

ЕФЕКТИВНІСТЬ СПІЛКУВАННЯ ЯК УМОВА ПРОДУКТИВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕДАГОГА

У статті розглядається феномен ефективного спілкування та особливості його впровадження і активного використання в рамках професійної діяльності сучасного педагога. Окрему увагу приділено бар'єрам спілкування, що впливають на успіх комунікативної взаємодії педагога з учнями. Висвітлено фактори, що протидіють ефективному спілкуванню вчителя. Наголошується на вагомості активного слухання в ході професійної взаємодії, розглядаються рівні активного слухання та можливості використання типів слухання в процесі спілкування педагога зі школярами.

Ключові слова: спілкування, продуктивне, ефективне, професійне, педагогічне, психологічні аспекти.

Pas'ko Ekaterina

The effective communication as a condition of productive professional teacher's work.

In the article it is shown the phenomenon of the effective communication, the specification of its improvement and active use in the professional activity of the modern teacher. Special attention is paid to the communication barriers that affect the success of the communicative interaction of the teacher and students. It is shown the factors that prevent effective communication of the teacher. The article focuses on the importance of active listening in the process of professional interaction, considers the levels of active listening and the possibilities of the use of these types of hearings in the process of communication of the teacher and students.

Key words: communication, productive, effective, professional, pedagogical, psychological aspects.

Пасько Екатерина

Эффективность общения как условие продуктивной профессиональной деятельности педагога

В статье рассматривается феномен эффективного общения и особенности его внедрения и активного использования в рамках профессиональной деятельности современного педагога. Отдельное

внимание уделено барьерам общения, которые влияют на успешность коммуникативного взаимодействия педагога с учащимися. Представлено факторы, которые препятствуют эффективному общению учителя. Акцентируется внимание на важности активного слушания в процессе профессионального взаимодействия, рассматриваются уровни активного слушания и возможности использования типов слушания в процессе общения педагога со школьниками.

Постановка проблеми. Проблематика спілкування посідає значне місце в педагогічній психології, оскільки практично всі складові процесів навчання і виховання опосередковані категорією спілкування. Феномен спілкування важливий ще й тому, що не лише породжує, а й поглиблює та вдосконалює такі явища, як сприйняття та розуміння людьми одне одного. Саме тому важко перебільшити роль спілкування, коли мова йде про лідерство, згуртованість групи, керівництво, конфліктність тощо.

Педагогічне спілкування, з одного боку, являє собою специфічну форму спілкування, що підкорюється загальним психологічним закономірностям, властивим спілкуванню як формі взаємодії між людьми, при цьому, з іншого боку, воно приховує в собі ряд особливостей. В цілому педагогічне спілкування розуміється як сукупність методів та засобів, що забезпечують досягнення цілей та виконання завдань навчання та виховання і визначають характер взаємодії вчителя з учнями. Майстерність ефективного спілкування педагога, безперечно, створюється нюансами.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблематика педагогічного спілкування інтенсивно розроблена і широко презентована в роботах Бодалєва А., Зимної І., Знакова В., Коломинського Я., Кондратьєвої С., Кузьміна Є., Кузьміної Н., Куніцина В., Леонтьєва А., Ломова Б., Реана А. та інших знаних психологів. До найскладніших завдань, що постають перед педагогами у їх практичній діяльності, вченими була віднесена організація продуктивного спілкування, що передбачає наявність високого рівня розвитку комунікативних вмінь [5, с. 287].

Мета статті. Дослідити окремі аспекти продуктивності спілкування у сфері професійної діяльності сучасного педагога та окреслити їх значення.

Виклад основного матеріалу. Сучасний рівень розвитку національної освітньої системи надає можливість педагогу використовувати у своїй професійній діяльності увесь спектр вчительського «арсеналу», відомого у викладацькій практиці від давнини до сьогодення: лекції, інтерактивні лекції, дискусії, аналіз конкретних ситуацій, індивідуальні завдання, групові завдання, презентації, колоквіуми, мозкові штурми, круглі столи, навчання практикою (рольові ігри, програвання ситуацій, ділові ігри, практичні заняття) тощо. Усі названі вище методи і форми пізнання та навчання передбачають активне застосування елементів спілкування педагога з аудиторією. При цьому психологи виокремлюють три сторони спілкування: комунікативну (обмін інформацією між людьми вербальним та невербальним способом), інтерактивну (організація взаємодії між людьми – розподіл функцій, вплив на настрій, поведінку, переконання співрозмовника) та перцептивну (забезпечення процесу сприйняття партнерами один одного при спілкуванні та встановлення на цій основі порозуміння). На формування враження про людину або предмет вивчення під час спілкування впливає багато факторів, серед яких життєвий досвід особистості, ситуація, в якій відбувається спілкування, загальна атмосфера спілкування, самопрезентація тощо. Комунікативний аспект спілкування характеризується тим, що на успіх взаємодії впливають бар'єри спілкування, серед яких психологи визначають кілька видів:

