

Тема 5. Педагогічне спілкування.

Сутність та функції педагогічного спілкування

Рівні та види спілкування

Стилі спілкування і особливості їх прояву

Культура спілкування

Утруднення педагогічного спілкування

Техніки позитивного педагогічного спілкування

Сутність та функції педагогічного спілкування

Повноцінний розвиток людини, передусім психічний і соціальний, залежить від її спілкування із собі подібними *homo sapiens*. Люди, які оточують особистість, є невичерпним джерелом її соціального становлення. Головним інструментом, що забезпечує зв'язок особистості з іншими людьми, є спілкування. Тому потяг кожної людини до спілкування зумовлений природними потребами. Серце людини зіткане з її людських стосунків з іншими людьми. Ставлення однієї людини до іншої є своєрідною сутністю, ядром справжньої життєвої психології. Без спілкування мав би зупинитися розвиток людини як особистості. Адже навіть тварини живуть і розвиваються завдяки спілкуванню з істотами свого виду чи роду.

Прагнення до людського спілкування виступає своєрідним внутрішнім стимулом, рушієм діяльності особистості.

Педагогічне спілкування — це система органічної соціально-психологічної дії учителя-вихователя і вихованця в усіх сферах діяльності, що має певні педагогічні функції, спрямоване на створення оптимальних соціально-психологічних умов активної та результативної життєдіяльності особистості.

Оптимальним треба вважати таке спілкування педагога з вихованцями у процесі навчально-виховної роботи, яке створює найбільш сприятливі умови для розвитку позитивної мотивації у навчальній діяльності, для соціально-психологічного розвитку дитини, забезпечує сприятливий емоційний клімат у всіх сферах діяльності, ефективне керівництво соціально-психологічними процесами в учнівському колективі та дає змогу максимально використовувати особистісні якості вихованців.

Професійне педагогічне спілкування — це взаємообумовлений процес рольових ігор учителя-вихователя і вихованців. Якщо для педагога спілкування є передусім видом професійної діяльності, то для учня — це вид повсякденної життєдіяльності. Тому, спілкуючись з учнями, педагог не тільки взаємодіє з вихованцем, він повинен залишатися одночасно поза ним, бо йому треба спостерігати, аналізувати, коригувати, приймати рішення та ін.

Оскільки ми розуміємо спілкування як діяльність, необхідно виділити такі аксіоматичні чинники: а) інтенціональність (наявність конкретної мети та специфічних мотивів); б) результативність (міра збігу досягнутого результату з означеною метою); в) нормативність (необхідність соціально-психологічного контролю за перебігом і результатами акту спілкування).

Виділяють також певні умовні категорії спілкування: діяльність, взаємодію, взаємостосунки, суспільні стосунки, взаємооцінку.

Функції спілкування

Спілкування виконує не тільки пізнавальну функцію, а й виступає своєрідним практичним людинознавством, оскільки за його допомогою особистість пізнає не тільки іншу людину, а й саму себе. Педагогічному спілкуванню властиві такі функції: пізнання особистості; обмін інформацією; організація діяльності; обмін ролями; співпереживання; самоутвердження; регулювання спільної діяльності; спонукання особистості до дії та взаємодії.

Яких етапів треба дотримуватись у процесі організації педагогічного спілкування?

Педагогічне спілкування, як і спілкування взагалі, — досить складний феномен, який потребує творчого підходу. Виходячи із логіки навчально-виховного процесу, професійне спілкування має певну структуру, яка включає такі етапи:

моделювання, очікуваного спілкування з окремими вихованцями або дитячим колективом. Його здійснює педагог завчасно на основі знань особливостей фізичного і соціально-психічного розвитку особистості вихованця, розуміння особливостей прояву його характеру, обізнаності з рівнем розвитку колективу, передбачення можливих зустрічних дій окремого вихованця або всього колективу. Цей етап можна назвати прогностичним;

