

**Національна академія педагогічних наук  
Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих**

**Естетичні та етичні чинники розвитку  
комунікативного досвіду викладачів  
філологічних дисциплін вищих педагогічних  
навчальних закладів**

**Методичні рекомендації**

**Київ – 2016 рік**

Рецензенти:

**О.І. Щербак** - доктор педагогічних наук, доцент, член-кореспондент НАПН України, директор Київського професійно-педагогічного коледжу імені Антона Макаренка;

**М.П. Вовк** – доктор педагогічних наук, старший науковий співробітник, провідний науковий співробітник відділу змісту і технологій навчання дорослих Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України

Рекомендовано до друку  
вченою радою Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих  
НАПН України (протокол №9 від 3 жовтня 2016 р.)

**Гомеля Н.С., Флегонтова Н.М. Естетичні та етичні чинники розвитку комунікативного досвіду викладачів філологічних дисциплін вищих педагогічних навчальних закладів : методичні рекомендації. – К., 2016. – 72 с.**

У методичних рекомендаціях теоретично обґрунтовано естетичні та етичні чинники розвитку комунікативного досвіду викладачів філологічних дисциплін вищих педагогічних навчальних закладів, а також розкрито сутність, зміст, структуру, функції професійно-педагогічної комунікації відповідно до вимог сучасного інформаційного суспільства. Подано навчальну програму та дидактичні матеріали щодо розвитку комунікативної культури викладачів-вищих навчальних закладів.

Адресовано викладачам вищих педагогічних навчальних закладів, студентам-філологам, аспірантам та вчителям-мовникам.

## Зміст

Передмова	3
<b>1. Теоретико – методологічні поняття розвитку комунікативного досвіду викладачів вищих навчальних закладів</b>	<b>4</b>
1.1 Комунікативний досвід викладачів вищих навчальних закладів: сутність, функції, структура	4
1.2 Етичні та естетичні чинники комунікативної культури як основа професійно-педагогічної діяльності викладачів вищих навчальних закладів	16
<b>2. Комунікативний досвід у складі педагогічної майстерності викладача вищого навчального закладу (практико орієнтований аспект)</b>	<b>30</b>
<b>3. Комунікативний аспект комп'ютерної комунікації в освіті</b>	<b>45</b>
<b>Додатки</b>	<b>53</b>

## Передмова

*Світ потребує діалогу передусім  
високими національними культурами  
Г. Філіпчук*

Неможливо переоцінити важливість комунікації в діяльності людини. Більшість із того, що ми робимо, задля досягнення цілей, вимагає ефективного обміну інформацією. Якщо люди не зможуть обмінюватись інформацією, то зрозуміло, що вони і не зможуть працювати разом, формувати цілі й досягати їх. Комунікація — це складний процес, що складається із взаємозалежних кроків. Кожен із цих кроків дуже потрібний і важливий для того, щоб зробити наші думки зрозумілими іншій особі. Кожен крок — це пункт, в якому, якщо ми будемо недбалими і не будемо думати про те, що робимо, — зміст може бути загублений.

Ми беремо на себе сміливість стверджувати: у педагогічній комунікації немає естетичного поза етичним й етичного, вільного від естетичного, а є у своїй сутності людське спілкування, що за потребою має бути таким, тому що здійснюється завжди за допомогою найвищих творінь творчого духу людства. Естетичне й етичне в педагогічній діяльності функціонує у формах естетичного та морального виховання, а їхня єдність базується на таких загальних рисах, як ставлення, свідомість, діяльність, праця. Етичне і естетичне спрямовані на один об'єкт – учнів.

Естетичне спілкування, мабуть, пояснюється прагненням до індивідуальної близькості. З цієї причини естетичне спілкування відкриває дорогу у світ свята, атмосфери творчого підйому й того пафосу, що відриває людину від монотонності життя, втоми й твердої регламентації професійних процедур. Тому естетику спілкування слід розглядати не просто як рід краси, а як вигідне, доцільне заняття. Поруч із задоволенням, насолодою – користь.

Втілене в естетичну форму педагогічне спілкування враховує всю багатоскладову культуру особистості і тому є предметом духовним, частиною вираження духовного світу всебічного розвитку особистості. Тому націленість на естетичне спілкування – це один із способів удосконалювати себе, удосконалювати саме ядро свого світогляду, спосіб життя.

## **1. Теоретико-методологічні поняття естетичних та етичних чинників розвитку комунікативного досвіду викладачів вищих навчальних закладів**

Аналіз сучасної педагогічної практики засвідчує наявність суперечностей між високим рівнем професійних знань, умінь, навичок викладачів вищих навчальних закладів і неспроможністю передати їх студентам, невмінням залучати їх до творчої діяльності, створювати доброзичливу атмосферу, встановлювати з ними психологічний і педагогічний контакт, керувати власним емоційним станом. Причиною багатьох проблем, які виникають у педагогічній взаємодії, є недостатній рівень сформованості комунікативних умінь викладача.

### **1.1. Комунікативний досвід викладачів вищих навчальних закладів: сутність, функції, структура**

Нова парадигма розвитку вітчизняної освіти актуалізує проблему формування висококваліфікованих педагогічних кадрів, які б майстерно володіли комунікативною компетентністю, в основі якої – комунікативний досвід.

Психологи розрізняють три групи базових комунікативних вмінь, що забезпечують комунікативний досвід педагога: уміння міжособистісної комунікації (вміння передавати інформацію, уміння користуватися вербальними і невербальними засобами передачі інформації, вміння організувати і підтримувати педагогічний діалог, уміння активно слухати учня); вміння сприймання й розуміння один одного (уміння орієнтуватися в комунікативній ситуації педагогічної взаємодії, вміння розпізнавати приховані мотиви й психологічні захисти учня, вміння розуміти емоційний стан дитини тощо); уміння міжособистісної взаємодії (уміння організувати спільну діяльність, вміння керувати груповою динамікою, вміння приймати адекватну рольову позицію, вміння надавати психологічну допомогу, вміння

розв'язувати конфлікти, вміння приймати позицію конструктивної конфронтації)<sup>1</sup>.

Успіх викладача вищого навчального закладу зумовлений не лише власним професійним (науковим, навчальним, організаційним, управлінським) досвідом, але й здатністю налагодити сталі комунікаційні стосунки як зі студентами, так і своїми колегами. У цьому сенсі особливого значення набуває філософське тлумачення слова «досвід» як «усієї сукупності чуттєвого сприйняття, що набувається в процесі взаємодії і складає основу всіх наших знань про світ»<sup>2</sup>, що дає можливість стверджувати, що комунікативний досвід це не лише сукупність уявлень про успішні та неуспішні комунікативні тактики, що ведуть або не ведуть до реалізації відповідних комунікативних стратегій а емоційне усвідомлення як визнання власних емоцій та їх вплив на педагогічну діяльність. Таке усвідомлення, на наше переконання, підтримує мотивацію щодо власних дій, погоджуючи їх з почуттями оточуючих та сприяє набуттю соціального досвіду, який забезпечує методологічне підґрунтя для ефективної співпраці в комунікаційному циклі «викладач — студент», «викладач — викладач». Емоційне усвідомлення починається з налаштування на потік почуттів, який постійно присутній у кожній людині, та визнання того, що емоції формують те, що людина сприймає, про що вона думає та що робить. Із цієї тези випливає, що наші почуття здійснюють вплив на тих, з ким ми комунікуємо.

Теорії комунікації дають можливість висловити власне бачення сутності даного феномену, тому вважаємо за необхідне визначитися з поняттям «комунікація».

За етимологічною природою іменниковий термін комунікація, відповідно до даних академічного словникового видання, походить від латинського *commūnicātio* («повідомлення, передача»), пов'язаного з

<sup>1</sup> Айсмонтас Б.Б. Педагогическая психология [Электронный ресурс]: электронный учебник / Б.Б.Айсмонтас. - Режим доступа: [http://www.ido.rudn.Ru/psychology/pedagogical\\_psychology/metod.html](http://www.ido.rudn.Ru/psychology/pedagogical_psychology/metod.html).

<sup>2</sup> Сучасний тлумачний словник української мови: 60000 слів / За аг.ред. д-ра філол. наук, проф. В.В. Дубічинського. – Х.:ВД «ШКОЛА», 2009. – 832 с.

дієсловом *commūnīco* («роблю спільним; повідомляю; з'єдную»), що є похідним від *commūnis* («спільний»)<sup>3</sup>. Для порівняння зазначимо, що в тлумачному словнику російської мови В. Даля (1881) цей іменник мав лексичне значення «дороги, засоби зв'язку між місцями» і до революції інших значень за ним не закріпилося, хоча з початку ХХ ст. змінилася його правописна норма на подовжене *m* (рос. коммуникация). Відомо, що 1928 р. у каталозі бібліотеки Конгресу США слово комунікація можна було знайти лише у двох рубриках: «Комунікація та транспорт» і «Військова комунікація»<sup>4</sup>. З розробкою електронних засобів зв'язку з'явилася потреба розглядати комунікацію як трансляцію інформації технологічними каналами.

Є цілком очевидним, що комунікація, як формальна категорія знань, асоціюється в різних сферах і контекстах по-різному. З приводу цього В. Кашкін зауважує, що визначень цього терміна є майже стільки, скільки й авторів, що його досліджували<sup>5</sup>. Спробу гармонізувати різні точки зору здійснив доктор соціологічних наук, професор Ф. Шарков, запропонувавши три аспекти поняттєвого змісту комунікації: по-перше, комунікація — це засіб зв'язку будь-яких об'єктів матеріального та духовного світу, тобто певна структура; по-друге, це спілкування, у процесі якого люди обмінюються інформацією; по-третє, під комунікацією розуміють передавання та масовий обмін інформацією з метою впливу на суспільство та його складові частини<sup>6</sup>.

У контексті філософської науки комунікацію розглядають як спілкування, входження у взаємини на основі та за допомогою різних засобів людської взаємодії. Цікаво зазначити, що для східноєвропейської філософії комунікація постає явищем технізованим, знеособленим, позбавленим присутності живої людини, тому тут переважають поняття діалогу та

---

<sup>3</sup> Етимологічний словник української мови: у 7 т. / [Гол. ред. О. С. Мельничук]. — К.: Наук. думка, 1985. — Т. 2. — С. 545.

<sup>4</sup> Craig, R. T. Communication [Електронний ресурс], 2000. — Режим доступу: <http://spot.colorado.edu/~craigr/Communication.htm>. — С.5.

