

УДК: 37.015.3

Теоретичні аспекти вивчення психологічних особливостей педагогічного спілкування в освітніх закладах різного типу

Ковальчук З.Я.

У статті описані психологічні особливості педагогічного спілкування, дана характеристика умінь та навичок спілкування. Під поняттям «уміння» автор розуміє готовність людини ефективно виконувати дії відповідно до мети і умов. Навичку розкриває як усталений спосіб виконання дій, сформований у результаті багаторазових повторень. До умінь та навичок учасників спілкування автор відносить уміння розуміти людей та їх взаємини, впливати на іншу людину за допомогою вербальних та невербальних засобів, розв'язувати проблеми та конфлікти.

Ключові слова: педагогічне спілкування, уміння, навички спілкування, учасники комунікації, комунікативні здібності, взаємодія.

В статье описаны психологические особенности педагогического общения, дана характеристика умениям и навыкам общения. Под понятием «умение» автор понимает готовность человека эффективно выполнять действия в целях и условий. Навык раскрывает как устоявшийся способ выполнения действий, сложившийся в результате многократных повторений. К умениям и навыкам участников общения автор относит умение понимать людей и их взаимоотношения, влиять на другого человека с помощью вербальных и невербальных средств, решать проблемы и конфликты.

Ключевые слова: педагогическое общение, умение, навыки общения, участники коммуникации, коммуникативные способности, взаимодействие.

The article describes the psychological characteristics of pedagogical communication, describes the skills and communication skills. The term “skill” the author understands the human willingness to effectively carry out actions in accordance with the purpose and conditions. Skills reveals a steady way to perform actions, formed as a result of multiple repetitions. Before and skills of participants communicating author includes the ability to understand people and their relationships to influence another person through verbal and nonverbal means to resolve problems and conflicts.

Keywords: pedagogical communication skills, communication skills, the participants of communication, communication skills and interaction.

Процес інтеграції України в європейський та світовий інформаційний простір зумовлює динамічні соціально-політичні перетворення в багатьох галузях нашої країни, особливо в освіті. Зростаючі потреби в спілкуванні між людьми з різними мовами та культурними традиціями вимагають впровадження нових підходів, навчально-виховних систем, форм і методів навчання й виховання, які б відповідали потребам розвитку особистості, сприяли розкриттю її талантів, духовно-емоційних, розумових і фізичних здібностей, створенню у навчально-виховному процесі умов, що виховували б суб'єктність як головну рису особистості сучасної людини.

Процес спілкування як суб'єкт-суб'єктна взаємодія пред'являє до комунікантів специфічні вимоги, тобто володіння вміннями та навичками комунікації, а також припускає наявність в особистості певної якісної характеристики її як суб'єкта спілкування. Це ті характерологічні якості, які дозволяють людині успішно приймати й передавати інформацію, взаємодіяти з іншими людьми.

У даній проблематиці працювали науковці, зокрема, з питання ефективної комунікації – Ю.Жуков, Т.Ладиженська, комунікативної здібності – Ю.Касаткіна, Н.Клюєва, комунікативної компетентності – Ю.Ємельянов, Ю.Жуков, правила й постулати нормативного спілкування розробляли О.Войскунський, Є.Головаха, Ю.Жуков, В.Матвеев, В.Семиченко, характерологічні якості особистості, які впливають на спілкування описувала Р.Парошина. Проте проблема психологічних особливостей спілкування, зокрема формування умінь та навичок спілкування, вивчено недостатньо.

Тому метою нашого дослідження є розкрити та охарактеризувати сутність умінь та навичок педагогічного спілкування в освітніх закладах різного типу.

Категорію умінь у психології розуміють як готовність людини ефективно виконувати дії або діяльність відповідно до мети і умов, в яких необхідно діяти. Основою умінь є знання. А категорія навичка – це усталений спосіб виконання дій, сформований у результаті багаторазових повторень; характеризується великим ступенем засвоєння і відсутністю поелементної регуляції і контролю [6].