організація початкового етапу спілкування потребує швидкого залучення вихованця, особливо дитячого колективу, до процесу безпосередньої взаємодії. Інколи цей етап називають "комунікативною атакою". Головне, щоб організація здійснювалась через конкретну діяльність і спрямовувалась на діяльність, яка викликає в учнів інтерес;

керівництво спілкуванням у педагогічному процесі передбачає підтримання ініціативи вихованців у спілкуванні, внесення необхідних корективів, врахування соціальних умов, віку вихованців, їхніх індивідуальних особливостей, заохочення до активного спілкування;

аналіз результатів спілкування має бути спрямований на зіставлення проведеної роботи з раніше визначеними завданнями, виділення і аналіз допущених помилок, обдумування шляхів і засобів подолання виявлених помилок у майбутньому.

Рівні та види спілкування

Залежно від змісту і спрямованості дій партнерів виділяють такі рівні спілкування:

конвенційний (від лат. *convencionalis* — відповідно до договору) — здійснюється відповідно до прийнятих правил, обмежений певними умовами, які заздалегідь визначені та прийняті. Потребує високої культури спілкування, ретельного дотримання певних правил;

примітивний — для того, хто виявляє ініціативу спілкування, співрозмовник виявляється усього-на-всього предметом, потрібним чи таким,

що стоїть на перешкоді діяльності ініціатора. Якщо потрібний — треба ним оволодіти, коли заважає — відштовхнути, знехтувати;

маніпулятивний — рівень спілкування, коли партнер — це лише суперник у певній грі, яку треба будь-що виграти;

стандартизований — спілкування ґрунтується на стандартах, а не на взаємному розумінні актуальності ролей один одного. Це своєрідний "контакт масок";

ігровий — спілкування відбувається в ігровій формі, що потребує від партнерів прояву творчості, добору таких прийомів, які допомагали б підтримувати запропонований тон;

діловий — передбачає організацію співрозмовника чи колективу вихованців на виконання конкретної справи, що стосується обох партнерів;

духовний — вищий рівень людського спілкування. При такому спілкуванні партнер сприймається як носій духовного начала, і усвідомлення цього пробуджує у співрозмовника почуття особливої поваги, шанобливості.

Види спілкування

У процесі спілкування люди використовують такі його види:

вербальне — основним засобом є слово;

мануальне (від лат. *manualis* — ручний) — засобом спілкування є рухи рук (жести);

матеріальне — одна людина спілкується з іншою за допомогою певних матеріальних речей (іграшки, одяг, продукти харчування та ін.); цей вид спілкування опосередковано об'єднує багатьох людей різної статі та професій у своєрідних, часто безпосередньо не бачених партнерів;

технічне — радіо, кіно, телебачення, телефон тощо; тут технічні пристрої допомагають людям спілкуватися один з одним, а також із колективами, зближуючи між собою багатьох людей;

біоенергетичне — пов'язане із сприйняттям біоенергетичних полів партнерів безпосередньо або на відстані. Цей вид спілкування ще мало вивчений і приховує в собі багато загадок.

Названі види спілкування діють не завжди автономно. У багатьох випадках люди у процесі спілкування використовують одночасно різні види, тим самим збагачуючи своє спілкування.

Стилі спілкування і особливості їх прояву

На основі особливостей взаємодії людини (особливо тієї, що виконує керівні функції на будь-якому рівні) з іншими людьми або певними колективами склалися такі стилі спілкування:

авторитарний (від лат. *autoritas* — влада) — ґрунтується на беззаперечному підкоренні окремої людини або колективу владній особистості. Педагог-вихователь, що стоїть на позиціях авторитаризму, одноосібно визначає напрями діяльності школярів, а також кожен крок діяльності вихованців, зупиняє будь-яку ініціативу учнів. Основний засіб впливу на вихованців — вказівка, наказ, розпорядження, інструкція тощо.

