

from the unlimited access to the information up to the permanent communication from every place in the world. However, the threat scale is also quite high. It is difficult to estimate the proportion. The experts warn that our privacy, good physical, mental condition and first of all our interpersonal contacts disappear. Immersion in media is tremendous, that must be a great plea of forming such personality for psychologists and pedagogues, which media use for building a man and society, no destroying it. In my opinion, psychotransgration of profesor Józef Koziński is a new stream, which will help to create such personality and attitude that will also use media to enhance the personality, against addictions, including mediaholism, threatening nowadays.

Key words: *psychotransgration, new media, attitude, mediaholism.*

УДК 37.064.2: 316. 754. 4

Олійник Н. Ю.

СПРИЙНЯТТЯ ТА РОЗУМІННЯ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ

В науковій статті розглянуто особливості комунікативної взаємодії, схарактеризовано стилі педагогічного спілкування. Проаналізовано бар'єри психологічної взаємодії, а також прийоми нейтралізації перешкод педагогічної комунікації. Вказано чинники конфліктності особистості, а також узагальнено умови розв'язання.

Ключові слова: *педагогічне спілкування, стилі спілкування, бар'єри педагогічної комунікації, активне слухання, навчально - виховний процес.*

Педагогічне спілкування перетворилася в наш час на одну з найактуальніших у теоретичному та практичному відношеннях проблему. Узагальнення досвіду спільного життя людей, мотивація людських взаємин, теорія спілкування останніми роками істотно змістовно збагатилася. Осмислення проблеми спілкування в усіх її аспектах і проблем міжіндивідуальних стосунків мають особливу значущість для орієнтації педагогічної діяльності майбутнього викладача. Дослідження в напрямі комунікативних процесів у навчанні виявляють, що значна частина педагогічних труднощів обумовлена не стільки недоліками наукової та методологічної підготовки викладачів, скільки трансформацією сфери професійно-педагогічного спілкування.

У сучасному світі відбувається активна перебудова всіх сфер життя суспільства та великий інтерес представляє проблематика соціально-педагогічних конфліктів. Наростання такого інтересу обумовлене широким розповсюдженням конфліктів у суспільному житті, а саме міжособистісної взаємодії та можливостей людської поведінки в різних ситуаціях. Також необхідно зазначити, що важливість конфлікту полягає у виконанні ним конструктивних функцій, які зазвичай призводять до позитивного вирішення конфліктної ситуації для обох сторін. Функціональні наслідки конфліктів дають можливість налаштуватися на співпрацю, взаємодію, а не на антагонізм в майбутніх складних ситуаціях.

Вивченню стилів педагогічного спілкування, його видів та структури, вплив на референтність педагога присвячені роботи О. Бодальова, В. Галузяка, В. Кан-Каліка, Я. Коломінського, та інших науковців. Сутність та особливості професійно-педагогічного спілкування досліджувалися О. Бодальовим, В. Кан-Каліком, О. Леонтьєвим. Психолого-педагогічні основи культури педагогічного спілкування та теоретико-методологічних засади

її формування вивчалися Л. Барановською, В. Грехньювою, М. Робаковою, Г. Ридановою та іншими дослідниками, активні методи соціально-психологічної підготовки вчителів до педагогічного спілкування, формування, корекції комунікативних умінь були об'єктом досліджень.

Проблема ефективної поведінки педагога у конфліктних ситуаціях висвітлена у працях багатьох педагогів, психологів і методистів. Зокрема В. К. Котирло вважає, що головними ознаками перших педагогічних конфліктів, які виникають між дорослим і дитиною ще у дошкільному віці є різноманітні прояви неслухняності. Серед них епізодичні, хронічні, вередування та впертість. Слухняність визначається «як вміння дитини поводитись у відповідності із вимогами дорослих» [1, с. 8]. Окрема група педагогічних конфліктів виникає при вступі дитини у школу, ці конфлікти носять неусвідомлений характер.

У статті проаналізовано проблеми сприйняття та розуміння у педагогічному спілкуванні, розглянуто можливі бар'єри педагогічної комунікації та шляхи їх розв'язання.