Під ефективною комунікацією Т.Ладиженська розуміє результативне спілкування, у якому реалізується комунікативний намір або комунікативне завдання як практичного, так і духовного плану [3]. Ю.Жуков вважає, що ефективною комунікацією слід вважати таку, яка “забезпечує просування в розв'язанні проблем з використанням найбільш оптимальних засобів шляхом досягнення взаєморозуміння між партнерами” [2].

Взаєморозуміння передбачає як мінімум осягнення поглядів партнерів. На думку вчених, ступінь пізнання позицій інших людей визначає ступінь об'єктивності сприйняття дійсності. Людина, яка не бачить позиції, що альтернативна власній, не бачить і власної позиції. Як було доведено швейцарським психологом Ж.Піаже в його експериментальних дослідженнях егоцентричного мислення, невміння стати на позицію іншого пов'язане з крайнім суб'єктивізмом – ототожненням свого бачення ситуації з обставинами, що об'єктивно склалися, невмінням виділити себе з оточення. Піаже вважав, що вже молодші школярі досягають стадії децентрації, тобто долають пізнавальний егоцентризм [10].

З комунікативними здібностями тісно пов'язане поняття “характерологічні якості особистості”, в

першу чергу, доброзичливість, привітність, такт, відвертість, готовність до співпереживання та співчуття [3].

Зібрані наукою факти (Т.Скрипкіною, П.Якобсоном та ін.) показують, що виявлення довірливого ставлення, щирості з боку одних учасників спілкування породжує, як правило, відповідну довіру в усіх інших. Крім того, довірливе ставлення, виявлене однією людиною до іншої у процесі спілкування, посилює у кожного з них почуття власної цінності, підвищує взаємну повагу [7; 11].

Цікава думка про якості, необхідні людині для успішного спілкування, має місце у працях В.Федя. Науковець робить висновок, що в міжособистісних стосунках поміркованість веде до логічної сухості, а естетичний смак – до безмежної розмаїтості. Отже, зазначає В.Федь, – необхідно мати таку інтегровану якість, як естетичний розум. “Красивий розум враховує обставини, в яких відбувається спілкування, не втрачаючи основного джерела – любові, і її гальма – здатності передбачити плинний хід подій” [9, с. 51].

Здатність ефективного спілкування психологи іменують комунікативною (міжособистісною) компетентністю [5], під якою група дослідників (Ю.Жуков, Л.Петровська, П.Растенніков) розуміє здатність установлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До складу компетентності включають і деяку сукупність знань та вмінь, що забезпечують ефективність проходження комунікативного процесу.

У психолого-педагогічній практиці існує кілька визначень терміну “комунікативна компетентність”. Але, зробивши переклад іншомовних слів (“communicative” з англійської та “competentia” із латинської), ми маємо таке поняття як “вміння спілкуватись”.

Комунікативна компетентність – здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. Для ефективною комунікації характерно: досягнення взаєморозуміння партнерів, краще розуміння ситуації й предмета спілкування (досягнення більшої визначеності в розумінні ситуації сприяє вирішенню проблем, забезпечує досягнення цілей з оптимальною витратою ресурсів) [1]. Комунікативна компетентність розглядається нами як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективною комунікації у певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

На думку вчених [10], слід розрізняти компетентність:

- в орієнтувальній частині дії (інтерпретація комунікативної ситуації, виявлення “поля дії”, “віяла” можливих рішень, діагностика дій як прямих, так і побічних; виявлення способів нейтралізації чи компенсації можливих ефектів побічних наслідків (а також посилення позитивних ефектів);

- у виконавчій частині комунікативної дії, що ґрунтується на аналізі та оцінці операціонального складу дії (володіння вербальними засобами спілкування: лексична різноманітність, навичками недиригентного та активізуючого слухання; оптико-кінетичними та паралінгвістичними засобами: інтонація, темп мовлення, пауза; засобами невербального спілкування: міміка, пантоміміка, фіксація погляду, організація комунікативного простору та ін.) [10; 11].