- бар'єр уникнення. Передбачає уникнення контакту з партнером, а отже, спілкування стає неможливим. Уникання, як правило, проявляється у неувважності аудиторії або співрозмовника. Подолати бар'єр уникнення можна шляхом привернення, підтримки чи акцентування уваги партнера по спілкуванню;

- бар'єр авторитету. Полягає у схильності людей довіряти авторитетам, а отже, некритично сприймати інформацію від них. В основі авторитетності знаходяться соціальний, економічний статуси, членство в значущій групі, привабливість тощо. Подолання бар'єру здійснюється за допомогою

використання незацікавленості (чим меншою мірою співрозмовник, або вся аудиторія упереджено вважають, що їх прагнуть переконати, тим більшою мірою довіряють оратору). При навчанні краще використовувати середній авторитет, а при агітації – високий, оскільки у середнього авторитету запам'ятовується хід думок, а у високого – висновки;

- бар'єр нерозуміння. Відомі кілька видів: на фонетичному рівні, на понятійному та на логічному;

- бар'єр нерозуміння на фонетичному рівні. Виникає, коли говорять досить швидко, невиразно, із сильним акцентом, або використовують жести, що не відповідають контексту, або занадто жестикулюють у процесі емоційного викладення матеріалу тощо. Подолання зазначеного бар'єру можливе шляхом використання вміння донести інформацію з урахуванням вікових та індивідуальних особливостей. Наприклад, необхідно говорити достатньо повільно з дітьми, зі співрозмовниками, які погано знають мову (студенти-іноземці), або незнайомі з предметом обговорення, не мають належного рівня освіти тощо. При спілкуванні не варто хизуватись власним рівнем освіченості, основним стає вміння донести важливу інформацію до співрозмовника;

- бар'єр нерозуміння на понятійному рівні. Визначається багатозначністю слів. Його подолання відбувається завдяки однозначному трактуванню визначень, понять у певному контексті і ситуації;

- бар'єр нерозуміння на логічному рівні. Передбачає не сприйняття одним із партнерів логіки й аргументів іншого. Подолання бар'єру, як правило, здійснюється з набуттям вміння позитивно налаштовуватися на співрозмовника і знаходити спільні моменти в аргументах обох сторін, обох партнерів комунікації [4, с. 356].

Окрім зазначених бар'єрів, продуктивному спілкуванню можуть заважати:

- бажання надати пораду – викладення вчителем власної точки зору, наполегливі поради, вказівки що робити, прийняття рішення за іншого – все

це обмежує особистість співбесідника, не дає можливості самовираження і вільного вибору рішення («на вашому місці, я б...», «ви маєте зробити так, як я вам кажу...»);

- хибні висновки – необґрунтовані припущення педагога щодо висловлювань співрозмовника, інтерпретація поведінки людини без її підтвердження, поспішні висновки («ви просто ще не можете збагнути всі наслідки ваших вчинків...», «всі ваші проблеми від того, що ви гаєте час...»);

- моралізування – висловлення вчителем співбесіднику суспільної, загальноприйнятої точки зору відносно того, що є правильним або хибним у його поведінці («у вашому віці я читала книжки, а не цікавилась Інтернетом!»);

- оцінка вчинків – повідомлення вчителем про своє схвалення або несхвалення вчинків людини, або незгода з тим, що людина сказала в безособовій формі. Як правило, використовуються такі поняття, категорії, як от: добре, погано, правильно, невірно тощо («у цьому ви помиляєтесь», «ви маєте рацію»);

- формальні відповіді – надання вчителем ввічливих поверхових коментарів, які не концентруються на відчуттях, позиціях співрозмовника («який чудовий день, чудова погода»);

- хибне заспокоєння – уживання вчителем вдавано-втішливих фраз у спробі заспокоїти співрозмовника («усе нормально», «усе буде добре»);

- нашарування – обидва співрозмовники (вчитель і учень) говорять одночасно, не слухаючи один одного, не даючи можливості висловитись, виступаючи занадто емоційно;

- перебивання – співбесідники (вчитель і учень) перебивають один одного не даючи можливості завершити думку;