У науковій літературі вказано, що педагогічне спілкування – це система способів і прийомів соціально-психологічної взаємодії педагога і вихованців, змістом якої є обмін інформацією, здійснення виховного впливу та налагодження взаємин. [2, с. 37]. Тому культура педагогічного спілкування включає загальну культуру людини, психолого-педагогічні знання, вміння та навички, відповідний емоційний настрій і спрямованість педагога на ефективну діяльність. Комунікативна поведінка полягає в організації мовного процесу та відповідно до процесу невербальної поведінки вчителя, що впливає на створення емоційно-психологічної атмосфери спілкування, на взаємини між учителем та учнями.

Нами розглянуто етапи реалізації професійного педагогічного спілкування, а саме:

- 1) прогностичний – моделювання педагогом майбутнього спілкування;
- 2) «комунікативна атака» – завоювання ініціативи, встановлення ділового та емоційного контакту, що реалізується прийомами динамічного впливу: зараження (відгук у взаємодії з іншими людьми на підставі співпереживання з ними), навіювання (цільове свідоме захоплення оточуючих певною мотивацією), переконання (усвідомлений аргументований вплив на систему поглядів індивіда);
- 3) керування спілкуванням – цілеспрямована організація взаємодії з коригуванням процесу спілкування відповідно до його мети;
- 4) аналіз спілкування – порівняння мети, засобів з результатами взаємодії.

На кожному етапі взаємодії педагога з учнями слід дбати про: формування почуття колективізму; встановлення міжособистісного контакту; невербальний візуальний контакт; демонстрацію власного ставлення щодо вияву розуміння внутрішнього стану учнів; постійний інтерес до учнів; створення ситуації успіху.

Дослідження педагогічної психології висвітлюють, що значна частина педагогічних труднощів зумовлена не стільки недоліками наукової та методичної підготовки викладачів та учнів, скільки деформацією сфери професійно-педагогічного спілкування. Адже педагогічна діяльність – це процес активної взаємодії між тим, хто навчає і хто навчається. Але така взаємодія не завжди відбувається сприятливо та безконфліктно для обох сторін. Великого важеля набувають вікові особливості поведінки в ситуаціях педагогічного конфлікту, а також особистісні якості, що супроводжують конфліктну поведінку учасників їх взаємодії різних вікових груп. Педагогічну діяльність можна охарактеризувати як активну взаємодію суб'єктів навчального процесу, у результаті якого формуються певні знання та вміння на основі власної активності. При цьому педагог створює для активності необхідні умови, спрямовує, контролює, застосовує потрібні засоби та інформацію. Педагогічне спілкування – сукупність засобів і методів, що забезпечують реалізацію цілей і завдань виховання, навчання,

що і визначають характер взаємодії педагога та школярів. Саме процес спілкування може складатися із таких варіантів:

- взаєморозуміння, злагодженість виконання навчальної діяльності, розвиток здібності прогнозувати поведінку один одного;
- розлад, відчуженість, нездатність зрозуміти і передбачати поведінку один одного, прояву конфліктів.

Також конфліктність особистості визначається комплексною дією чинників: як психологічних (особливостей темпераменту, рівня агресивності, психологічної стійкості і саморегуляції, актуального емоційного стану, соціально-психологічних установок і цінностей, відношення до опонента, компетентності в спілкуванні і ін.), так і соціальних (особливостей умов життя і діяльності, середовища і соціального оточення, загального рівня культури та ін.).

Спілкування у процесі навчання неможливе без обміну інформації, взаємодії, сприйняття партнерів спілкування відповідно до соціального досвіду та настанов, що й складає його структуру: комунікативну (обмін інформацією), інтерактивну (взаємодію) та перцептивну (розуміння людини людиною). У ході формування завдань з розвитку комунікативної етики важливо враховувати таку думку: «Взаєморозуміння – це не просто моє розуміння іншого, але й знання того, що інший розуміє мене... І ось що важливо: коли ми говоримо про взаєморозуміння, то передбачаємо, що партнери зі спільної діяльності не просто відображають один одного, але й взаємно поділяють точку зору» [4, с. 205].