Отже, як свідчать дослідження, комунікативна компетентність передбачає володіння певною сукупністю вмінь. Серед них Т.Ладженська називає вміння реалізувати комунікативний намір, уміння слухати, гарно говорити, розв’язувати конфлікти, дотримуватись мовленнєвого етикету [3]. М.Станкін виділяє таку групу психолого-педагогічних умінь, як уміння керувати довільною увагою, вільно мислити, природно поводитись. Деякі дослідження комунікативної компетентності в цьому ж аспекті свідчать про існування груп комунікативних умінь:

- уміння встановлювати контакт-контактна взаємодія (нагромадження згори, пошук спільних інтересів, погодження взаємодія тощо); це вироблення вміння мобілізувати інших на інтенсивну взаємодію;

- опанування прийомів саморегуляції: мімікою, пантомімікою, емоціями, настроями (зняття психологічної напруженості, створення певного емоційного фону, взаємодії, коригування власного самопочуття) [8].

Особливого значення у спілкуванні деякі дослідники (Є.Головаха, Н.Паніна) надають умінню керувати емоціями. Вони стверджують, що емоційні ресурси людини обмежені, і якщо в одних ситуаціях вони витрачаються надто щедро, то в інших починає відчуватися їх дефіцит, що відповідає закону емоційної константності, за яким емоційність людини є постійною величиною, тоді як сила та тривалість емоцій в кожній конкретній ситуації може суттєво змінюватися [1].

Для того, щоб знайти своє місце серед людей, на думку Є.Мелібруди, необхідно мати три групи умінь:

- уміння розуміти людей та їх взаємини;
- уміння впливати на іншу людину і допомагати їй;
- уміння розв’язувати проблеми та конфлікти [4, с. 33].

Уміння та навичка розуміти людей пов’язане з умінням та навичкою установлювати зв’язки між власною поведінкою й реакціями інших та вмінням установлювати зв’язки між вчинками оточуючих та своїми вчинками, оскільки воно допомагає адекватно розуміти людей. Таке вміння залежить від того, наскільки партнери усвідомлюють і сприймають самих себе, намагаються приховати від інших свій внутрішній світ або нав’язати оточуючим хибне уявлення про себе. Є.Мелібруда стверджує, що розумінню іншої людини допомагає вміння бачити те, що всередині, як більш цінне, ніж просте спостереження за поведінкою людини. Це вміння, на думку вченого, ще називають емпатією. Для цього необхідні розвинуті уява і фантазія, без яких ми не відчуємо, що переживає даний суб’єкт, до чого він прагне, як оцінює світ та самого себе [4].

В уміннях та навичках впливати на іншу людину та допомагати їй дослідник виділяє два види

обставин. Перша виникає в ситуації, коли індивід не може самостійно впоратися із своїми проблемами. Прикладом другої, менш гострої ситуації, може бути момент важкого вибору прийняття життєво важливого рішення чи пошуку більш оптимального способу життя тощо.

Найбільш розповсюдженими у повсякденному житті формами надання допомоги є добрі поради та підтримка. Але вони здаються ефективними тільки ззовні, а насправді недостатньо полегшують життя. Більшу цінність мають такі стосунки з людиною, які допомагають їй самій справлятися із своїми проблемами. Уміння надавати допомогу в деякій мірі пов'язано з умінням її приймати, а це, на думку Є.Мелібруди, не так легко для деяких людей. В основі здатності впливати на інших людей лежать уміння розширювати контакти, побудовані на взаємодії та співробітництві.

У міжособистісних стосунках неминуче виникають труднощі та конфлікти. Вони є часткою нашого життя. Тому одним з найнеобхідніших комунікативних умінь є вміння та навичка розв'язувати проблеми та конфлікти. Побуває думка, що конфлікт – це щось небезпечне, що треба за будь-яку ціну уникати конфліктів. Натомість чеський психолог наголошує, що спільне успішне розв'язання конфліктів може зблизити людей більш, ніж багато років, проведених у “взаємному обміні люб'язностями”. Одним з найважливіших елементів уміння розв'язувати конфлікти є здатність повністю усвідомлювати масштаби та деталі розбіжностей і відкрито обговорювати їх з партнерами [4].