<sup>5</sup> Кашкін В. Б. Введение в теорию коммуникации: [учебн. пособие] / В. Б. Кашкин. — Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. — 175 с. — С. 15

<sup>6</sup> Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: [учебник для вузов] / Ф. И. Шарков — М.: ИД «Социальные отношения», Изд-во «Перспектива», 2003. — 248 с. — С. 178.

спілкування<sup>7</sup>. Психологи теж зазначають близькість термінів комунікація та спілкування. Велика психологічна енциклопедія (2007) дефініює комунікацію як взаємодію двох чи більше людей, що полягає в обміні інформацією між ними, і наводить синонім «спілкування».

В. Семенова<sup>8</sup> з'ясовуючи співвідношення понять «спілкування», «комунікація», «комунікативна діяльність» відзначає, що такі характеристики спілкування, як «взаємодія» і «обмін», підкреслюють його двосторонній, активний характер. Комунікація, на відміну від спілкування може бути й односторонньою. На думку науковця, спілкування і комунікація відрізняються за внутрішніми установками комунікатора при його орієнтації на окремого індивіда чи на певну соціальну групу. Якщо у безпосередньому контакті відбувається активний двосторонній інформаційний обмін між його учасниками, то у випадку з комунікацією ці складники можуть бути представлені по-різному. Виходячи з цього автор характеризує комунікацію і спілкування єдиних рамках комунікативної діяльності, яка здійснюється у процесі передачі інформації від індивіда до індивіда (групи, соціуму), її також при отриманні інформації індивідом від інших індивідів безпосередньо чи опосередковано через засоби масової інформації.

Аналіз наукових праць дозволив нам висловити власну позицію. Ми дотримуємося думки, що у тлумаченні понять «спілкування» і «комунікація» існує розбіжність, яка стає зрозумілою під час розгляду:

- сутності комунікації як процесу активного обміну інформацією що характеризується особливостями джерела інформації, її рухом та прийомом, обумовлюючи її результат. Якщо джерела інформації розділити на природні (живі) й штучні (технічні), то спілкування між людьми як суб'єктами буде різновидом комунікації, і у цьому розумінні комунікація — більш широке поняття, ніж спілкування. Але, якщо розглядати спілкування як взаємодію

---

<sup>7</sup> Тлумачний словник філософських термінів. — Л.: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2009. — 264 с. — С. 86–87.

<sup>8</sup> Социальная психология: история, теория. Эмпирические исследования / Под ред. Е.С. Кузьмина, В.Е. Семенова. Л.: ЛГУ, 1979. — 288 с.



двох суб'єктів, то воно поряд із іншими компонентами містить комунікаційний. І у цьому розумінні спілкування більш широке поняття, ніж комунікація;

- бар'єрів комунікації, що перешкоджають процесу передачі інформації, її прийому й результату.

Ми переконані, що поняття «спілкування» і «комунікація» не зовсім правомірно ототожнювати, оскільки виявлені протиріччя у їх змістовному наповненні. Комунікація - поняття більш широке, складниками якого є спілкування живих істот, у тому числі й людей (система «людина - людина»), та безліч зв'язків з метою отримання й обміну інформацією у системах «людина - комп'ютер», «людина - комп'ютер — людина».

У становленні теорії комунікації, що триває й зараз і характеризується розширенням системного підходу до аналізу комунікації. Комунікацію активно досліджують як соціальний процес. Наукова увага спрямована на інтерактивний та трансактний характер комунікації: суб'єкт комунікації є відправником, одержувачем повідомлення не послідовно, а одночасно, будь-який комунікативний процес включає в себе, крім реальної конкретної ситуації спілкування, неодмінно й минуле (пережитий досвід), а також проектується в майбутнє. І хоча в більшості комунікативних ситуацій чітко розмежовано початок і кінець, тобто вони є дискретними, не відомо, де, коли, з ким, яким чином, у який спосіб комунікація з одним партнером може набути продовження у відносинах-спілкуванні з іншими партнерами. У цьому сенсі участь у процесах комунікації є нескінченною, а відтак межі її не завжди можна чітко визначити<sup>9</sup>.

Отже, здійсненим аналізом сучасних наукових та лексикографічних джерел підтверджено, що термін комунікація дослідниками різних наукових і професійних сфер дефініюється по-різному і складова емоційного

---

<sup>9</sup> Матяш О. И. Что такое коммуникация и нужно ли нам коммуникативное образование [Электронный ресурс] // Сибирь. Философия. Образование. — 2002. — № 6. — С. 36–47. — Режим доступа: <http://jarki.ru/wpress/2008/10/13/48/>.

усвідомлення комунікації не враховується. В межах нашого дослідження, під комунікацією ми розуміємо: 1) процес обміну інформацією в системах «людина – людина», «людина – комп'ютер», «людина – комп'ютер – людина»; 2) акт спілкування між двома і більше індивідами; 3) процес передачі інформаційного, емоційного чи інтелектуального змісту.

Ключовими для нашого визначення сутності педагогічної комунікації стали погляди на комунікацію як на процес взаємообміну інформацією, самовизначення людини у світі; мистецтво, якому можна навчитися; її діяльнісний характер, зв'язок з рефлексією і тому її варто розглядати як специфічну форму комунікації, метою якої є передача знань, виховання й розвиток учнів, що функціонує через взаємодію трьох основних компонентів: педагог – змістовна навчальна інформація – студент (студенти).

Вчені виділяють такі педагогічні функції комунікації: інформаційну (реалізується у навчально-виховній діяльності та взаємодії між учителем та учнем); пізнавальну (допомагає розумінню й вивченню навколишнього світу, особистості, колективу, себе); експресивну (дає змогу доступно, цікаво й емоційно-виразно передавати знання, уміння й навички); управлінську (допомагає керувати своєю поведінкою і впливати на інших людей). У зв'язку з цим комунікативність педагога (вияв комунікативних якостей, які сприяють успішній інформаційній взаємодії) є професійно значущою за своєю роллю. Компонентами педагогічної комунікативності педагога є: наявність стійкої потреби в систематичному спілкуванні зі студентами в найрізноманітніших сферах; взаємодія загальнолюдських та професійних показників комунікативності; емоційне задоволення на всіх етапах спілкування; наявність здібностей до педагогічної комунікації, набуття комунікативних вмінь<sup>10</sup>.

Ми погоджуємося з Н. Волковою, що успішне здійснення професійно-педагогічної комунікації можливе за умови:

---

<sup>10</sup> Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: навчальний посібник / Н.П.Волкова. - К.: Академія, 2006. - 256 с.

- наявності спільного для суб'єктів комунікації комунікативного простору - соціально-психологічного середовища, яке чинить вплив на суб'єктів комунікації не тільки інформацією (її змістом, цінністю, новизною), але й засобами комунікації (вербальними, невербальними, інформаційно-комунікаційними), прийнятими у конкретному освітньому середовищі (закладі освіти, студентській групі,) правилами спілкування, моральними нормами взаємодії, звичаями, мовленнєвими ритуалами тощо;
- використання єдиної системи кодифікації й декодифікації інформації, тобто знаків, закріплених за ними значень (відображення найсуттєвіших та узагальнених особливостей предметів і явищ) та смислів (суб'єктивний зміст, якого набуває вислів (слово) в конкретному контексті), відомих суб'єктам комунікації. Наявність єдиної знакової системи, сформованості тезаурусу понять дозволяє педагогу й студенту вищого навчального закладу правильно орієнтуватися у певній галузі знань, інформації;
- забезпечення розуміння інформації, якою обмінюються учасники процесу комунікації. Розуміння - осмислення конкретної інформації, що передається людині за допомогою слів, знаків, вчинків, дій; здатність людини осмислити, осягнути зміст, смислу значення будь-якої інформації; відображення тексту на тексті та його переоцінка у новому контексті. Тобто розуміння: фактичного, безпосереднього змісту окремих слів, фраз, уривків і в цілому вислову; думок, прямо не висловлених у реченнях (розуміння підтексту); явно не визначених мотивів поведінки або окремих вчинків людини (співрозмовника) та ін. У кожній комунікативній ситуації механізми розуміння та результати його розрізняються як за своєю суттю, так і за рівнями. Так, значення слова може бути зрозуміле лише в контексті речення як найменшої одиниці мовлення, що висловлює закінчену думку. У той же час смисл окремого речення можна зрозуміти лише в контексті певного уривку тексту (принцип взаємодії частин і цілого);

- *оптимального поєднання вербальних та невербальних засобів комунікації* процесі взаємообміну інформацією, що вимагає наявності відповідних комунікативних знань, умінь і навичок, певного комунікативного досвіду;
- *попередження й подолання можливих комунікативних бар'єрів* (абсолютної чи відносної, суб'єктивно пережитої чи реально наявної перешкоди ефективній комунікації), які мають соціальний чи психологічний характер. їх поява обумовлена мотиваційно-операційними, індивідуально-психологічними, соціально-психологічними особливостями суб'єктів комунікації, розбіжностями у мові, культурно зумовлених нормах спілкування, у взаємодії представників різних культур, націй; непорозумінням з боку іншої людини, дефіцитом інформації;
- *урахування унікальних індивідуальностей суб'єктів комунікації*, наявних у них комунікативних знань, умінь, навичок, досвіду, здібностей.

Розглядаючи комунікацію як явище, ми можемо виділити такі складники комунікації: суб'єкт комунікації, предмет комунікації, комунікативні засоби, комунікативний процес тощо. Комунікація є явище системне, структурне, соціальне, історичне, психологічне й т. д. Так, предметом цієї взаємодії (предметом комунікації) є комунікат. Комунікативними засобами можуть бути знакові системи, засоби комунікації тощо. Але погляди на природу й структуру комунікативного процесу (комунікативної взаємодії) у науці різні.

Структура, характер, система комунікативного процесу так чи інакше витворюються на основі форми участі комуніканта у процесі спілкування та форми взаємодії з предметом спілкування. Форми комунікативного процесу відрізняються насамперед одно- чи багатовекторністю процесу спілкування і здатністю перерозподіляти роль комуніканта в середовищі комунікаторів. Необхідно виділяти одновекторну комунікацію. Вона має переважно побутовий сугестивний (лат. *suggestio*, від *suggere* навчаю, навіюю) характер, хоч цілком природно використовується і в професійній, виробничій, науковій

сферах, а також має постійні ролі комуніканта та комуніката і монологічну форму мовлення. Багатовекторна комунікація характеризується постійною зміною ролі комуніканта і комуніката та має діалогічну форму мовлення.

Одновекторна чи багатовекторна комунікація має ще й інші назви - монологу та діалогу.

Монолог є одновекторним типом спілкування, що не вимагає комунікативної реакції комуніката. Як форма мовлення, монолог являє собою найбільш розлоге й логічно організоване повідомлення під час спілкування. У лінгвістичній науці виділяють монолог внутрішній, агітаційний (сугестивний), драматичний, ліричний, розповідний.

