

## ДЕЯКІ АСПЕКТИ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ У КОНТЕКСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ОСВІТИ

### АНОТАЦІЯ

Розглянуто основні аспекти педагогічного спілкування з позиції реалізації стратегії національної освіти. Показано роль і значення діалогу та активного слухання в загальній системі педагогічного спілкування. Наведено етапи активного слухання, що підвищують продуктивність навчального процесу. Розкрито переваги емпатії як важливого компонента правильної побудови процесу спілкування, потужного психолого-педагогічного прийому у навчанні і вихованні студентів.

**Ключові слова:** людиноцентризм, діалог, активне слухання, рефлексія, педагогічне спілкування, емпатія, емпатичне спілкування.

### АННОТАЦИЯ

Рассмотрены основные аспекты педагогического общения с позиции реализации стратегии национального образования. Показана роль и значение диалога и активного слушания в общей системе педагогического общения. Приведены этапы активного слушания, повышающие производительность учебного процесса. Раскрыты преимущества эмпатии как важного компонента правильного построения процесса общения, мощного психолого-педагогического приема в обучении и воспитании студентов.

**Ключевые слова:** человекоцентризм, диалог, активное слушание, рефлексия, педагогическое общение, эмпатия, эмпатическое общение.

### SUMMARY

The main aspects of pedagogical communication strategy implementation from the standpoint of national education. The role and importance of dialogue and active listening in the overall educational communication. An active listening stage, increasing the productivity of the educational process. Reveals the benefits of empathy as an important component of the proper construction of the communication process, powerful psycho-pedagogical receiving the training and education of students.

**Keywords:** lyudynotsentryzm, dialogue, active listening, reflection, pedagogical communication, empathy, empathic communication.

Слова, що дають знання — найцінніші.  
Арістотель

Час плине невпинно та швидко, і з часів Академії Платона відбулося багато змін в організації процесу навчання і виховання молодого покоління. Філософські дискусії, які проходили в парку на свіжому повітрі, або в приміщенні гімназії, зараз тривають у просторах, оснащених сучасним мультимедійним обладнанням аудиторіях. Та при зміні форми навчання залишається незмінною сутність: передача знань, власного досвіду, ставлення до предмета, системи цінностей.

Цілком справедливо суспільство XXI століття називають «суспільством знань», бо саме знання визначає і матеріальне, і духовне жит-

тя. Людина витрачає все більше часу на їх здобуття та в умовах підвищеної конкуренції стає більш вимогливою до якості отриманих знань. Адже вони – запорука успішності та самореалізації внутрішнього особистісного потенціалу людини.

За експертними прогнозами, у 2020 році найбільш затребуваними на ринку праці будуть вміння навчатися впродовж життя, критично мислити, ставити цілі та успішно досягати їх, працювати в команді, спілкуватися в багатокультурному середовищі. І для забезпечення майбутнього української системи освіти зараз постає потреба наповнення змісту осві-

ти справді якісними знаннями, переорієнтації навчального процесу на результат навчання, тобто на формування ключових компетентностей, на те, як пише В.Г. Кремень, «аби освіта для кожного, хто навчається, була значущою та релевантною, приносила задоволення і навіть естетичну насолоду» [5, с. 330].

В умовах модернізації освітньої системи особливого значення у навчальному процесі набуває застосування інформаційно-комунікаційних технологій, які суттєво розширюють пізнавальні можливості людини. Та «живого» людського спілкування ніщо не замінить. Роль педагогічного спілкування істотно зростає через такі чинники, як ускладнення навчального матеріалу і збільшення його обсягу, деформація системи життєвих цілей і цінностей і загальне падіння духовності й культури населення, особливо молоді. Безумовно, мова йдеться не про традиційні лекції з монологічним способом викладання навчального матеріалу, бо позитивні зміни не можуть бути забезпечені ні «мітинговими» закличками, ні тривалими, навіть і достатньо переконливими монологіями. Як справедливо зазначає О.С. Пономарьов, «тільки діалог здатний створювати ту ситуацію довіри, в якій відбувається бажаний розвиток особистості студента» [6, с. 15].

Всебічне вивчення діалогу як форми існування мови ведеться з 20х років минулого сторіччя, коли в працях Л.П. Якубинського, Л.В. Щерби, Е.Д. Поливанова, В.Н. Волошінова, В.В. Виноградова і М.Бахтіна був закладений теоретичний фундамент для всіх подальших до-

сліджень [4]. Основні постулати теорії діалогу зводяться до такого:

По-перше, діалог – це форма існування мови, пов'язана з його соціальною природою і комунікативною функцією.

По-друге, діалогічне спілкування – це сфера прояву мовної діяльності людини.

По-третє, мовне спілкування у формі діалогу – це конкретне втілення мови в його специфічних засобах, певна мовна структура [4, с. 5].

Виділені таким чином три аспекти мови (соціальний, комунікативний, діалогічний), включають в себе значення двобічності зв'язків, характерне для міжособистісного спілкування.