ліберальний (від лат. *liberalis*—вільний) — ґрунтується на безпринципному, байдужому ставленні до негативних дій вихованців, характеризується потуранням дій учнів. Педагог схильний не втручатися в життєдіяльність колективу, не виявляє активності й ініціативи у керівництві колективом, пасивно пливе за подіями, самоусувається від відповідальності за стан справ;

демократичний (від лат. *demokratia* — влада народу, народовладдя) — ґрунтується на врахуванні думки і волі колективу в організації життєдіяльності вихованців. Педагог спільно з членами колективу визначає завдання, організовує діяльність вихованців на виконання усвідомлених завдань, заохочує ініціативу учнів, радиться з ними щодо пошуків шляхів і засобів вирішення завдань, розвиває самоуправління, залучає активістів до виконання керівних функцій. Демократичний стиль якнайповніше сприяє розвитку особистості школярів, формуванню їх людської гідності, підготовки до активної діяльності в демократичному суспільстві. На засадах демократичного стилю має розвиватися педагогіка співробітництва.

У практиці роботи учителів-вихователів спостерігається так званий змішаний стиль, в якому проглядаються елементи уже названих стилів. Проте в умовах становлення України як суверенної, незалежної, демократичної, правової держави національна школа має розвиватися на демократичних засадах.

Для успішності й ефективності педагогічного спілкування учитель-вихователі повинен зважати на певні умови, які забезпечують оптимальність у сфері взаємин із вихованцями. По-перше, він якнайповніше має володіти психолого-педагогічними якостями і вміннями. Це те підґрунтя, яке дає змогу вихователю оволодівати майстерністю педагогічного спілкування. По-друге, лише високий рівень тактовності учителя є важливою передумовою ефективності спілкування з учнями, колегами, батьками.

Педагогічний такт (від лат.— дотик, відчуття) — це міра педагогічно доцільного впливу учителя на учнів з урахуванням їх психічного стану. З педагогічним тактом тісно пов'язані вміння педагога володіти соціальною перцепцією (лат. *регсеріо* — сприймання, пізнання), що передбачає чуттєве сприйняття зовнішніх предметів і людей ("читання по обличчю").

Успішність спілкування, особливо на початковому етапі, певною мірою залежить від уміння вчителя "подати себе", створити позитивний імідж через самопрезентацію.

Оскільки основним засобом педагогічного спілкування є слово, то культура мовлення вчителя створює морально-психологічний ореол, який робить спілкування бажаним для вихованців.

Культура спілкування

Поняття "культура педагогічного спілкування" можна розглядати в кількох площинах: теоретичному, практичному та етичному.

В теоретичному плані - це професійна галузь педагогічної психології, котра досліджує комунікативні, перцептивні й інтерактивні аспекти соціально-

рольових, ділових, міжособистісних та міжгрупових взаєностосунків та встановлює на науковій основі правила та норми спілкування педагога з учнями, виробляє та виражає концептуальні ідеї, думки з метою вдосконалення його як знаряддя культури.

У практичному розрізі поняття "культура педагогічного спілкування" розглядається як якість мовної і немовної поведінки вчителя: у вмінні варіативно залежно від стилю мовлення та ситуації спілкування логічно, чітко, зрозуміло, доречно, виразно, різноманітно й естетично висловлювати думку, взаємодіяти і сприймати.

Під етичним аспектом культури спілкування розуміють загальноприйнятий етикет спілкування, який втілюється в типових формулах вітання, прощання, побажання, запрошення, висловлення співчуття, вмінні вислухати, правильно зрозуміти тощо. Основними його вимогами є: шанування людської гідності, ввічливість, уважність, чемність, стриманість співрозмовників.

Культура спілкування педагога - це наявний комплекс індивідуальних психічних особливостей, комунікативних і перцептивних, вербальних і невербальних здібностей, вмінь і навичок, способів і форм взаємодії та поведінкової регуляції, що відповідають нормам професійної етики й моралі та сприяють реалізації особистісного професійного потенціалу.

Учитель - це не тільки носій культури, але й живий зразок культури. Сучасне спілкування вчителя з учнями називають "синкретичним", або діалогічним (чи комунікативним). У синкретичній культурі взаєностосунків головного значення набуває індивідуальність й індивідуальна свідомість: "Я думаю по-іншому, але ти думаєш так і я прагну зрозуміти тебе". Це принципово інша культура взаєностосунків. У цьому випадку педагог вже перестає бути ідеалом, він індивідуальність, особистість, яка прагне розуміння (старший товариш).