З погляду комунікації монолог є цікавим з тієї причини, що у ньому, як у мовній формі, криється одновекторне спілкування, яке характеризується природною спрямованістю процесу комунікації від комуніканта до комуніката. Найчастіше такого типу спілкування дотримуються в ЗМК, коли комунікація являє собою процес спілкування з масою або публікою, хоч і на персональному рівні подібна односпрямованість процесу цілком можлива. Недоліком монологічного спілкування є те, що результативність процесу комунікації безпосередньо не береться до уваги і стає незрозумілим, успішно чи неуспішно завершилося спілкування. Реакція комуніката при цьому може відстежуватися спеціальними соціологічними службами; результати такого обстеження можуть свідчити про успіх чи неуспіх процесу комунікації.

Ще один, багатовекторний тип комунікативного процесу - це діалог, що є розмовою між двома або кількома особами. Особливістю діалогічного спілкування є зміна ролей комуніканта й комуніката. Ініціатива у спілкуванні переходить від одного до іншого. Комунікант стає комунікатом і навпаки. Завдяки новітнім технологіям ця багатовекторність робить масове спілкування багатограним і повноцінним, оскільки створюються умови для ефективного обміну інформаційними продуктами, більш повно реалізуються інтереси маси,

задовольняються індивідуальні потреби, своєчасно уточнюються позиції її представників.

В основі видів комунікації лежить не так кількісний показник, як якісний, що засвідчує причини особливої організації процесу спілкування. По-перше, думання, озвучення думок не є видом комунікації, це особливий вид психічної активності людини. По-друге, спілкування "сам з собою" також є особливим видом психічної активності, що межує з клінічними станами особистості і не є *in natura* видом спілкування.

Таблиця 1.

Одновекторна комунікація		Багатовекторна комунікація			
Комунікація з собою		Міжособистісна (інтерперсональна) комунікація		Групова комунікація (у малих групах)	
Комунікація з групою		Міжгрупова комунікація		(у великих групах)	
з публікою	з масою			публічна	масова
	Ринковомедійна комунікація	Віртуальна комунікація			
<i>Монологічна форма</i>		<i>Діалогічна форма</i>			

Якщо на найпростішому рівні уявляти комунікацію як систему з трьох елементів, так, як уявляли її здавна: мовець-твір-співрозмовник то можна виділити кілька способів репрезентації структури спілкування. Оскільки структурні зв'язки в системі комунікації можуть виконувати роль актів, процесів, дій, операцій, то мова йде, власне, про способи репрезентації комунікативного процесу. На думку McQuail'a (1994), можна виділити чотири типи комунікації, які, по суті, репрезентують аспекти комунікативного процесу, частково його фази: моделі трансмісії (А), моделі ритуалу (Б), моделі привернення уваги (В) і моделі рецепції (Г)<sup>11</sup>.

Ці погляди представлені в моделях комунікації, які розглядаються, щоб з'ясувати природу комунікативного процесу. В межах нашого дослідження

<sup>11</sup> McQuail D. Mass Communication Theory. An Introduction.- London: Sage, 1994.

найбільш прийнятною нам бачиться модель контактування, або модель Якобсона, яка включає шість важливих чинників спілкування<sup>12</sup>:

Таблиця 2.

Адресант	Контекст Повідомлення	Адресат
	Контакт Код	

В ідеальній комунікативній ситуації на процес спілкування впливають усі шість чинників. Насправді ж може бути актуалізація одного або кількох з них, але без втрати чинності інших.

Через це Роман Якобсон (1960) виділяє шість функцій комунікації: емотивну (вираження свого "я"), референтну (денотативну) (виділення об'єкта мовлення), конативну (інтенсивну) (вплив на адресата), поетичну (виділення форми повідомлення), металінгвістичну (пов'язану з виходом за межі бесіди у сферу коду, мови), фатичну (підтримання контакту, коли важлива не тема розмови, а те, щоб контакт не перервався)<sup>13</sup>.

Згідно з нашою моделлю комунікації та її визначенням, фатична функція є сутнісною для процесу спілкування, оскільки вона є складником контактної функції взагалі. Як видно з моделі Якобсона, контакт є єдиною процесуальною характеристикою спілкування, тому можна стверджувати, що комунікативний процес є по суті актом контактування, через який реалізується "я" комуніканта, виділяється об'єкт розмови, здійснюється вплив на комуніката, актуалізується форма повідомлення, свідомо добирається кожне слово, спеціально підтримується контакт при його згасанні.

В межах навчально-виховного процесу важливою стає здатність комуніканта (педагогічних працівників) змінюватися, активно діяти, швидко приймати рішення, самовдосконалюватися, саморозвиватися впродовж усього

<sup>12</sup> Масова комунікація: Підручник / А. З. Москаленко, Л. В. Губерський, В. Ф. Іванов, В. А. Вергун.- К.: Ли-бідь, 1997.- 216 с.

<sup>13</sup> *Goban-Klas T. Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu.*- Warszawa-Krakow: Wydawnictwo naukowe PWN, 1999.- 336 s.

життя. Однією із головних особистісних якостей педагога є комунікабельність, а найважливішими вміннями — комунікативні. Відтак, необхідно відзначити, що комунікативний досвід є важливим підґрунтям комунікативної культури педагогів.

## **1.2. Етичні та естетичні чинники комунікативно культури як основа професійно-педагогічної діяльності викладачів вищих навчальних закладів**

Проблема з'ясування сутності сучасної комунікативної культури, її суспільних функцій, особливостей формування має не лише важливу теоретичну, але й практичну значимість. Культура спілкування, комунікативні зв'язки — неодмінна складова цивілізованого суспільства. Слід зазначити, що педагогічна комунікація тісно пов'язана із культурою, її матеріальною та духовною складовими, тому вчені вводять поняття «комунікативної культури», як прояву гуманістичної спрямованості педагога, його індивідуальної творчості у розв'язуванні задач професійно-педагогічної діяльності<sup>14</sup>.

Виходячи з цього, розглядаючи зміст комунікативного компонента професійної компетентності педагога, слід виділити власне комунікативну компетентність, що передбачає наявність стійкої потреби в систематичному спілкуванні з дітьми в найрізноманітніших сферах; наявність здібностей до педагогічної комунікації; здатність вступати в комунікацію з метою порозуміння; володіння педагогом сукупністю вербальних і невербальних засобів комунікації; набуття комунікативних навичок і вмінь, прийомів та засобів розв'язування комунікативних задач; володіння професійною термінологією та відповідними прийомами професійного спілкування,

---

<sup>14</sup> Аухадеева Л.А. Формирование коммуникативной культуры студентов педагогического вуза [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.portalus.Ru/modules/shkola/rus\\_readme.php?subaction=showfull&id=1194958246&archive=1195596857&start\\_from=&ucat=&](http://www.portalus.Ru/modules/shkola/rus_readme.php?subaction=showfull&id=1194958246&archive=1195596857&start_from=&ucat=&)



готовність до їх застосування на практиці. Комунікативна компетентність тісно пов'язана із загальним культурним рівнем педагога, тому вчені виділяють окремо соціокультурну компетентність, яка виявляється в здатності захищати і дбати про відповідальність, права, інтереси та потреби інших; спроможності ідентифікувати себе із цінностями професійного середовища; наявності професійної позиції викладача.

Комунікація органічно пов'язана з культурою, її матеріальною (зовнішньою) та духовною (внутрішньою) складовими. Це – два універсальних суспільних явища, що утворюють комунікативну культуру, природа якої розкривається на ґрунті культурологічного підходу. Хоча внутрішнє важливіше за зовнішнє. З цієї точки зору, комунікативна культура педагога – це прояв гуманістичного спрямування його індивідуальної творчості у вирішенні завдань професійно-педагогічної діяльності.

Основними засобами педагогічної комунікації виступають знакові системи; природні (вербальні, невербальні засоби), штучні (засоби комп'ютерної комунікації). Вербальну комунікацію ми розглядаємо як процес взаємообміну інформацією шляхом мови (усної, писемної, внутрішньої), який має свої внутрішні закони, вимагає достатньо активної розумової діяльності та ґрунтується на певній системі усталених культурних норм. Під невербальною комунікацією ми розуміємо процес взаємообміну інформацією шляхом невербальних засобів комунікації (вираз обличчя, жести, погляд, кивок головою, орієнтація, дистанція, поза тіла, тілесний контакт, зовнішній вигляд, паравербальні та екстра-вербальні сигнали); соціально й психофізіологічно обумовлене застосування невербальних засобів комунікації (знакових систем), що виступають виразниками загальнокультурного досвіду й індивідуальних особливостей особистості та поліпшують взаємообмін (передачу, сприйняття й розуміння) інформацією. Комп'ютерну комунікацію ми тлумачимо як процес взаємообміну інформацією за допомогою вербальних та невербальних

комунікативних систем, опосередкований комп'ютерними засобами комунікації (електронна пошта, телеконференції, веб-конференції, чат, форум).

Варто обмовитися, що тут під інформацією ми розуміємо: цілеспрямований обмін думками й повідомленнями, одержуваними у процесі сприйняття співрозмовника; прагматичний та емоційний аспекти обміну повідомленнями. У даному визначенні відбиті психологічні, лінгвістичні й педагогічні особливості вербальної та невербальної комунікації, що, на наш погляд, необхідно враховувати у процесі формування комунікаційного досвіду педагога.

З огляду на це особливо актуальною вбачаємо проблему формування етико-естетичних якостей комунікативного досвіду викладача вищого навчального закладу. Етичні якості мовлення полягають у дотримання норм мовленнєвого етикету, а естетичні - в умінні так організувати мовлення, щоб воно викликало задоволення й насолоду, виробляло естетичні смаки до красивого слова, красивої думки, що сприятиме вихованню мовної особистості суб'єкта навчально-виховного процесу. Етичні й естетичні якості, на наше переконання, взаємопов'язані та взаємозумовлені, тому розглядаємо їх комплексно.

З огляду на це особливо актуальною вбачаємо проблему формування етико-естетичних якостей комунікативного досвіду викладача вищого навчального закладу. Етичні якості мовлення полягають у дотримання норм мовленнєвого етикету, а естетичні - в умінні так організувати мовлення, щоб воно викликало задоволення й насолоду, виробляло естетичні смаки до красивого слова, красивої думки, що сприятиме вихованню мовної особистості суб'єкта навчально-виховного процесу. Етичні й естетичні якості, на наше переконання, взаємопов'язані та взаємозумовлені, тому розглядаємо їх комплексно.