Діалог розглядається Е. Бенвеністом як одна «з форм мовлення, при якій кожен вислів прямо адресується співрозмовникові і виявляється обмеженим безпосередньо тематикою розмови» [1, с. 132]. Це визначення підкреслює важливу сторону організації діалогу як форми мовлення: наявність адресата, загальна тематика висловлювань, співрозмова. Для педагогічного спілкування важливим є точність вираження думки тим, хто говорить, оперативна корекція мовних засобів, що використовуються, щоб точніше передати власне відношення, бути впевненим у розумінні і зацікавленості у взаємодії з боку співрозмовника. З цього приводу доречно наголосити, що на кожному етапі словесного оформлення думок відбувається втрата інформації і її спотворення. Масштаб цих втрат визначається загальною недосконалістю людської мови, неточністю втілення думок у словесну форму (табл.1).

Таблиця 1.

**Фактори, що ускладнюють втілення думок у словесній формі**

Параметри	Відсоток втрати інформації
Максимальна втілення думок	Задумано 100%
Мовний фільтр	Придбало словесні форми 90%
Бар'єр словесних запасів співрозмовників	Висловлено 60%
Фільтр уваги і бажання	Почуто 70%
Обсяг запам'ятовування	Зрозуміле 60%
	Залишилося в пам'яті 24%

Втрати інформації також відбуваються за зовнішніми (якщо між особами, які спілкуються, склалися певні бар'єри спілкування: недовіра, неприйняття, відсутність авторитету, статус) або внутрішніми (словниковий запас, культурний рівень, професія (різні галузі знань), фонетичний бар'єр: нерозуміння мови, неприйняття темпу мови, невідповідність промови жестах, семантичний бар'єр – нерозуміння сенсу через жаргонні вирази та використання слів у не властивих їм значеннях, стилістичний бар'єр – невідповідність змісту стилю, формі викладу) причинами.

За таких умов потрібне активне слухання (техніка спілкування з співрозмовником, що полягає в наданні йому підтримки у розмові, з тим щоб активувати його мову і зберегти його внутрішній психологічний комфорт). Як стверджують Б.С. Волков, Н.В. Волкова [3], «внутрішній стрижень активного слухання – перемикання себе (своїх думок, почуттів, стану) на співрозмовника (на його думки, почуття, стан). Зовнішніми ознаками активного слухання є прояв зацікавленості, участі; готовність надати підтримку; прагнення повністю зрозуміти співрозмовника». Пропонуємо увазі читача розглянути етапи активного слухання (табл.2).

Таблиця 2.

**Етапи активного слухання**

<b>Етапи активного слухання</b>	<b>Дії слухача</b>
Несловесна підтримка мовця	Контакт очей, «поза слухання», кивки, вираз згоди: «Угу», «Так-так» і т. п.
Фрази перенесення відповідальності за висловлення на партнера (парафраз не працює, якщо в ньому не підкреслюється, хто саме висловив цю думку)	«Ви вважаєте, що ...», «Отже, Ви говорите, що ...», «Тобто, Ви стверджуєте...», «Отже, Ваша думка зводиться до наступного...», «Ви висловилися таким чином, що...», «Ваші слова такі...» і т. ін.
Формулювання змісту висловлювання	На цьому етапі треба позбутися власних емоцій, оцінок
Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки	«Я правильно зрозумів?», «Це так?», «Я нічого не переплутав?». Можливо, буде потрібно перефразувати сказане ще раз, до повного його розуміння
Демонстрація свого ставлення до почутого	Підкреслити, що це Ваша думка з приводу почутого. Висловлювати відношення тільки до слів, але не до особистості того, хто говорить
Висловлення свого власного судження по суті справ	«Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю...» і т. ін.

Активно слухати співрозмовника можна висловлюючи зацікавленість, показуючи це за допомогою мови тіла, голосу, інтонації, підбадьорливих слів. Одночасно слід давати своєму співрозмовнику можливість виговоритися.

Відомо, що студенти часто ототожнюють науку з педагогом, який викладає цю дисципліну. Таким чином, світ, що сприймається студентами, досягається в значній мірі через образ

викладача і його особистість. Педагог, який користується повагою, нерідко стає їхнім ідеалом на все життя [7, с. 197].

Як правило, такі педагоги володіють одним із важливіших компонентів правильної побудови процесу спілкування – емпатією як вмінням співпереживати почуттям співрозмовника. Чим більше розвинена емпатія, тим більшого успіху в спілкуванні можна досягти,

адже приємно говорити з чуйним співрозмовником, який поділяє наші емоції і переживання.

Можна виділити кілька основних умов емпатичного спілкування:

- уміння чути партнера, відзначаючи, що сказано і як;
- наявність позитивних установок до співрозмовника;
- розвиток уваги, пам'яті і особливостей уяви.