Виділяють такі критерії професійно-педагогічної культури спілкування.

Відкритість – готовність відкрити іншим свій внутрішній світ, переконаність в тому, що відкритість сприяє встановленню міцних стосунків з оточуючими.

Доброзичливість – здатність не тільки відчувати, але й показувати іншим своє ставлення, повагу та симпатію, вміння приймати їх навіть тоді, коли не схвалюють їхні вчинки, готовність підтримувати інших.

Ініціативність - схильність до активної позиції в стосунках з людьми, першим робити крок до налагодження взаємодію з людьми, йти їм назустріч.

Конкретність - співвідноситься з конкретним досвідом і поведінкою, виразною, чіткою й точною мовою.

Конфронтація – вміння побороти власний страх і не побоятися відкрито з'ясувати з добрими намірами існуючі розбіжності в думках.

Прийняття почуттів – уміння співпереживати іншим, проникнутися їхніми почуттями під час розмови, проявляти їх, демонструвати готовність сприймати емоційну експресію з боку інших.

Психологічна проникливість - стійка властивість індивідуальності, котра характеризується умінням глибоко проникати у внутрішній психологічний світ іншої людини, адекватно розуміти й інтерпретувати як безпосередню поведінку людей, так і дистальні характеристики (жести, міміку, пантоміміку), котрі є індикатором їх бажань, емоційних станів, потреб.

Педагогічний такт - полягає у виявленні почуття міри під час використання засобів впливу на клієнта (учня), поваги його гідності, педагогічної інтуїції, вмінні говорити просто й дохідливо, чуйно, уважно, довірливо, справедливо.

Самоспостережливість – уміння під час спілкування спостерігати за своєю поведінкою, мовою, емоціями, аналізувати їх, при необхідності коректувати їх.

Толерантність - здатність зберігати витримку, терпляче й поблажливо ставитися до думки, поведінки, уподобань інших людей.

Емпатія – уміння бачити світ очима інших, розуміти його так, як розуміють вони, сприймати вчинки інших з їх позиції, і водночас здатність донести до інших своє розуміння та дати можливість підтвердити чи заперечити його.

Щирість, правдивість - означає бути самим собою, без фальшу й маскування.

Утруднення педагогічного спілкування

Утруднення відіграють не аби яку роль в навчальній діяльності і спілкуванні (Н.В.Кузьміна, О.О.Леонтьєв, А.К.Маркова, В.А.Кан-Калік, Є.В.Цуканова, В.В.Рижов, Л.О.Поварніцина та ін.). “Утруднення”, “бар'єр” спілкування – це суб'єктивне утворення, переживання суб'єктом деяких труднощів, незвичності, нестандартності, суперечливості ситуації (А.К.Маркова, С.Л.Рубінштейн). Функції утруднень: позитивна функція утруднень (за А.К.Марковою): а) індикаторне; б) стимулююче, мобілізуюче; негативна функція утруднень (за А.К.Марковою): а) гальмуюче; б) деструктивне, руйнуюче.

Психологи виділяють такі головні ділянки утруднень в педагогічному взаєморозумінні: Етно-соціокультурна сфера утруднень пов'язана з особливостями етнічної свідомості, цінностями, стереотипами, настановленнями свідомості людини, що проявляються у спілкуванні в конкретних умовах його соціального і культурного розвитку. Статусно-позиційно-рольова сфера утруднень обумовлена цілою низкою глибоких причин: сімейним вихованням, позицією у спільноті, атрибутами ролі, статусом установи, освітньої системи, регіону, міста та ін. Такі утруднення спілкування найчастіше виникають в умовах асиметрії статусів, позицій, у ситуаціях порушення прав і обов'язків конвенційних ролей. Вікова сфера утруднень пов'язана з віковими особливостями дітей і вчителя, спільного предмету спілкування з учнями. Сфера індивідуально-психологічних утруднень - це результат взаємозв'язку і взаємодії як мінімум трьох сил: індивідуально-психологічних особливостей вчителя, учня та їхнього прийняття одне одного.