Систематична, цілеспрямована робота над засвоєнням правил мовленнєвої поведінки повинна стати нормою комунікативної взаємодії на

заняттях і в позакласній роботі педагога вищого навчального закладу. Саме від викладача, його професійної майстерності, культури мовлення залежить мовне виховання молодого покоління, зокрема оволодіння мовленнєвою етикою та естетикою. Уважаємо слушною думку О. Горошкіної про те, що „основне завдання вчителя полягає в тому, щоб навчити дітей правильно й комунікативно доречно використовувати багатства української мови<sup>15</sup>. Реалізувати це завдання можливо шляхом засвоєння теоретичних відомостей та вироблення комунікативних умінь і навичок, серед яких виділяємо етико-естетичні.

Етикет спілкування досліджується вченими різних галузей знань. Дискурсологічні й лінгвістичні основи етичного спілкування представлені в дослідженнях Н. Арутюнової, Ф. Бацевича, Т. Ван Дейка, Р. Будагова, В. Виноградова, В. Малахова, М. Макарова, Й. Стерніна, Р. Якобсона та ін. Стратегії й тактики етичного мовленнєвого спілкування описано в роботах таких учених, як А. Вежбицька, Т. Винокур, О. Гойхман, М. Каган, М. Кожина, Т. Надеїна, Г. Почепцов, І. Стернін та ін. Психологічні й психолінгвістичні особливості мовленнєвої діяльності людини, що зумовлюють етико-естетичне спілкування, представлені в дослідженнях Л. Виготського, М. Жинкіна, І. Зимньої, О. Леонтьєва та ін. Мовленнєву естетику в її риторичному й культуромовному аспекті вивчали С. Абрамович, Н. Бабич, С. Богдан, О. Корніяка, Л. Мацько, Г. Сагач, О. Сербенська, М. Чікарькова та ін. Етика учасників педагогічного спілкування стала предметом наукових пошуків таких учених, як О. Бобир, Н. Волкова, О. Грива, Л. Завірюха, А. Капська, В. Кан-Калик, В. Карасик, І. Колесникова, Л. Кравець, О. Матієнко, А. Михальська, А. Мудрик, О. Семенов, та ін. Лінгводидактичні засади формування етико-естетичних якостей мовлення знаходимо в роботах О. Біляєва, М. Вашуленка, Н. Волошиної, О. Горошкіної, Т. Донченко, С. Дорошенка, С. Карамана, В.

---

<sup>15</sup> Горошкіна О. М. Лінгводидактичні засади навчання української мови в старших класах природничо-математичного профілю : моногр. / Олена Миколаївна Горошкіна. - Луганськ : Альма-матер, 2004. - 362 с.

Мельничайка, Л. Паламар, М. Пентилюк, К. Плиско, Т. Симоненко, Г. Шелехової та ін.

У науковій літературі виділяють поняття „мовний етикет” як систему прийнятих у певному суспільстві формул спілкування, зокрема стійких висловів, для встановлення контакту та підтримання бесіди: привітання, знайомства, звертання до співрозмовника, висловлення подяки, прощання тощо<sup>16</sup>.

Вироблення умінь і навичок етичного спілкування, безперечно, спирається на принципи загальнодидактичні, лінгводидактичні й частково методичні. Робота викладача над проблемою формування етико-естетичних якостей особистого мовлення спирається на частково-методичні принципи, виділення основних понять, пов'язаних з етикою та естетикою мовлення, аналіз вербальних, паралінгвальних, невербальних засобів спілкування, моделювання комунікативних ситуацій.

До частково методичних принципів навчання, що забезпечують ефективне формування етико-естетичних якостей мовлення відносимо такі: урахування національномовних і соціокультурних традицій (розуміння особливостей мовного спілкування, пов'язаних з правилами, виробленими певними етнічними й соціальними групами, у разі необізнаності з ними, пошук універсальних оптимальних засобів спілкування), комунікативного самозбереження (вироблення вмінь висловлювати власну позицію, не піддаватися нівелюванню власних мовленнєвих якостей), комунікативного порозуміння (розвивати вміння позитивного спілкування, не прагнути бути переможцем у суперечці, шукати компроміс, поважаючи співрозмовника-опонента).

Формуванню етики мовного спілкування сприяє й постійна увага до невербальних (жести, міміка, постава), паралінгвальних (темп, тембр, гучність

---

<sup>16</sup> Єрмоленко С. Я. Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / С. Я. Єрмоленко, С. П. Бибик, О. Г. Тодор за ред. С. Я. Єрмоленко. - К. : Либідь, 2001. - 224 с. – С. 94

голосу, паузи, логічний наголос тощо) засобів спілкування, а також толерантне використання часу, простору (відстані між співрозмовниками).

У процесі вдосконалення комунікативного досвіду викладача вищого навчального закладу з лексики й фразеології теж варто приділяти належну увагу формуванню етико-естетичних якостей мовленнєвої поведінки. Збагачення словникового запасу та граматичної будови мовлення передбачає: поступове кількісне збагачення індивідуального словника; уточнення лексичного значення та сфери використання відомих слів; ознайомлення з новими лексичними значеннями багатозначних слів; використання паралельних лексичних і граматичних форм як засобу збагачення, увиразнення та урізноманітнення мовлення; вилучення з активного словникового запасу позалітературних елементів, суржику; засвоєння власне української лексики; розвиток мовного чуття, естетики слова; виховання потреби активного використання національних етикетних формул. Значну увагу варто приділяти вивченню власне української лексики як важливого елемента ідентифікації української мови. Деякі власне українські слова засвоюються паралельно з їх відповідниками іншомовного походження (виборці - електорат, відсоток - процент), знання останніх сприяє міжкультурній комунікації та формуванню термінологічної бази окремих навчальних дисциплін, активного вживання власне українських слів спрямоване розвиток індивідуальної мовотворчості в різних ситуаціях спілкування.

Цікавим дидактичним матеріалом для формування комунікативного досвіду вважаємо образні крилаті вислови, у яких представлений спільний мовленнєвий досвід носіїв національної культури. Крилаті вислови, крилаті слова - це золотий фонд світової та національної культури. У пам'яті людини зберігаються влучні вислови інших людей як мовні ресурси власної мовленнєвої діяльності. Вони дають змогу яскраво й стисло висловити думку, охарактеризувати ситуацію, в оригінальній формі висловити свої відчуття.

Мовне спілкування тою чи іншою мірою супроводжується „мовою тіла”, тобто немовними (невербальними) комунікативними елементами – жестами, мімікою, поглядом, поставою, якимись виразними рухами, тощо. В процесі спілкування людина свідомо або підсвідомо здійснює різні фізичні рухи, що є частиною її фізіологічної природи. Навіть при значних зусиллях і не зважаючи на наполегливі тренування індивіду не вдається цілковито контролювати невербальну поведінку. Наприклад у скрутній ситуації у людини пітніє чоло, червоніє обличчя, тремтять руки, розширюються зіниці, бігає погляд, тощо. Про характер людини може багато розповісти постава, хода, жести, манера одягатись, тощо. Мистецтво ефективного спілкування базується на вмілому використанні системи невербальних засобів, вихованні уважності, спостережливості, аби правильно сприйняти, оцінити партнера і повести себе відповідно тій чи іншій ситуації.

Спілкування вимагає від комунікантів врахування деяких бар’єрів, труднощів комунікації, через які можливе ускладнення взаємостосунків, що необхідно враховувати викладачу. Ці перепони можуть бути інтелектуального, мотиваційного та емоційного характеру. Їх чітке окреслення допоможе швидше віднайти прийнятні шляхи для вирішення різного роду суперечностей. Так, емоційні бар’єри може створити неприваблива і неохайна зовнішність, незадоволений вираз обличчя, зневажливий погляд, розв’язні манери, брутальний тон, негативні скиглення, неухажливість. Етика спілкування вимагає також врахування ряду таких специфічних бар’єрів, що стосуються національності, мови, конфесійної належності, політичної орієнтації тощо. Врахування цих бар’єрів допоможе запобігти зайвих ускладнень у спілкуванні і дозволить створити позитивний емоційний клімат.

Культура спілкування є однією із найбільш важливих форм зовнішнього прояву внутрішньої культури особистості. Моральні норми визначають зміст певних дій і вчинків, мотивів поведінки, а культура спілкування засвідчує як саме реалізуються моральні вимоги, яка манера і стиль поведінки людини як у

повсякденному житті, так і в трудовій діяльності чи в товаристві друзів і колег. Зовнішня ввічливість і тактовність іноді може бути показовою - лише задля того, щоб справити на оточуючих добре враження, в той же час людина може в душі може залишатись байдужою і черствою. Буває і навпаки, коли добра і милосердна людина виявляє свою чуйність і турботу без особливих манер і умовностей. Тому важлива не стільки форма і манери спілкування, скільки щира повага, шанобливість, які комуніканти виявляють не з метою виглядати привабливо, а тому, що їх душевні якості не дозволяють по-іншому поводитись із оточуючими.

Етична оцінка людської діяльності впливає із єдності суб'єктивного і об'єктивного, духовного і практичного, взаємозалежності мотивів, дій і результатів. Добрі вчинки і добрі наміри безперечно характеризують високу моральну культуру особистості. Спрямованість поведінки, постійна схильність чинити так, а не інакше, визначає сутність індивідуальної моральності.

Треба враховувати, що людське спілкування багатофункціональне, а тому у різних випадках одна і та сама особа може поводитись по-різному: тут на манеру спілкування впливають обставини, оточення, власне самопочуття, особливості комунікативної ситуації (по-різному може себе вести людина в радісних або трагічних випадках). Але ніколи моральна людина у спілкуванні не дозволяє собі вдаватися до агресії, зневаги, нетерпимості, брутальної лайки. Комунікативні навички людини формуються протягом усього життя в процесі самовиховання і самонавчання, коли усталеними стають певні манери, рухи, слова, а також спосіб ставлення до інших. В цьому контексті прийнято говорити про так звану „звичну поведінку”. В народі кажуть: „Посієш звичку, пожнеш характер” і додають: „Який характер, таке і життя”. Звички закріплюються в результаті багаторазового повторення певних дій, часто успадкованих, але здебільшого надбаних шляхом наслідування і систематичної праці над собою через навчання і виховання.

Отже, в арсеналі сучасного викладача (предметника чи куратора) існують багатоканальні способи комунікаційного зв'язку зі студентами. У разі необхідності він може успішно скористатися для спілкування зі своїми студентами всією системою комунікаційних каналів, засобів і способів або надати перевагу одному з них.