Емпатичному спілкуванню приділено розділ «Емпатичне спілкування і педагогічна майстерність» у монографії «Філософія спілкування» (В.Г. Кремень, Д.І. Мазоренко, С.О. Заветний, С.М. Пазиніч, О.С. Пономарьов), де автори аналізують аспекти навчально-виховного процесу у вищій школі через призму емпатичного спілкування, наголошуючи у тому числі на необхідності оволодіння сучасними педагогами мистецтвом філософського переконання, яким досконало володіли античні філософи Демокрит, Цицерон, Парменид, Епікур, Арістотель. «Іхній талант можна виразити послідовністю всього із трьох слів: етос, пафос, логос» [7, с. 199]. А фонд філософських засобів і способів переконання, який напрацювали античні філософи, залишається актуальним для сучасної педагогічної культури. Автори приходять до висновку, що мистецтво емпатичного спілкування являє собою потужний психолого-педагогічний прийом у навчанні і вихованні студентів, який на сьогодні ще недостатньо впроваджується в педагогічну практику.

Якщо ідентифікація (ототожнення, уподібнення себе іншій людині) та емпатія вимагають вирішення питання: «Як той, «інший», розуміє мене?» (це своєрідний процес дзеркального відображення), то за допомогою рефлексії суб'єкт усвідомлює те, як він сприймається партнером по спілкуванню. Рефлексивна діяльність дозволяє людині усвідомлювати свою індивідуальність. Рефлексія допомагає зрозуміти співрозмовника, так як багато слів мають багатозначний зміст. Внаслідок цього виникають проблеми у спілкуванні, бо іноді важко встановити, що саме мав на увазі той, хто щось сказав, тому що одне і те ж слово для мовця і слухача може мати різне значення. Крім того, не завжди легко знайти потрібне слово, яке точно виражало б потрібну думку. До того ж, значення більшості повідомлень «закодовані».

Те, що ми повідомляємо іншій людині, має точний сенс тільки для нас самих.

При рефлексивному слуханні співрозмовника бажано використовувати словесні формули для підтвердження точності розуміння повідомлення мовця: «Що конкретно Ви маєте на увазі, кажучи це?», «Я правильно зрозумів, що ...?» і т. ін. Цим можна допомогти співрозмовнику точно висловити свої думки і створити сприятливі відносини, що безперечно підвищуватиме якість знань.

«Рефлексія допомагає усвідомленню своєї діяльності в чуттєво пережитому процесі. У ході цієї діяльності досліджується пізнавальний акт: мислення людини, спрямоване на осмислення власних рішень, предметний розгляд самого знання, критичний аналіз його змісту і методу. Цілі рефлексії: згадати, виявити й усвідомити основні компоненти діяльності: її сенс, типи, способи, проблеми, шляхи їх вирішення, отримані результати і т. ін.» [3].

Питання про педагогічне спілкування тісно пов'язане з поняттям педагогічної майстерності, бо дії майстра завжди досконалі. Як зазначено у Білій книзі національної освіти України [2, с. 282-283], можна бути професійно компетентним педагогом, тобто вільно орієнтуватись у предметній сфері, системно сприймати і діяти у педагогічній реальності, мати особистісно-гуманітарну орієнтацію, уміти узагальнювати і передавати свій досвід іншим колегам, бути здатним до рефлексії, володіти сучасними педагогічними технологіями, але при цьому не бути майстром, а отже, не досягати вагомого і якісного результату в навчанні. Щоб бути майстром, необхідно володіти особистісною професійною неповторністю і унікальністю, своїм стилем діяльності, концептуальністю професійного мислення.

У цій короткій статті автор намагався окреслити актуальні проблеми особливостей педагогічного спілкування з огляду на можливість грамотного їх використання для підвищення якості навчального процесу, встановлення партнерських відносин та співпраці між викладачами та студентами, реалізації людиноцентризму як стратегії національної освіти.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бенвенист Э. Общая лингвистика / Э. Бенвенист. – М. : Прогресс, 1974. – 250 с.
2. Біла книга національної освіти України

/ Т.Ф. Алексєєнко, В.М. Аніщенко, Г.О. Балл [та ін.]; за аг. Ред.. акад. В.Г. Кременя; НАПН України. – К.: Інформ. Системи, 2010. – 342 с. – Бібліогр.: с.315–335.

3. Волков Б. С., Волкова Н. В. Психологія спілкування в дитячому віці. 3-є вид. – СПб.: Пітер. – 272 с.: Ил. – (Серія «Дитячому психологу»), 2008 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ibib.ltd.ua/obschenie-kak-kommunikatsiya-34035.html>

4. Иванов В. В. Значение идей М. М. Бахтина о знаке, высказывании и диалоге для современной семиотики / В. В. Иванов //

Труды по знаковым системам. – Тарту, 1973. – Вып. 6. – С. 5 – 44.

5. Кремень В.Г. Філософія людиноцентризму в освітньому просторі / В.Г. Кремень. – 2-е вид. – К. : Т-во «Знання» України, 2010. – 520 с.

6. Пономарьов О.С. Філософія діалогу в педагогічному спілкуванні // Теорія і практика управління соціальними системами. – 2013 – №4. – С. 11-16.

7. Філософія спілкування: монографія / В.Г.Кремень, Д.І. Мазоренко, С.О.Заветний, С.М.Пазиніч, О.С.Пономарьов. – Харків: ХНТУСГ ім. П.Василенка, 2011. – 440 с. – рос. мовою.