Утруднення в педагогічному спілкуванні, що пов'язані зі свідомою відсутністю регулювання, стримування педагогом своїх індивідуально-психологічних особливостей, які негативно впливають на спілкування, таких, наприклад, як дратівливість, надмірна емоційність, критичність, скептицизм та ін. Утруднення спілкування можуть бути спричинені акцентуацією характеру особистості. Сферою утрудненого спілкування може бути зміст і характер педагогічної діяльності педагога і навчальної діяльності учнів. Міжособистісні відношення як сфера утруднень пов'язані з такими категоріями як: симпатія (антипатія), прийняття (неприйняття), співпадання ціннісних орієнтацій чи їх розбіжності, відповідність чи відмінність когнітивних і в цілому індивідуальних стилів діяльності (спілкування) і багато іншого, що лежить в основі цих стосунків, можуть полегшити або суттєво утруднити взаємодію людей, аж до її призупинення. Взаємооцінювальна сфера утруднень спілкування: виникають у системі відношень “вчитель – учень” і “учень – учитель” оцінюються самими учасниками спілкування й іншими людьми по-різному (Е.В.Цуканова). Педагог або долає труднощі, продовжує спілкування і діяльність або, з відчуттям дискомфорту, створює нову комунікативну ситуацію і нові форми діяльності, ніяковіючи за недостатню підготовленість, організацію, врахування особливостей комунікативної ситуації, або займає зовнішньозвинувачувальну позицію, змінюючи здебільшого адекватність оцінки оточуючої дійсності (А.А.Реан). Таким чином, проблеми утруднень педагогічного спілкування пов'язані з різноманітними чинниками, що їх викликають: “відношення”; соціальна перцепція; когнітивні стилі пізнавальної діяльності.

Причини неефективного педагогічного спілкування: педагог не враховує індивідуальні особливості учня; учень не розуміє свого вчителя і тому не сприймає його як наставника; дії вчителя не відповідають причинам і мотивам поведінки учня або ситуації, що склалася; вчитель є високомірним, ображає самолюбство учня, принижує його гідність; учень свідомо і вперто не дослухається до вимог учителя або, що ще серйозніше, - усього педагогічного колективу.

Техніки позитивного педагогічного спілкування

Немаловажне значення в педагогічному спілкуванні відіграє такий засіб як “прилаштування чи приєднання” - система прийомів (мімічних, мовних, психологічних): схвалення, порада, невдоволення, натяк, прохання, засудження, гумор, насмішка, наказ, довіра, побажання та ін. (до 160 видів) - пристосування свого тіла, інтонації і стилю спілкування до учня для того, щоб потім пристосувати його поведінку до поставленої педагогом мети.

З точки зору К.Станіславського, в кожному поведінковому вияві людини відображується єдність психічних і фізичних процесів. Тому деякі дослідники вказують на такий важливий засіб педагогічного спілкування як логічні фізичні дії. Наприклад, логічна концентрація вчителем уваги учнів на незалежному об'єкті з наступним перенесенням її на головний об'єкт. Таке педагогічне спілкування викликає в учнів цікавість і створює на уроці позитивний мікроклімат для сприйняття нової інформації.

Виявлення поваги до партнера - це один із найважливіших, фундаментальних принципів конструктивної міжособистісної взаємодії. Згідно теорії А. Маслоу, потреба в повазі й визнанні є провідною, базовою потребою особистості. Реалізації цього принципу сприяють як вербальні, так і невербальні засоби. Наприклад, "Я звернулася власне до тебе, бо знаю, що ти з Іваненком дружиш давно і знаєш його краще ніж я, тому твоя порада буде цінною і корисною для мене". Нещирістю й маніпулюванням можна іноді досягнути успіху, але вони неминуче призводять до деформації, до того ж, обох особистостей.