Багаторічний досвід викладання професійно-орієнтованих і спеціальних дисциплін, аналіз друкованих джерел, а також ресурсів Інтернету надає підстав для таких основних висновків:

- під час дистанційного навчання переважає опосередковане електронне спілкування між викладачем і студентом;

- у процесі стаціонарного (аудиторного) навчання традиційних, на нашу думку, найефективніших способів комунікаційного зв'язку між викладачем і студентом є безпосереднє спілкування в аудиторії чи за її межами. Під час безпосереднього спілкування викладача і студента, зазвичай, досягається порозуміння, коли в реальному часі і просторі (в навчальній лабораторії, комп'ютерному класі) студент має можливість переконатися в перспективності розвитку окремих напрямів бібліотечно-інформаційної діяльності, зокрема на терені України. Отже, безпосереднє спілкування між викладачем і студентом надає можливості миттєво обговорити актуальні, нагальні як для викладача, так і студента проблеми. Викладацький досвід уможливив виявити три основні форми комунікаційної взаємодії викладача зі студентами: індивідуальну, групову, масову і засвідчив, що різні рівні комунікації між викладачем і студентами потребують збагачення каналів, способів і засобів спілкування.

Перший, індивідуальний, комунікаційний зв'язок між викладачем і студентом передбачає міжособистісне спілкування під час навчальних занять, підготовки дипломної чи магістерської роботи. Важливим є вміння співпрацювати через різні канали комунікації. Другий, груповий, комунікаційний рівень передбачає участь викладача в налагодженні внутрішньогрупової та міжгрупової комунікацій між студентами. У такому



разі задіюються всі можливі канали, способи і засоби комунікації, спрямовані на створення довірливих, творчих стосунків переважно у двох комунікаційних зв'язках: «викладач — студентська група», «студент — студент» академічної групи. Важливе місце в забезпеченні групової комунікації відводиться вибору викладачем студентського лідера (представника старостату чи студентського самоврядування), котрий стане надійним посередником спілкування між викладачем і студентською групою (факультетом). Особливого значення набуває долучення студента до вузівського середовища вищого навчального закладу, студентської групи; набуття навичок спільної співпраці в академічній групі, міжособистого спілкування студентів між собою, а також із викладачем — наставником групи. Цей рівень комунікації є одним із основних, що забезпечує формування комунікаційної культури працювати не самотужки, а в колективі.

У такому разі викладач — предметник чи куратор у спілкуванні зі студентами — може, на нашу думку, мати певні проблем. Передусім, комунікаційні обмеження долучення студента до академічної групи; обмеження, що перешкоджають розвиткові групової комунікації, групової єдності; несформованість засобів групової комунікаційної діяльності викладача і студента; невміння точно й зрозуміло висловити свої думки; труднощі формулювання та аргументування своєї позиції під час наукового чи навчально-виховного процесу. Третій, масовий, рівень комунікації, пов'язаний із налагодженням за допомогою викладача зовнішніх комунікаційних зв'язків. Серед них: вибір бази практики студента; рецензента його дипломної чи магістерської роботи; місця майбутнього працевлаштування та ін. Це сприятиме налагодженню тісної співпраці між співробітниками основних підсистем: практичною, науковою та освітньою, їх взаємному потенціальному зростанню.

Важливою умовою ділових взаємин викладача зі студентами є сприятливі особисті стосунки членів студентської групи. Тому слід налагодити

добрі контакти з групою, створювати й підтримувати добрий настрій, коригувати ділові й міжособистісні стосунки, навчитися діяти швидко й упевнено. Важливо пам'ятати, що кожен вербальний контакт — це цілісний акт свідомості, почуття та рухової реакції (гештальт). Психологічно виправдане і повноцінне міжособистісне педагогічне спілкування ґрунтується на принципі суб'єкт-суб'єктної взаємодії:

- сприймання співрозмовника як індивідуальності зі своїми потребами й інтересами;
  - виявлення зацікавленості в партнері, співпереживання (емпатія) його успіхам або невдачам;
  - визнання права партнера на незгоду, свою думку, право вибору поведінки та відповідальність за свій вибір.

Можуть виникати бар'єри спілкування, які притаманні будь-якій комунікативній взаємодії. Найтипівішими серед них є такі:

- смисловий — одне й те саме явище (слово, фраза, подія) має різний смисл для різних людей.
- моральний — відмінності між людьми в соціальних нормах і обмеженнях; споконвічний «конфлікт батьків і дітей» у неприйнятті ними манер поведінки і спілкування, спрямованості інтересів, моди тощо (викладач у спілкуванні зі студентами: «У студентські роки ми були іншими», тобто кращими, що не завжди відповідає дійсності).
- інтелектуальний — відмінності щодо рівня інтелекту, глибини передбачення і розуміння ситуації і проблем — часто виникає в спілкуванні з викладачем, який характеризується чітко вираженою спрямованістю на наукову діяльність, якщо йому не вдається адаптувати мову науки до інтелектуально-пізнавальних можливостей студентів.
- ригідний — відсутність гнучкості міжособистісних настанов, перебудови сприйняття, системи мотивів, емоційних відгуків у ситуації, що змінюється. Інерція, відсталість від реалій життя, звичні схеми спілкування

характерні для тих досвідчених викладачів, котрі не працюють над самоосвітою, професійним самовдосконаленням, критичним переосмисленням своїх наукових і педагогічних здобутків.

- емоційний — відмінності в емоційних станах викладачів і студентів, особливо під час заліків і екзаменів, відсутність емпатії, а також недоступність розуму доводів логіки в ситуації емоційного збудження та афективних реакцій.

- естетичний — пов'язаний з дотриманням вимог до форми (привабливість зовнішності, охайність одягу, вишуканість рухів тощо), а також до педагогічного такту й етикету взаємин.

Психологічні «бар'єри» спілкування виникають непомітно і спочатку можуть не усвідомлюватися викладачем, проте студенти сприймають їх одразу. Але якщо «бар'єр» закріпився, то й сам педагог починає відчувати дискомфорт, тривогу, нервовість. Цей стан стає стійким, перешкоджає плідному контактові зі студентами та, зрештою, впливає на педагога — формує так званий «неправильний» педагогічний характер.

Дослідження проблеми професійного спілкування засвідчують, що комунікативний досвід можна накопичувати через професійне самовиховання, зокрема:

- ґрунтовне вивчення та усвідомлення природи, структури й закономірностей професійно-педагогічного спілкування;

- опанування технології педагогічної комунікації, відпрацьовуючи вміння і навички педагогічної комунікації та розвиваючи комунікативні здібності під час стажування чи підвищення кваліфікації.

Важливим чинником, що сприяє розвиткові комунікативної культури педагога, є його участь у громадській роботі, поза навчальною діяльністю яка збагачує досвід організаторської та комунікативної діяльності.

Перспективи плідного наукового, навчально-виховного й особистісного спілкування викладача і студента, на нашу думку, полягають у підвищенні

рівня комунікаційної культури всіх учасників наукового і навчально-виховного процесу: від маститого викладача-науковця до студента-початківця.

На підставі визначених концептуальних засад, розглянутої психолого-педагогічної літератури та власних спостережень зазначимо, що педагогічними умовами, які сприяють розвитку комунікативного досвіду викладачів вищих навчальних закладів є:

- орієнтація курсової підготовки (стажування) та методичної роботи із науково-педагогічними працівниками у міжкурсовий період щодо сучасних вимог до професійної компетентності;
- цілісність, неперервність і системність організації різних видів роботи;
- особисто-орієнтована спрямованість форм та методів роботи;
- реалізація комплексності, інтегративності та інноваційності у процесі методичної роботи та курсової підготовки та стажування;
- організація роботи з використанням інтерактивних технологій навчання.

Таким чином, ми розглянули теоретичну складову формування комунікативного досвіду педагога.

Реалізація професійного потенціалу особистості визначається як об'єктивними можливостями, так і внутрішньо особистісними чинниками, серед яких провідну роль відіграють здібності, цінності та мотивація діяльності. Спілкування поєднує в собі два взаємопов'язаних рівня: зовнішній, поведінковий і внутрішній, глибинний, що має визначальне значення по відношенню до першого. Спонування педагогів до розвитку професійної компетентності сприятиме перетворенню ситуативної позитивної мотивації у стійкий особистісний витвір. Пропонуючи систему активних форм роботи для розвитку позитивного мовлення, ми впливаємо на корекцію мотиваційно-ціннісної сфери особистості викладача, формуємо навички рефлексії, яка дає поштовх до самовдосконалення. Наразі потреба у самоосвіті і саморозвитку є

основним чинником, внутрішньою рушійною силою вдосконалення майстерності педагогічних працівників і як наслідок набуття професійного досвіду.

Підводячи підсумки, акцентуємо увагу на очікуваному результаті. Академік О.Киричук<sup>17</sup> у понятті «комунікативна діяльність особистості», виділяє три підсистеми:

- комунікативний потенціал - іманентні від народження задатки людини до спілкування із собі подібними, її суб'єктний потенціал,
- комунікативна компетентність - набутий досвід спілкування людини в процесі її соціальної взаємодії,
- соціально-комунікативна активність - комунікативно-виконавча майстерність особистості в процесі життєдіяльності, що передбачає здатність людини до самостимуляції, саморегуляції та самокорекції у спілкуванні та несе в собі потенціал впливу на інших.

Отже, комунікативний досвід викладача вищого навчального закладу передбачає не лише педагога з високим рівнем комунікативної компетентності, а ще соціально активну особистість, конструктивна комунікація якої здатна чинити вплив у площинах «викладач – студент - колеги – громадськість - особистісне спілкування».

---

<sup>17</sup> Киричук, О. В. Формування в учнів активної життєвої позиції [Текст] / О. В. Киричук. – К.: Рад. Школа, 1983. – 137 с

### **3. Комуникативний досвід у складі педагогічної майстерності викладача вищого навчального закладу (практико орієнтований аспект)**

Володіння комуникативними вміннями особливо гостро відчувається у сфері освіти, де мовне й емоційне спілкування на заняттях і поза ними зумовлюють спектр виховних дій. Оскільки педагогічний процес передбачає взаємодію викладача і студента, вміння спілкуватися – одна з неодмінних умов досягнення педагогічної майстерності. Педагогічне спілкування є основною формою здійснення педагогічного процесу. Його продуктивність визначається цілями та цінностями спілкування, які повинні бути прийняті всіма суб'єктами педагогічного процесу як імператив їх індивідуальної поведінки.