Також результатом професійного розвитку майбутнього вчителя як суб'єкта педагогічної взаємодії постають такі здатності: активність і винахідливість у пошуку педагогічних рішень та шляхів їх реалізації залежно від особливостей ситуації взаємодії, здійснення ефективного впливу на особистість вихованців; здатність на оптимальному рівні оперувати професійно-педагогічними знаннями, самоконтролем, саморегуляцією; творчо володіти засобами організації навчальної і виховної діяльності учнів. Проте на сьогоднішній день незамінною виявляється толерантність як спосіб взаємодії, який зорієнтований на самопізнання, саморозвиток, визначення меж самоідентифікації, що сприяє гуманізації суспільства, співпраці з людьми, які відрізняються зовнішністю, мовою, переконаннями, звичаями тощо.

Виокремлюючи власне педагогічний аспект даної якості, педагоги наголошують, що «толерантність сприяє не лише мирному співіснуванню різних суб'єктів дійсності, а й успішному самоствердженню особистості, самореалізації людини у суспільстві. У цьому випадку вона набуває особистісно-значущого змісту у процесах самостійного освоєння соціального досвіду і виховання, є результатом інтеріоризації (перетворення внутрішніх структур психіки людини завдяки засвоєнню структур соціальної діяльності) і екстеріоризації (перетворення внутрішніх структур психіки в певну поведінку). Толерантний педагог, завдяки особливій тактиці побудови своєї поведінки по відношенню до учнів, досягає більшої результативності у формуванні продуктивних міжособистісних взаємин.

Проте толерантність, виступаючи насамперед як особливість світобачення, не притаманна людині від народження і може ніколи не проявитися, якщо не буде спеціально вихована, сформована. У такому розумінні особистість педагога виступає своєрідним провідником толерантності в суспільство, стимулом для майбутнього вчителя щодо розвитку в себе відповідної якості та опанування механізму, за допомогою якого вона може бути сформована в педагогічному процесі.

На основі особливостей взаємодії людини з іншими людьми або колективами склалися стилі спілкування, які є індивідуальною формою комунікативної поведінки педагога та виявляється в різних умовах взаємодії і вихованні дітей, способах прийняття рішень і

розв'язання конфліктів. На думку вчених, систему стилів підпорядкованого спілкування утворюють:

1. *Спілкування на підставі захоплення спільною творчою діяльністю.* Його характеризують активно-позитивне ставлення до учнів, любов до справи, співроздуми та співпереживання щодо спільної діяльності. Спілкування з вчителями, які обрали такий стиль спілкування, сповнює дітей радістю, гордістю за досягнуті успіхи.
2. *Спілкування, що ґрунтується на дружньому ставленні.* Його основою є особисте позитивне сприйняття учнями вчителя, який виявляє приязнь, повагу до дітей. Однак перетворення дружніх стосунків на панібратські негативно впливає на весь навчально-виховний процес.
3. *Спілкування на дистанції.* Воно обмежується формальними взаєминами. Навіть позитивне ставлення педагога до дітей не дає йому змоги уникнути авторитарності, що знижує загальний творчий рівень спільної з учнями роботи. Певна дистанція між учителем та учнем необхідна, але вона не може бути головним критерієм у стосунках.
4. *Спілкування-заякування.* Негативне ставлення до учнів і авторитарність в організації діяльності зумовлюють цей стиль спілкування, а вдаються до нього педагоги, нездатні організувати спільну діяльність.
5. *Спілкування-загравання.* Воно поєднує позитивне ставлення до дітей з лібералізмом. Педагог прагне завоювати авторитет, хоче подобатися дітям, але не намагається відшукати доцільних способів організації взаємодії. Це задовольняє честолюбність незрілого педагога, але справжньої користі йому та дітям не приносить [2, с. 502].