Інформаційна сторона спілкування пов'язана з виявленням та врахуванням його суб'єктами установок, цілей, намірів один одного, забезпеченням своєї ідеальної представленості в іншому (персоналізація). Можна погодитись із твердженням ученої, що в зв'язку з цим особливого значення для успішного протікання інформаційного процесу набуває уміння партнерів “самопрояснюватись”, передавати партнеру певну інтерпретацію своєї особистості. До таких більшості учених відносять дві групи умінь: мовленнєві та немовленнєві [2; 8].

Серед мовленнєвих умінь та навичок найбільш важливими дослідники визнають: вміння ясно, коротко й точно висловлювати думку, уміння переконавати логічними способами, уміння уникати грубих слів та слів-паразитів. До невербальних умінь самовираження належать уміння суб'єкта використовувати різні знакові системи інформаційного процесу: оптико-кінетичну, пара- та екстралінгвістичну (інтонація, темп, дикція, тембр голосу) [3; 8], систему організації простору та часу комунікації, систему контакту очима [2; 8]. Уміння користуватися засобами вираження дозволяє досягати високої точності самовираження, підвищувати культуру почуттів, а також досягати психологічного саморегулювання.

Уміння та навичку говорити, висловлюватись В.Сухомлинський відносить до найважливіших умінь, які відбивають специфічні риси розумової діяльності людини [10].

Як вважають психологи, учитель, розвиваючи мовлення дітей, повинен пам'ятати, що мовлення є сукупністю мовленнєвих дій, кожна з яких має власну проміжну мету, підпорядковану загальній меті спілкування.

Інтерактивна сторона спілкування, спрямована на побудову загальної стратегії взаємодії, передбачає володіння її учасниками головними засобами впливу. До таких засобів Парошина Р.А. відносить: вибір оптимальної стратегії й тактики спілкування (уміння знаходити потрібні форми спілкування з різними людьми), саморегуляцію поведінки (уміння свідомо керувати поведінкою в різних ситуаціях спілкування), уміння та навичка долати конфлікти й напруження у спільній роботі.

Не викликає заперечення її судження про те, що здійснення успішного спілкування неможливе без реалізації третьої його сторони – перцептивної, що забезпечує процес формування образу іншої людини. Дослідники інтерперсональної та соціальної перцепції (А.Бодальов, Я.Коломинський та ін.) особливо важливим компонентом у цьому відношенні вважають блок когнітивних умінь, вказуючи на те, що створюваний образ партнера спілкування має регулююче для досягнення взаєморозуміння, протікання спілкування. На думку дослідників, комунікативне вміння залежить від індивідуального досвіду особистості.

Відповідно віку учасників спілкування фахівці [10] відносять до тактики спілкування такі вміння та навички: аналізувати ситуацію спілкування; керувати своєю поведінкою в процесі спілкування; долати конфліктні напруження у спільній роботі.

Опитування 112 студентів ЛьвДУВС показують, що 8% студентів не розуміють слово ситуація, а 62% – розуміють як “випадок”. Управління поведінкою в процесі спілкування – складне вміння, але передбачає достатній загальнокультурний розвиток комуніканта, залежить від його психологічних особливостей. Залежно від підбору групи володіння навичками саморегуляції коливається в межах 60-70% студентів.

Практикою з'ясовано, що студентам важко дається вивчення всіх способів розв'язання конфліктів. Тому починати слід з простих правил, а саме: не сперечатися через дрібниці; наводити переконливі докази; слухати уважно аргументи співрозмовника; шукати те, з чим можна погодитись; не ображати співрозмовника своїми словами, тоном, жестом; поводити себе тактовно, стримано; не перетворювати суперечку на сварку; контролювати хід і результат спілкування [3].