Розвиток та вдосконалення комуникативних умінь відбувається на основі неперервного поширення й поглиблення досвіду протягом усього періоду діяльності педагога. Цей процес завжди має бути творчим. Видатний педагог К.Д. Ушинський, зокрема, наголошував, що важливий не самий досвід, а думка, що впливає з нього. Думка, яку викладач «видобуває» із власного педагогічного досвіду, творчо, з позиції науки аналізуючи власну практичну діяльність і завдяки цьому набуває не просто досвіду, а підноситься до вершин педагогічної майстерності. У той самий час його досвід.

Прояв майстерності викладача полягає в успішному вирішенні професійно-педагогічних завдань та високому рівні організації навчально-виховного процесу. Сутність майстерності – в тих якостях особистості педагога, які породжують цю діяльність та сприяють її успішності. Ці якості полягають не лише в професійних знаннях та вміннях, а й в сукупності певних властивостей особистості, її позиції, які й дозволяють педагогу творчо та продуктивно діяти.

Враховуючи вищезазначене, можемо зробити висновок, що педагогічна майстерність є багатомірним поняттям, яке має певну структуру і включає такі компоненти:

- **професійна компетентність** – знання педагогіки, психології, логіки, принципів, форм і методів навчання і виховання, змісту навчального предмета та індивідуальних особливостей студента; уміння спілкуватися, дохідливо викладати навчальний матеріал, вести полеміку, керувати дискусією, використовувати наочні посібники і технічні засоби навчання, зацікавлювати і підтримувати увагу, аналізувати та оцінювати знання та вміння студентів, володіти комп'ютером; навички усного мовлення, розподілу власної уваги, орієнтування в часі;
- **особисті якості** – науковий світогляд, висока моральність, широкий кругозір та ерудиція, духовна культура, оптимізм, емоційна стійкість, витримка, наполегливість, співчуття, терплячість і доброзичливість;
- **педагогічна техніка** – комплекс умінь та навичок, що дають змогу досягнути оптимальних результатів у навчанні та вихованні студентів (міміка, жести, техніка мовлення, техніка педагогічного спілкування, вміння контролювати власні емоції, настрої тощо);
- **педагогічний такт** – уміння обирати відповідний тон і стиль спілкування із студентами, колегами;
- **педагогічна творчість** – заснована на повноті інформації, науковому прогнозі, умінні педагога кожного разу по-новому й ефективно застосовувати в навчально-виховному процесі різні комбінації форм і методів педагогічного впливу. Розмаїття педагогічних ситуацій, виникнення проблем, прагнення підійти до їх вирішення нестандартно на основі своєї уяви обумовлюють педагогічну творчість. Робота «за шаблоном» значно збіднює педагогічний процес і негативно впливає на авторитет педагога;
- **гуманістична спрямованість** – одна з визначальних характеристик майстерності. Спрямованість – це прагнення

особистості до певного роду занять, що базується на стійкому інтересі до нього. Основою її є ідеали, інтереси, ціннісні орієнтації. Гуманістична спрямованість – це спрямованість на особистість іншої людини, утвердження духовних цінностей, моральних норм поведінки і відносин тощо;

- **культура мовлення** – майстерне володіння словом, уміння точно, доступно, емоційно, образно висловлювати свої думки, оскільки всі педагогічні задуми, цілі та завдання реалізуються в педагогічній взаємодії – спілкуванні зі студентами;
- **педагогічні здібності** – це особливі якості особистості викладача, що зумовлюють успішність педагогічної діяльності.

*Усі вищезазначені складові є невід’ємними у цілісній картині педагогічної майстерності викладача, однак підвалиною мистецтва педагогіки є професійно-педагогічна компетентність. Її зміст складають глибокі професійні знання, вміння та навички на всіх рівнях (методичному, теоретичному, технічному), знання психології та педагогіки, досконала методика здійснення навчально-виховних заходів тощо.*

Поняття «професійна компетентність» педагога розглядається як володіння педагогом необхідною сумою знань, умінь та навичок, що визначають сформованість його педагогічної діяльності, педагогічного спілкування та особистості викладача як носія певних цінностей, ідеалів та педагогічної свідомості.

Підкреслюючи значущість компетентності в професії педагога, А.С. Макаренко говорив: «Учні вибачають вчителю і суворість, і різкість, але не вибачать поганого знання своєї справи»<sup>18</sup>.

Психолого-педагогічні та фахові (з предмету) знання – необхідна, але в жодному разі не достатня умова професійної компетентності. Багато з них,

---

<sup>18</sup> Макаренко А.С. Сочинение в 8-ми тт. – М.: Педагогика, 1984. – С. 202–204.



зокрема теоретико-практичні та методичні знання, є передумовою інтелектуальних та практичних умінь і навичок педагога.

*Комунікативні уміння* викладача структурно можуть бути представлені як взаємопов'язані групи таких умінь:

Перцептивні уміння *передбачають*:

- сприйняття та адекватне інтерпретування інформації про сигнали від партнера по спілкуванню, що отримуються у ході спільної діяльності;
- глибоке проникнення в особистісну сутність інших людей; встановлення індивідуальної своєрідності людини; на основі швидкої оцінки зовнішніх характеристик людини та її поведінки визначення внутрішнього світу, направленість та можливі дії людини у майбутньому;
- визначення, до якого типу особистості та темпераменту належить людина; виявлення характеру переживань, стану людини, її причетності або непричетності до тих чи інших подій (за незначними ознаками);
- знаходити в діях та інших проявах людини ознаки, що відрізняють її від інших та самої себе у схожих обставинах у минулому;
- бачення найсуттєвішого, головного в іншій людині, правильне визначення її ставлення до соціальних цінностей, враховуючи у поведінці людей «поправки» на того, хто сприймає, протистояння стереотипам сприйняття іншої людини (ідеалізація, «ефект ореолу» тощо).

*Уміння педагогічного спілкування.*

Управління спілкуванням у педагогічному процесі припускає:

- оволодіння викладачем уміннями розподіляти увагу та підтримувати її стійкість;
- обрання по відношенню до групи та окремих студентів найбільш відповідного способу поведінки і звертання;
- аналіз вчинків студентів, бачення мотивів, якими вони керуються, визначення їхньої поведінки у різноманітних ситуаціях;

- створення досвіду емоційних переживань студентів, забезпечення атмосфери благополуччя;

- управління ініціативою у спілкуванні, використовуючи для цього багатий арсенал засобів, що підвищують ефективність взаємодії.

*Уміння педагогічної техніки*, що являє собою сукупність умінь та навичок, необхідних для стимулювання активності як окремих студентів, так і колективу в цілому:

- вибрати правильний стиль і тон у спілкуванні зі студентами, управляти їх увагою, темпом діяльності;

- управляти своїм тілом;

- регулювати свій психічний стан (викликати почуття радості, гніву тощо);

- володіти технікою інтонування для вираження різних почуттів (прохання, вимога, питання, наказ, рада, побажання);

- викликати прихильність до себе співрозмовника;

- образно передавати інформацію;

- мобілізувати творче самопочуття перед майбутнім спілкуванням тощо.

Сьогодні поняття «педагогічна техніка» трактується як сукупність умінь та прийомів, що використовуються викладачем для найбільш повного досягнення цілей своєї діяльності та допомагають викладачеві глибше, яскравіше, талановитіше виразити себе, домогтися оптимальних результатів у навчально-виховній роботі. Це комплекс умінь викладача, що передують творчій поведінці та ефективній взаємодії зі студентами в будь-яких педагогічних ситуаціях.

Практика показує, що в процесі професійної діяльності як молоді педагоги, так і більш досвідчені припускаються деяких помилок у педагогічній техніці, що знижують ефективність навчально-виховного процесу:

- невміння розмовляти зі студентом;

- невміння стримати або, навпаки, виявити гнів;
- невміння подолати невпевненість;
- невміння обирати відповідну позу, необхідний жест; – недоліки мовлення: монотонність, безбарвність, невиразність, погана дикція тощо.

З метою подолання труднощів педагогічної праці викладачеві необхідно володіти такими складовими педагогічної техніки:

- *техніка мовлення*: граматична правильність, виразність, образність, гумор, техніка мовлення (постановка і тембр голосу, емоційність, переконливість, багатство інтонацій та відтінків, дикція, темп);

- *техніка зовнішнього вигляду*: уміння правильно сидіти, стояти, виявляти впевненість, спокій, доброзичливість (постава, одяг, зачіска, міміка, пантоміміка, емоційна виразність);

- *техніка педагогічного спілкування*: уміння слухати; ставити запитання; аналізувати відповідь; бути уважним, спостережливим; розуміти інших; встановлювати контакт; бачити і розуміти реакцію аудиторії; передавати своє ставлення до того, про що йдеться; зацікавити, захопити поясненням, розповіддю, повідомленням; орієнтуватися в ситуації;

- *психотехніка*: уміння створювати необхідний настрій, знімати зайву напругу, хвилювання, долати власну нерішучість і мобілізувати себе, стримувати себе в стресових ситуаціях; здатність до перевтілення, до гри, управління своїм настроєм.

Володіння як стандартними формами, засобами і методами педагогічної техніки, що апробовані і впливають з педагогічного досвіду, так і новітніми технологіями дасть можливість педагогу глибше, яскравіше, талановитіше проявити себе і досягнути успіхів у навчально-виховному процесі.

Наявність певних схем, моделей, алгоритмів в жодному разі не заперечує необхідності виявляти гнучкість. Міркування на основі наукових знань і досвіду збагачують педагогічну діяльність, надають можливості проявляти творчість, нестандартні підходи до вирішення будь-яких ситуацій.

Наведемо деякі методи формування педагогічної техніки:

- система тренувальних вправ з формування певних вмій і навичок (психофізіологічний тренінг);
- система певних правил і вимог до майбутньої професійної діяльності;
- педагогічний рольовий тренінг (входження в ситуації, що моделюють професійну діяльність) та удосконалення професійних якостей і особливостей, що забезпечують підвищення рівня педагогічної техніки.

Таким чином, кожний педагог повинен прагнути до оволодіння педагогічною технікою, її компонентами, які забезпечують успішність його діяльності. Ці професійні уміння можуть бути зреалізовані виключно за допомогою основного засобу людського спілкування – мови й мовлення. У площині нашої проблеми ми акцентуємо увагу зокрема на такому аспекті як культура мовлення.

Учіння про мовленнєву культуру зародилося ще в Стародавній Греції і Стародавньому Римі, де в суспільстві надзвичайно високо цінувалося ораторське мистецтво. Приклад – промови Цицерона, Сенеки, що увійшли до світової історії, а також спадщина з навчання риторики Квінтіліана. Усне мовлення як основний засіб педагогічної діяльності, є найважливішим елементом майстерності. Словниковий запас сучасної дорослої людини повинен складати 10-12 тис. одиниць.