Розвиток сучасної освіти потребує формування професійної компетентності вчителів нового типу, які в умовах інноваційного освітнього середовища не тільки передають на інформаційному рівні учням знання, а й сприяють розвитку креативності їх мислення, формуванню умінь самостійної пізнавальної діяльності, самоорганізації. Важливими складовими професійності вчителя – є сформованість педагогічного мислення, що виразно виявляється в аналізі конкретних педагогічних ситуацій, визначенні педагогічних проблем у даних конкретних умовах та знаходженні шляхів їх розв'язання. У педагогічному мисленні є елементи планування та прогнозування. Для цього вчителі важливо бути чутливим до педагогічних явищ, переконаним у силі впливу навчально-виховного процесу на розвиток учня, глибоко розуміти закономірності педагогічного процесу, його рушійні сили, кількісні і якісні зміни у ньому, глибоко його аналізувати. Професійні цілі вчителя мають продовжитись у відповідних практичних цілях. При наявності зв'язку між ідеями та цілями педагогічний процес набуває організованості, доцільності та продуктивності, контролює схеми навчально-виховних впливів.

У педагогічному спілкуванні мають місце бар'єри, що спричиняють опір партнера впливу співрозмовника. Такі перешкоди часто виникають непомітно, спершу вчитель може не усвідомлювати їх, але з часом вони дуже ускладнюють спілкування. Розрізняють певні бар'єри педагогічної комунікації. (Див. табл. 1)

Досліджуючи проблему, варто зауважити, що педагогічна взаємодія при вмінні цілеспрямованого активного слухання інших має велике значення для взаєморозуміння. Уміння слухати виявляється як необхідна умова правильного розуміння позиції партнера, підстава успішної ділової комунікації. Тому, активне слухання припускає сприйняття інформації від тих, що говорять, чи від самого себе, при якому людина утримується від прояву власних емоцій, а також заохочуючи відношення до того, хто говорить, що «підштовхує» його до того, щоб акт спілкування тривав ефективно. Таке узагальнення розкриває роль слухача та підкреслює його відповідальність у процесі комунікації. Гарне слухання як активне, захоплює і того, хто слухає, і того, хто говорить.

Таблиця 1.

Бар'єри психологічної взаємодії

Бар'єри педагогічної комунікації	Прояв бар'єру педагогічної комунікації	Нейтралізація бар'єру педагогічної комунікації
Соціальний	Зумовлений переважанням у системі педагогічної взаємодії рольової позиції вчителя, який навмисне демонструє перевагу над учнем і свій соціальний статус.	Прагнення не протиставляти себе учням, а підносити їх до свого рівня, не нав'язувати свою позицію, а радити.
Фізичний	Пов'язаний з організацією фізичного простору під час взаємодії: неправильно організований простір зумовлює ізолюваність учителя, який неначе віддаляє себе від учнів, намагаючись сховатися за стіл, стілець.	Скорочення дистанції, відкритістю в спілкуванні.
Смисловий	Неадаптоване до особливостей сприйняття школярами мовлення учителя, надмірна його насиченість незрозумілими словами, науковими термінами.	Уважне ставлення до свого мовлення, ретельна підготовка до уроку
Естетичний	Несприйняття співрозмовником зовнішнього вигляду, особливостей міміки педагога	Самоконтроль поведінки.
Емоційний	Наслідок невідповідності настрою, негативних емоцій, що деформують сприймання.	Чуйне ставлення до співрозмовника, усмішка.
Психологічний	Сформована на підставі попереднього досвіду негативна установка, розбіжність інтересів партнерів спілкування.	Переорієнтація уваги з особистості на роботу, оптимістичне прогнозування подальшої діяльності.
Інтуїтивно-емоційний	Невідповідність емоційного настрою класу тому, що вимагається від окремого учня у певній комунікативній ситуації.	Зміна емоційного настрою класу цікавою розповіддю викладача, бесідою, яка несе відповідне позитивне забарвлення; використання ситуативних завдань, тренувальних вправ.
Кордон психологічного самозахисту	Реакція на гіпотетичну чи зумовлену попереднім досвідом можливість стати об'єктом кепкування, нетактовних зауважень однокласників, учителя.	Навіювання позитивного настрою, підтримка діяльності учнів викладачем, ненав'язлива (найкраще позакласна) індивідуальна робота.