- хибне підбадьорювання – один із співрозмовників відхиляється від основної теми розмови, переключаючи увагу на якісь приємні речі, але далекі від того, що дійсно хвилює співрозмовника («чи ти говорив з батьками щодо оцінок? Так, але на вихідних ми чудово провели час на дачі...»);

- закриті питання – співрозмовник ставить питання, що вимагають відповіді «так» чи «ні» й не сприяють продовженню бесіди («ви вивчили урок?» замість «які завдання вам сподобались, що було складним при їх виконанні?»);

- розповіді про себе – вчитель більшість часу розповідає про себе та ділиться своїми думками й переконаннями;

- повчання – вчитель радить іншій людині (школяру, студенту), як поводитись («краще робіть так, як я вам кажу», «вам краще прислухатися до моїх порад»);

- поспішні висновки – не завжди правильна інтерпретація вчителем подій з посиленням на особистий досвід, передчасні поради дій («я знаю, що треба робити. Ви повинні...»);

- переорієнтація на перенаправлення – зміна вчителем теми розмови з метою уникнення обговорення складних для учня питань («краще забудьте про цей прикрий випадок, розкажіть мені про...»);

- демонстрація незгоди або відсутності інтересу невербальними засобами – підкріплення свого ставлення до теми, що обговорюється, жестами, мімікою та пантомімікою, іноді занадто емоційно (відмахування рукою, зведення брів тощо);

- здійснення дій, що відвертають увагу – під час розмови паралельне виконання дій, не пов'язаних із темою обговорення: вчитель щось пише, дивиться у вікно, перекладає речі тощо.

Варто наголосити, що спілкування не обмежується вмінням лише ефективно говорити, його доповнює вміння ефективно слухати співбесідника. Під час правильно організованого спілкування між вчителем і учнем відбувається досить складний процес порозуміння, що супроводжується перекладом суті повідомлення з внутрішньої мови вчителя на внутрішню мову учня. Слід підкреслити, що процес сприйняття інформації ускладнюється особливостями особистісного сприймання (переважно зорового, слухового або чуттєвого) предмету розмови,

особливостями мови, засобами, що допомагають відбирати важливу і неважливу інформацію, власний досвід тощо.

Невміння слухати часто стає однією з основних причин неефективного спілкування, виникнення непорозумінь і конфліктів між співбесідниками. Причиною невміння слухати може стати як нестабільний рівень уважності, так і побічні думки, що заважають адекватно сприймати зміст повідомлення, або невідповідний ситуації емоційний стан співбесідника тощо. Отже, оволодіння вчителем майстерним умінням слухати є надто важливою умовою здатності до організації ним ефективного спілкування [1, с. 20-21].

Психологами виділено й поняття активного слухання, що передбачає активну діяльність, своєрідну роботу, якій передують бажання почути співрозмовника та наявність інтересу до нього. Значною мірою реакція на повідомлення співрозмовника, залежить від рівня культури та моральності [3, с. 78].

Існує кілька рівнів активного слухання:

- перший рівень – найпростіший, передбачає вживання під час монологу співрозмовника коротких, односкладових слів «так», «ні» тощо, які мають засвідчити увагу до співрозмовника;

- другий рівень передбачає, що у процесі спілкування вчитель не просто повторює, а може й підбити підсумки почутого. Це дає змогу уникнути непорозуміння. Як правило, використовуються перефразування або підсумовування сказаного. При цьому, прийом перефразування полягає у необхідності своїми словами інтерпретувати сказане співрозмовником: «Якщо я вірно зрозуміла ваші слова, то...». Пояснення ж дає змогу здобути більше інформації, полегшити співрозмовникові сприйняття іншої точки зору. Цей прийом передбачає часте перепитування співрозмовника, допускаючи варіанти запитань;

- третій рівень пов'язаний з розвитком ідей, які вчитель почув від учня. Однак перш ніж розвивати ці ідеї, вчитель має належно оцінити почуте. Такий прийом допомагає показати учню, що його думка є важливою [2].

Слід зазначити, що ефективність процесу спілкування між вчителем і учнем залежить не лише від названих чинників, а й від певних елементів комунікації (відправника повідомлення, отримувача, середовища).