Робота педагога над своїм мовленням вимагає значних зусиль. Адже дуже часто підготовка зводиться до засвоєння теоретичних відомостей і методики, на практиці ж педагогічна техніка мовлення викликає певні труднощі. Культура мовлення – це мовленнєва майстерність, уміння вибрати стилістично доречний варіант, виразно і дохідливо висловити думку. Педагог повинен володіти правилами вимови, наголосу, граматики, слововживання тощо.

Мовлення – могутній засіб формування особистості. Мова педагога, як і будь-якої культурної людини, повинна відповідати таким вимогам:

- *правильність*: відповідність нормам наголосу і граматики;
- *точність*: відповідність думкам того, хто говорить, і правильність добору мовленнєвих засобів вираження змісту думки;
- *чіткість*: дохідливість і доступність для співрозмовників;
- *простота, доступність і стислість*: вживання простих, неускладнених фраз і пропозицій, які є найбільш легкими для сприйняття студентами;
- *логічність*: побудова композиції міркування так, щоб усі частини його змісту послідовно йшли одна за одною, були взаємозв'язані й вели до кінцевої мети;
- *чистота*: виключення з уживання нелітературних слів (діалектних слів, жаргонізмів, професіоналізмів, слів-паразитів тощо), ; доцільність вживання мовних засобів;
- *виразність*: винятки з мовлення штампів і шаблонних словосполучень, уміле використання фразеологічних зворотів, прислів'їв, приказок, крилатих виразів, афоризмів;
- *багатство і різноманітність з лексико-словникового складу*: великий словниковий запас і здатність вживати одне слово в декількох значеннях;
- *доцільність виразів*: вживання найбільш відповідного для даного випадку стилістично виправданого мовного засобу з урахуванням складу слухачів, теми діалогу і його змісту та завдань, які вирішуються;
- мовна і мовленнєва стилістика.

Недотримання цих вимог в процесі спілкування зазвичай призводить до зниження його ефективності. Так, паузи, викликані невмінням правильно розподіляти дихання, випадкові логічні наголоси, невірні інтонації призводять до того, що значення сказаного педагогом розуміється неправильно або не

розуміється зовсім. Наприклад, розглянемо речення: «Завтра, в суботу, занять на I курсі не буде». Якщо зробити наголос на «I курсі», то ми звертаємо увагу на те, що занять не буде тільки на I курсі. Якщо хочемо підкреслити, що занять не буде «завтра» або «в суботу», то робимо наголос на цих словах і т. д. Всього в цьому реченні може бути чотири варіанти логічного наголосу. Помилкою буде голосовий натиск на наголошеному слові. Виділити потрібне слово можна паузою між словами, змінивши ритм фрази, тощо.

Мовлення без логічних наголосів сприймається важко, але ще важче сприймати мовлення, в якому підкреслюється кожне слово. Зміна логічного наголосу приводить до зміни значення.

Для полегшення правильної побудови усного мовлення, як для педагога, так і для студента, існують логічні правила усного мовлення:

- якщо у фразі є зіставлення, то виділяються обидва слова, що протиставляються;
- при поєднанні двох іменників виділяється той, який стоїть у родовому відмінку;
- завжди виділяються однорідні члени речення;
- прикметник у більшості випадків не бере на себе наголосу. Визначення мовби зливається з визначуваним словом, яке трохи виділяється. Якщо ж потрібно підкреслити саме визначення, слід удатися до інверсії – зміни прийнятого в граматиці порядку слів;
- якщо до слова належить декілька визначень, то вони виділяються всі, крім останнього, яке зливається з визначуваним словом;
- при порівнянні виділяється те, з чим порівнюється, а не предмет порівняння. При цьому необхідно стежити, щоб наголос не падав на допоміжні слова;
- частки «не» і «ні» інтонаційно не виділяються. Вони зливаються із словом, до якого належать, причому наголос падає на саме слово: «ні тобі, ні мені», «як не старайся, нічого у тебе не вийде».

У недосвідченого педагога мовлення часто переобтяжено логічними наголосами, оскільки все в тексті здається йому важливим. Іноді наголоси розставлені правильно, а значення сказаного незрозуміле, оскільки фраза звучить в єдиному мовному потоці, що погано сприймається на слух. Допоможе тут смислове групування слів навколо логічних центрів для того, щоб студенти сприймали не окремі слова, а смислові блоки, які називаються *мовленнєвими тактами*.

Мовленнєвий такт об'єднує слово або групу слів, які тісно зв'язані між собою за значенням і вимовляються як єдине ціле з логічним наголосом на одному із слів. Підмет і присудок відокремлюються паузою і повинні знаходитися в різних мовних тактах. Паузи, що відокремлюють один мовний такт від іншого, називаються *логічними паузами*. Підготовка до заняття повинна включати розбивання тексту на мовні такти, постановку логічних наголосів і пауз, а в результаті – *побудову логічної перспективи мови*. Це допоможе студентам зрозуміти значення сказаного педагогом.

Необхідно дотримуватись таких правил розташування думок:

- усі думки повинні бути пов'язані між собою, і кожна наступна думка має бути змістовним упровадженням попередньої;
- усі думки повинні бути підпорядковані.

Точність і виразність мовлення досягається вживанням *синонімів*, тобто слів, близьких за значенням, але відмінних різними відтінками (наприклад: плач – рев, сміливий – хоробрий, викладач – педагог – вихователь тощо); *паронімів* – слів близьких за звучанням, але різних за значенням (наприклад, засвоїти – освоїти, абонент – абонемент і т.п.).

Велике значення для усного мовлення має *інтонація*, яка буває двох видів: логічна і емоційно-експресивна. Мета першої – підкреслити смислове навантаження окремих слів, виразів, другої – допомогти педагогу передати свої почуття, ставлення до сказаного.

Особливої шкоди завдають *«слова-паразити»* (ну, ось, так би мовити, як говориться тощо). Вони засмічують мовлення, роблять його маловиразним. Все це ускладнює сприйняття інформації. А звуки на зразок «е-е», «м-м» ще сильніше знижують естетичну виразність мовлення.

Сила впливу слова педагога пов'язана з доцільністю мовлення, тобто відповідністю засобів мови складу слухачів, темі розмови, її змісту і навчально-виховним завданням, які вирішуються. Важливо надавати відтінок мовленню при схваленні або засудженні вчинків студентів. Слід зазначити, що підвищення і пониження голосу допомагає утримати ініціативу в спілкуванні. Дослідження показали, що монотонний голос при викладі матеріалу знижує його сприйняття на 35 – 55%. Звичайно розмова ведеться спокійно, без підвищення голосу, але у разі порушень дисципліни, режиму, проявів егоїзму, «зіркової хвороби» в голосі педагога повинні звучати відтінки обурення. Проте ніколи не слід вживати образливих слів і виразів, а тим більше не висміювати недоліки, які студент не в змозі виправити.

Добре, коли педагог свої переживання, емоції, почуття підкріплює виразним мовленням, яке насичене різними інтонаціями, що сприяє розвитку адекватних проявів у слухачів.

Для становлення мовленнєвої культури педагога як основи комунікативної взаємодії великого значення набувають знання і володіння різними мовними стилями – побутовим, діловим, науковим, художнім. Залежно від аудиторії, з якою спілкується викладач, необхідно обрати і відповідний стиль мови для забезпечення ефективного спілкування. Досягається це знанням мови і наявністю мовних навичок, які формуються в мовній діяльності з досвідом. Безумовно, мовленнєва культура безпосередньо залежить від мовного середовища: що вищий рівень мовленнєвої культури населення, то більше він впливає на виховання й формування особистості [ ].

Якщо педагог не володіє основами мовленнєвої діяльності, технікою мовлення: не знає анатомо-фізіологічних, психологічних і граматичних основ



мовленнєвої діяльності; не вміє правильно дихати; має невиразний голосовий апарат; у нього відсутнє відчуття темпу мовлення, то він має погану дикцію та майже не володіє основами логіки мовлення тощо. Невиразний, тихий голос, відсутність потрібного темпу мовлення, погана дикція призводять до нерозуміння і втрати інтересу студентів до заняття. Такий педагог не здатний запалити студентів, надихнути їх, пробудити інтерес до навчання. І, навпаки, розвинене мовленнєве дихання, досконала дикція, поставлений голос додають слову педагога виразності, яка дозволяє передавати в мовленні багатство відтінків думок і відчуттів. Тому оволодіння технікою мовлення – одне з головних завдань педагогічної техніки в цілому.

Отже, *мовленнєва техніка* – це сукупність фонаційного (мовленнєвого) дихання, мовленнєвого голосу і дикції, що доведені до ступеня автоматизованих навичок і дозволяють ефективно здійснювати мовленнєвий вплив.

*Фонаційне дихання* пов'язане з утворенням звуків. При такому диханні вдих значно коротший за видих. Найдоцільнішим з погляду гігієністів-фізіологів для педагога є змішаний або діафрагмально-реберний тип дихання, який виробляється тренуванням.

Важливою особливістю регуляції дихання у людини є її здатність довільно міняти темп, ритм, активність, амплітуду дихальних рухів. Це особливо важливо для викладачів, професійна діяльність яких пов'язана з необхідністю поєднання слова і показу різноманітних вправ, що вимагає навичок добору дихання. Тому їм необхідно регулярно займатися дихальною гімнастикою, оскільки правильно поставлене дихання – це частина голосу, умова успішної діяльності.

*Мовленнєвий голос.* Основна роль у техніці мовлення належить голосу педагога – основному його інструменту. Педагогу, не покладаючись на природні дані, необхідно працювати над технікою мовлення, дотримуючись таких вимог до голосу:

- голос педагога не повинен мати дефектів у вигляді невимовлення окремих звуків або вимови їх з дефектами шепелявості, затинання, загальної слабкості голосового апарату тощо;
- голос повинен бути чітким, виразним, спрямованим на аудиторію; всі звуки слід вимовляти відповідно до правил орфоєпії;
- у голосі повинна звучати упевненість, мажорність, що робить мовлення переконливим і сприяє прояву позитивних емоцій у студентів;
- педагог повинен володіти технікою зміни тональності залежно від специфіки навчально-виховних завдань та індивідуальних особливостей студентів.

Постановка мовленнєвого голосу повинна починатися із зняття м'язової напруги в ділянці шиї і плечового поясу, звільнення фонаційних шляхів. Потім необхідно розвивати динамічний діапазон голосу. Бідність діапазону мовлення педагога призводить до монотонності мовлення та зниженню активності студентів. Справжнім майстром, на думку А.С. Макаренка, можна стати тоді, коли навчишся вимовляти одну фразу з 15-20 звуковими відтінками.