Важливо узагальнити умови розв'язання педагогічних конфліктів:

- аналітичний підхід – педагог повинен глибоко проаналізувати причини конфлікту та можливості оптимального виходу з нього;
- адекватна мовленнєва поведінка вчителя, організація довірливої бесіди;
- вміле використання невербальних засобів спілкування (міміка, жести, інтонація) співрозмовника дуже важливі для підлітка, він вбачає в них ставлення до себе вчителя.

- вміння слухати, що вимагає не поспішати, спокійно й уважно вислухати співрозмовника, не переривати його мовлення.
- не посилатись на поведінку близьких (неблагополуччя в сім'ї, поведінку рідних тощо);
- впевненість учителя у можливостях учня, віра у його кращі якості.

Таким чином, зрозуміло, що великий вплив на конфліктну поведінку учнів надає особистість педагога. Її вплив може виявлятися в різних аспектах. По-перше, стиль взаємодії педагога з іншими учнями є прикладом для відтворення у взаєминах з однолітками. Дослідження показують, що стиль спілкування і педагогічний такт перший педагог (учитель) помітно впливає на формування міжособистісних стосунків учнів. Особистісний стиль і педагогічна тактика «співпраця» обумовлюють найбільш безконфліктні стосунки учнів один з одним. По-друге, педагог зобов'язаний втручатися в конфлікти учнів, регулювати їх. Це не означає їх придушення. В залежності від ситуації може бути необхідним адміністративне втручання, а може бути – просто добра порада. Найголовніше – зосередитися на проблемі, а не на учасниках; погасити прояв негативних емоцій і усунути відчуття загрози, об'єктивно розібратися в конфліктній ситуації.

Отже, педагогічне спілкування передбачає врахування певних якостей та властивостей суб'єктів навчально-виховного процесу, а саме: рівня комунікативності кожного з них, загального розвитку, індивідуальних схильностей до конфліктності особистості та інших. Як виявилось, педагогічна взаємодія практично неможлива без конфліктних ситуацій, а вміння їх ефективно розв'язати потребує певних практичних навичок і правильного їх застосування відповідно до конкретної ситуації.

Сприйняття та розуміння особистості учня є обов'язковою передумовою та основою успішної діяльності педагога. Вчителю необхідно розуміти та приймати учня, незважаючи на те, чи збігаються їхні системи цінностей, моделі поведінки та оцінювання. Цей процес передбачає знання педагогом психічних механізмів та закономірностей поведінки, спілкування, при цьому потрібно розвивати організаторські, комунікаційні вміння для керування процесом засвоєння учнем знань, залучаючи його до активних форм навчальної взаємодії, стимулюючи пізнавальну активність.

Список використаних джерел

1. Ананьев Б. Г. Выбранные психологические работы: навч. посіб.: / Борис Герасимович Ананьев. – // в 2 т. – Т. 1. – М. : Педагогіка, 2006. – 232 с.
2. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник / Наталія Василівна Бутенко – К.: КНЕУ, 2004. – 383 с.
3. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : навчальний посібник / Наталія Павлівна Волкова. – Київ: Академія, 2006. – 256 с. (Альма-матер).
4. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
5. Мешко Г. М. Вступ до педагогічної професії : навч. посіб. / Галина Михайлівна Мешко. – К. : Академвидав, 2010. – 200 с.
6. Психологія діяльності та навчальний менеджмент: навч. посіб./М. В. Артюшина, Л. М. Журавська, Л. А. Колесніченко та ін. ; За заг. ред. М. В. Артюшиної. – К. : КНЕУ, 2008. – 336 с.

Summary: *The features of communicative interaction and pedagogical types of communication are characterized in the scientific article. The interaction of psychological barriers and obstacles pedagogical techniques of neutralization communication are analyzed. The factors of personality conflicts and terms of solution are considered.*

Key words: *pedagogical communication, types of communication, barriers of pedagogical communication, active listening, the educational process.*