Крім оволодіння вмінням ефективного слухання, вчитель може навчитись інтерпретувати типи слухання. Цього можна досягти спільною взаємодією, роботою в класі. Так, коли вчитель працює зі школярами, презентуючи новий матеріал, розповідаючи про певну подію, або читаючи лекцію, він може спостерігати різні типи слухання у своїх школярів:

1) «справжнє» слухання – коли учень дійсно охоплений розповіддю, уявляє запропоновані образи, ставить конкретизуючі запитання;

2) «вдаване» слухання – відбувається, коли учень вдає, що уважно слухає, посміхається та киває головою, тим самим погоджуючись час від часу з учителем. Однак якщо учня запитати щодо змісту почутого, він не зможе повторити сказаного, оскільки зайнятий іншими думками;

3) слухання «на зразок папути» – учень може повторити кожне слово вчителя, однак зовсім не замислюється над змістом спілкування;

4) слухання типу «мріяння» – під час повідомлення вчителя, учень піддається мріям та обмірковуванням власних турбот і проблем, його увага постійно переключається з розповіді вчителя на власні думки, тому школяр пропускає важливі речі, висловлені вчителем;

5) слухання із «закритим мозком» – відбувається коли учню вже відома інформація з повідомлення вчителя і він слухає її лише з почуття обов'язку;

6) слухання типу «занадто мудро для мене» – учень сприймає предмет мовлення як занадто складний для його розуміння і не включається до процесу навчання;

7) слухання типу «червона хустка» – при повідомленні можуть бути використані слова, здатні викликати бурхливі емоції, роздратованість, схвильованість слухачів тощо і учні припиняють слухати. Такі слова є різними для кожного, залежать від досвіду і цінностей людини;

8) слухання типу «як ви смієте говорити це» – якщо глибокі переконання учня піддають сумніву, він припиняє слухати через самозахист, або для планування представлення власної аргументації [6].

Отже, реалізація ефективного спілкування в роботі педагога залежить від ряду вагомих складових, які можуть змінюватись у процесі самоосвіти, самовдосконалення, професійного та особистісного зростання вчителя.

Висновки. До професійного профілю сучасного успішного педагога окрім класичних складових, слід віднести: глибокі знання понятійного апарату, предметної сфери; організаторські здібності; управлінські вміння; творчі здібності; уміння захопити аудиторію; уміння поставити себе на місце слухача; уміння переконувати, ораторські вміння; уміння вести переговори; акторські здібності; уміння чітко пояснити суть того чи іншого поняття тощо. А крім того, вчителю конче необхідні цілеспрямованість, гнучкість мислення та поведінки, здатність до самонавчання та самоаналізу, висока працездатність та ін. Однак на перше місце цього списку, безперечно, необхідно поставити розвинуті навички ефективного спілкування.

Подальше дослідження феномену спілкування за окресленими векторами (ефективність, продуктивність спілкування, розвиток комунікативних вмінь) створюють перспективу для розвитку та вдосконалення професійної діяльності педагогів, психологів, соціальних працівників освітніх установ нашої держави.

Література:

1. Батаршев А. В. Диагностика способности к общению / А. В. Батаршев. – СПб.: «Питер», 2006. – 28 с.
2. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать / М. Беркли-Ален. – СПб.: «Питер», 1997. – 256 с.
3. Горянина В. А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горянина – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 416 с.
4. Зимняя И. А. Педагогическая психология. Учебник для вузов. Изд. второе, доп., испр. и перераб. – М.: Издательская корпорация «Логос», 2000. — 384 с.
5. Реан А. А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология. – СПб.: «Издательство «Питер», 1999. – 416 с.

6. Яременко О. О. Формування здорового способу життя молоді: проблеми і перспективи / О. О. Яременко, О. М. Балакірева, О. В. Вакуленко та ін. – К: Український інститут соціальних досліджень, 2000. – 207 с.

Literature:

1. Batarchev A.V. The diagnostic of the ability to the communication / A.V. Batarchev. – Snt. P.: Piter, 2006. – P. 28.
2. Burley-Allen M. Listening. The Forgotten Skill / M. Burley-Allen. – Snt. P.: Piter, 1997. – P. 256.
3. Goryanina V.A. Psychology of communication / M.: «Academy», 2002. – P. 416.
4. Zimnyaa I. A. Pedagogical psychology. Textbook for high schools – M.: Publishing Corporation «Logos», 2000. — P. 384.
5. Rean A.A., Kolominski Y.L. Social pedagogical psychology. – Snt. P.: Piter, 1999. – P. 416.
6. Yaremenko O. O. The formation of healthy lifestyle of youth: problems and perspectives / O. O. Yaremenko, O. M. Balakirev, O.V. Vakulenko, etc. – K.: The Ukrainian Institute of social research, 2000. P. 207.