добър за мен“, „Това предложение според мен не е подходящо.“;

- Стимулира се директен и открит диалог с останалите членове на екипа.

Например: „Какво искаш да направя?“, „Как смяташ да го постигнем“;

- Желателно е използването на думата „искам“ вместо „трябва“

Заклучение

Светът на 21 век се промени до неузнаваемост, а заедно с него коренно се измениха и изискванията към образователните модели. Свободният дух, креативността, сътрудничеството и съпричастността са в основата на днешната образователна концепция. От съвременния учител се очаква да бъде взискателен, да фиксира цели, да изисква напредък и същевременно да разбира потребностите и емоциите на учениците, да ги подкрепя, насърчава и мотивира, да създава позитивна, творческа и добронамерена среда, да прилага иновативни образователни методи и подходи, за да може в подрастващите едновременно с придобиването на интелектуални знания и умения, да се формират и фундаменталните компетентности на 21 век, към които се отнасят и уменията за работа в екип и комуникативност.

Литература

- 1 Пийз, Алън, Гарнър, Алън. Езикът на тялото. Скритият смисъл на думите. София, Сиела, 2000.
- 2 Томан, Иржи. Как да говорим добре, София, Наука и изкуство, 1983.
- 3 http://cms.nbschool.eu/files/OPHRD_K1_Communication%20Guide_BG.pdf
- 4 <http://www.danybon.com/hlapeta/communication/>
- 5 <http://www.referati.org/komunikaciite-v-upravlenieto-syshtnost-i-potrebnost-ot-tqh/21373/ref>



Д-р инж. МАЯ АНГЕЛОВА СТОЕВА - Магистър - електроинженер, завършила Електротехнически факултет на ТУ - София и Доктор по Педагогика на обучението по...Професионалната ѝ дейност е изцяло в сферата на образованието. Автор е на множество научни статии и доклади, свързани с професионалното образование и обучение, иновационните модели и съвременните идеи и концепции в образованието.

Рубрика - Методология

4.

Формиране на умения за ефективна междуличностна комуникация
в учениците чрез работа в екип

4.1.