Здійснення успішного спілкування неможливе без реалізації перцептивної сторони спілкування. Вона вимагає наявності умінь самовиражатися за допомогою невербальних засобів спілкування та сприймати психічний стан, ставлення співрозмовника за його невербальною поведінкою.

Фахівці вважають [10], що зазначені вміння передбачають володіння спеціальною технікою розмови, яка включає такі елементи: прийняття певного виразу обличчя, пози, рухів та жестів, які привертають увагу партнера і спрямовані на його налаштування, на певне сприймання повідомлюваної

інформації. Більшість дослідників погоджуються [9; 11], що словами передається, в основному, інформація, а ставлення до неї виражається за допомогою жестів, міміки тощо; до того ж, вербальний компонент розмови займає 35% розмови, а невербальний -65% часу.

Вираз обличчя повинен відповідати трьом моментам: меті повідомлення, бажаному результату спілкування; ставленню до партнера.

Поза, як і вираз обличчя, теж слугує засобом демонстрації певного ставлення до партнера або до змісту, що висловлюється. Усе це зумовлює необхідність навчання вмінню користуватися невербальними засобами спілкування. У дослідженні в це вміння та навичку вкладається такий зміст: знати основні жести і вияви міміки; розпізнавати внутрішній стан людей за невербальними знаками; адекватно користуватися мовою жестів та міміки; контролювати власні емоції й поведінку.

Вищеозначені вміння та навичку для студентів охоплюють не всю сукупність притаманних людині комунікативних дій, а лише деяку. Тому аудитивні вміння ми звели до вміння слухати партнера. З практики відомо, що формуванню вміннь та навички мовленнєвого етикету не приділяється достатньої уваги, тому з мовленнєвої групи ми виділили саме це вміння. По-друге, частина комунікативних вміннь не закладена у змісті програми, але вона є основою, необхідною для налагодження ділових та міжособистісних стосунків, а саме: перцептивних, зведених нами до вміннь користуватись невербальними засобами спілкування та інтерактивних уміннь виробляти тактику спілкування з різними людьми.

Отже, серед головних уміннь та навичок спілкування майбутніх спеціалістів ми виділяємо такі: слухати та розуміти людей, впливати на інших за допомогою невербальних засобів, розв'язувати проблеми та конфлікти, впливати на інших за допомогою мовленнєвих засобів.

Література:

1. Головаха Е.И. Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – К.: Изд-во полит. литературы Украины, 1989. – 187с.
2. Жуков Ю. М. Эффективность делового общения. – М.: Знание, 1988. – 64 с.
3. Ладьженская Т.А. Живое слово. Устная речь как средство и предмет обучения. – М.: Просвещение, 1986. – 124 с.
4. Мелибруда Е. Я – Ты – Мы – Вы: Психология возможного улучшения общения: Пер. с чеш. – М.: Прогресс, 1986. – 225с.
5. Немов Р.С. Психология: Учебник для студентов высших пед. учебных заведений: В 3-х кн. – М.: Просвещение – ВЛАДОС, 1995. – Кн. 3: Экспериментальная педагогическая психология и психодиагностика. – 512с.
6. Педагогический словарь. В 2 т. – Т. 1 / Сост. И.А.Каиров. – М.: Изд-во АПН РСФСР, 1960. – 758 с.
7. Скрипкина Т.П. Психология доверия: Учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2000. – 263 с.
8. Станкин М.И. Психология общения. – М.: Московский психолого-социальный институт, 1996. – 292с.
9. Федь В. Краса думки і розуму. Естетика спілкування // Рідна школа. – 1997. – №9. – С.50-52.
10. Хрестоматия по возрастной и педагогической психологии /Под ред. И.И. Ильцова, В.Я. Ляудис. – М.: Изд-во Моск.ун-та, 1981. – 304с.
11. Якобсон П.М. Общение людей как социально-психологическая проблема. – М.: Знание, 1973. – 40 с.