Техніка "авансування довірою", котре сприяє активізації зусиль учнів з метою виправдати довір'я викладача. Напр., "Ти розумний і я вірю, що ти з цим завданням впораєшся швидко".

Техніка активного слухання: часткових включень, дослівного повторення й перефразування.

Часткові включення. Техніка передбачає вставляння суб'єктом у монолог свого співбесідника деяких вигуків (так-так, ага, невже тощо) або повторне проговорювання почутого. Функція подібного повтору полягає в тому, щоб підкреслити уважне слухання розповіді.

Дослівне повторення - відтворення частини вислову учня чи повністю сказаної ним фрази. Техніка передбачає застосовування прийомів уточнювальних запитань, запитань-стверджень, навідних запитань, часткового перефразовування.

Техніка пов'язана з розвитком ідеї, підхопленої в партнера по спілкуванню. Передбачається, що почуте буде сприйняте творчо і не просто перефразоване, але якимось змінене і доповнене. Можливо навіть співбесіднику вдасться зробити певні логічні висновки з почутого.

Ефективність активного слухання полягає в тому, що вчитель постійно проявляє свою зацікавленість у розмові, в певному розумінні вербалізує процес сприймання. Ще одна функція активного слухання - показати, що слова учня не просто почуті, але й правильно інтерпретовані.

Негативний ефект іноді спричинює відповідь, яка починається зі слова "ні". Аргументи, що будуть наводитися вчителем далі вже не матимуть ніякого смислу, оскільки основна відповідь уже пролунала. Цього можна уникнути, якщо починати відповідь зі слова "так", навіть якщо це буде "так, але...".

Техніка стверджувальних відповідей. Ефективність цієї тактики бесіди полягає в тому, щоб домогтися почути від учня не одне, а цілу серію "так", навіть якщо вони будуть стосуватися незначних дрібниць. Причина у формуванні стереотипу бесіди: після серії стверджувальних відповідей важко відповісти "ні". Якщо воно все-таки пролунає, то вже не так категорично.

Техніка запитань. Кречмер виділяє чотири типи запитань, що диференціюються за ступенем наявності в них навіювання певної відповіді:

- запитання без навіювального відтінку ("Скажи, будь ласка, що Ти вивчив по цій темі?");
- запитання з альтернативною постановкою ("Ти можеш щось розказати по цій темі чи ні?");

- запитання з пасивним навіюванням (Чи знаєш Ти щось по цій темі?");
- запитання з активним навіюванням (Скажи відверто: Ти сьогодні не підготувався до уроку й нічого не знаєш по цій темі?).

Кречмерівська класифікація є досить цікавою, оскільки вона підкреслює не тільки важливість змісту запитання, але й стиль і форму звернення, вказуючи тим самим на різноманітність функцій запитання та можливі навіювальні дії.

Різновидністю є прийом уточнень-перепитувань. Ефективність цього прийому проявляється в прагненні педагога правильніше зрозуміти учня.

Протилежну функцію виконує прийом випитувань: пошук користі, яку можна отримати з почутих відповідей. Проте цим прийомом вчитель повинен користуватися дуже обережно, щоб не порушити етичні правила і норми професійної поведінки.

Техніка «відповіді на поставлене запитання запитанням». Цією технікою зручно скористатися, якщо немає бажання відповідати або не знаєш що відповісти.

Вербалізація негативної оцінки. Необхідно пам'ятати декілька правил:

- якщо вербалізація негативної оцінки дійсно необхідна, то їй підлягає тільки сама дія, вчинок, промах, але ні в якому разі не особистість того, хто її допустив;
- не розширювати зону конфлікту (з конкретного незначного промаху, на поведінку учня в цілому), не відступати від першопричини.

Будь-яка із цих методик передбачає не механічне, а адекватне її застосування "тут і тепер", у залежності від контексту.

Насамкінець, необхідно пам'ятати, що не тільки знання технік сприяє ефективному спілкуванню, але й урахування конкретних особистісних, вікових особливостей, ситуації тощо.