Голос педагога повинен відрізнитися силою, витривалістю і гнучкістю. Сила не означає гучність, оскільки голосно сказана фраза без емоційного забарвлення може піти в нікуди, не вплине на студентів. Витривалість голосу – такий його стан, коли за умови інтенсивної роботи (до декількох пар на день) він не послаблюється. Гнучкість припускає широкий діапазон звучання. Всі вищеназвані якості голосу потребують тренування, дотримання режиму, який полягає в чергуванні мовленнєвої діяльності (максимум 4-5 навчальних годин) та перерв тривалістю 10-15 хвилин. Слід уникати холодного повітря і води, оскільки вони негативно впливають на голосові зв'язки, з'являється хрипота, сиплість тощо. Небажана і нервова напруга. Відомо, що людина навіть при незначному хвилюванні іноді «втрачає» голос. Тому умовою гарного голосу є здорова нервова система, традиційні загартовуючі процедури, раціональне харчування.

В додатках ми пропонуємо програму розвитку комунікативного досвіду(Додаток А) та систему вправ(Б), що дасть можливість викладачам вищих навчальних закладів філологічних дисциплін щодо особистісного та професійного зростання.

*Дикція* – це вміння правильно вимовляти голосні та приголосні звуки. Дикційні навички обумовлені активністю м'язів артикуляційного апарату, розвиток якого є умовою їх формування. Вироблення правильної дикції слід починати з артикуляційної гімнастики, яка розвиває такі органи мовлення, як губи і язик, робить їх, а також нижню щелепу, голосові зв'язки, легені динамічними і активними. Ці вправи краще робити перед дзеркалом, самостійно.

Для оволодіння технікою правильної вимови дуже корисно використовувати скоромовки та спеціальні вправи. Наприклад, однією з таких вправ є метод укрупнення мовлення, відповідно до якого потрібну фразу (ту, яка укрупнюється) потрібно «розгорнути», тобто промовляти повільно, подовжуючи голосні звуки і зберігаючи її логічну стрункість; різні слова, фрази укрупнюються неоднаково, укрупнюється завжди головне (наголошене) слово; укрупнення односкладового чи багатоскладового слова потребує вимовляння по складах. Важливим елементом при цьому є м'язова мобілізованість: загальна підтягнутість мускулатури тіла, зокрема спини; помірна рухливість тіла, що забезпечує відпрацьовану поставу; узгодженість рухів кінцівок і корпусу; мімічна виразність.

*Критерії виразного мовлення.* Мовна інформація лише тоді пробуджує почуття і свідомість іншого, сприймається ним, притягує, коли слово досить яскраво й дохідливо передає власні образні уявлення того, хто висловлюється. Тільки тоді, коли образи життя промовця (вистраждані, зримі, чіткі) стають образом слухачів, з'являється надія, що слово вчить, виховує, зцілює. Таким чином, особливої ваги набувало – образна наповненість слова.

Другий критерій близько пов'язаний із першим і визначається ним. Він полягає в тому, що образи життя, створені словом промовця, повинні міцно спиратися на чуттєвий досвід слухачів, приваблювати їх своєю чіткістю і в той же час незвичайністю, новизною.

Виразність усного слова – сильний прояв життєвої енергії того, хто говорить. Слухачі з перших секунд виступу сприймають; промову або з цікавістю, або байдуже. І причина цього не тільки в змісті, а й у звучанні усної мови, її внутрішній енергії. Спокійний, упевнений, добре поставлений голос має такий енергетичний потенціал, який збуджує емоційну й розумову енергію слухачів, бажання вслухатися в слово.

Імпровізованість усного мовлення, як одна з найважливіших характеристик професійної мови, виявляється у двох аспектах:

- з одного боку, у слухачів повинно створитися враження, що промовець під час розповіді, лекції, пояснення імпровізує, тобто народжує думку і її словесну оболонку «тут і зараз», наче розмірковуючи разом з усіма і перехоплюючи бажання і сподівання всіх, а не озвучуючи наперед вивчений текст;

- з іншого боку, мовлення – імпровізація в прямому значенні цього слова: мовленнєва партія народжується безпосередньо в момент спілкування з аудиторією, коли ситуація несподівано зміцнюється і вимагає миттєвої реакції. Це перебудова на ходу, зміна накресленого плану залежно від перебігу спілкування. Тобто йдеться про непідготовлену інформацію, що вимагає від її носія високої загальної і ораторської культури, потужного потенціалу творчого мислення.

Професійна красномовність полягає у виконавській реалізації зазначених вище вимог. Перш за все – це інтонаційна доцільність і різноманітність мови. Технічні засоби мовної інтонації включають такі елементи, як логічний наголос, логічна пауза, висота тону, темп і тембр мовлення.

Нелогічність озвученого мислення, багатослів'я, повернення до одних і тих же положень – результат хаотичного мислення, його неорганізованості. Щоб досягти структурності та композиційного упорядкування виступу необхідно скласти для себе план, конспект, наперед записати необхідні визначення.

Культура мовлення є провідною в системі складових педагогічної культури (наукова та загальна ерудиція, прагнення до самовдосконалення, культура спілкування, педагогічна етика, духовне багатство).

### **3. Комуникативний аспект комп'ютерної комунікації в освіті**

Комп'ютерна комунікація дає змогу вчителям та учням послуговуватися комп'ютером як універсальним засобом оброблення й передавання інформації. Вона відкриває доступ до необмежених масивів інформації, що зберігається у централізованих банках даних, забезпечує використання педагогом у навчальному процесі всього масиву знань, доступних інформаційному суспільству.

Комп'ютерна комунікація охоплює всі традиційні види і форми мовлення — усну, писемну, внутрішню, монологічну й діалогічну. Завдяки їй сформувалася мета-комунікація — особлива форма комунікації, яка знімає просторово-часові обмеження в процесі роботи з різними джерелами інформації. Ресурси комп'ютерних комунікацій відкривають можливості для діалогу віддалених у просторі суб'єктів. Ця форма взаємодії є засобом міжнародної комунікації, що дає змогу залучити фахівців різних галузей знань до розв'язання загальнолюдських проблем.

Запровадження комп'ютерних комунікацій підвищує вимоги до усного та писемного мовлення (мовленнєвих умінь), передбачає уміння користуватися інформаційними ресурсами комп'ютерних технологій (діалог: “людина — комп'ютер”, “людина — комп'ютер — людина”).

Запровадження комп'ютерних комунікацій підвищує вимоги до усного та писемного мовлення (мовленнєвих умінь), передбачає уміння користуватися інформаційними ресурсами комп'ютерних технологій (діалог: “людина — комп'ютер”, “людина — комп'ютер — людина”).

Комп'ютерні комунікації мають потужні комунікативні можливості:

- мультимедійний зв'язок, що поєднує голос, текст і відеозображення, які передаються по одній фізичній лінії зв'язку (перехід від вербальної до графічної комунікації на наочному, візуально-образному рівні). Суттєвим елементом такої комунікації є вибір засобу представлення інформації;
- гіпермедіасистеми, що стимулюють внутрішній діалог користувача за умови, коли гіпертекст (база даних, яка складається з текстових та/або графічних фрагментів, що містять логіко-сміслові або асоціативні зв'язки для переходу від одного вузла до іншого) поєднує у собі завдання на розуміння і предметні мікрозадачі. Ці види діяльності, розкриваючи способи мислення, сприяють зіставленню різних позицій, спонукають до самостійного розмірковування, оцінювання висловлених гіпотез, аргументів, прийняття самостійних рішень, аналізу різних позицій, оцінних суджень;
- телекомунікаційні технології (технології передавання й одержання інформації за допомогою глобальних комп'ютерних мереж), які ґрунтуються на спілкуванні, зближенні, стиранні кордонів між окремими соціумами, вільному обміні думками, ідеями, інформацією учасників спільного проекту. Засновані вони на широких контактах з культурою різних народів, досвідом людства.

Критики комп'ютерної комунікації зосереджують увагу на таких її недоліках, як втрата міжособистісної взаємодії, знеособнення, емоційна віддаленість комунікантів, певною мірою неекологічність.

Системи комп'ютерної комунікації класифікують за різними критеріями. За адресною спрямованістю повідомлень і часом реакції, відповіді на них розрізняють системи особистого й колективного листування; за часом реакції на відправлене повідомлення — системи інтерактивного спілкування (синхронного режиму зв'язку “on-line”) й відстроченого (асинхронного режиму зв'язку “off-line”). Серед комп'ютерних систем підтримки міжособистісної комунікації виокремлюють такі їх типи:

- інтерактивне особисте листування. До нього відносять чат (chat), коли повідомлення, що набирається одним із учасників діалогу, автоматично відображається і на моніторі іншого учасника, на яке він у такий самий спосіб відповідає, продовжуючи діалог;
- відстрочене особисте листування. До нього належить електронна пошта (e-mail). Користувач набирає повідомлення і відсилає його адресату, який, отримавши його, за необхідності посилає відповідь;
- колективне інтерактивне листування. Мається на увазі колективний чат, коли учасники колективного обговорення по черзі обмінюються репліками-повідомленнями;
- відстрочене колективне листування. Основною формою його є електронні конференції (форуми). Повідомлення, що відсилається на конференцію, стає доступним усім її учасникам. Кожен учасник може відповісти на нього, підтримавши обговорення, а ще може ініціювати нові питання.

Різні типи комп'ютерної комунікації детермінують інтенсивність діалогу. Якщо обмін інформацією здійснюється за допомогою електронної пошти, діалог уповільнюється, є високоструктурованим, оскільки здійснюється у письмовій формі. Високий ступінь інтенсивності діалогу досягається за допомогою комп'ютерних конференцій, у процесі яких користувач відповідає на запитання інших і кожен бере участь у діалозі, інформаційно збагачуючи його.

Поширеною формою комунікації є квазидіалог — внутрішня дидактична розмова (керований внутрішній дидактичний діалог), що здійснюється у формі інструкцій, які припускають, що людина вже володіє основною інформацією стосовно певного твердження.

Комп'ютерні комунікації завдяки наочному поданню інтелектуальних засобів (гіпотез, прийомів аналізу умови, контролю за діями) забезпечують включення користувача у змодельований комп'ютером процес спілкування, що уможлиблює засвоєння нової інформації під час внутрішньої комунікації; демократизують використання освітніх, інформаційних ресурсів, через фізичну непередставленість партнерів у текстовій комунікації запобігають виникненню традиційних комунікативних бар'єрів, зумовлених зовнішніми даними співрозмовників (статтю, віком, соціальним статусом); надають змогу учасникам спілкування створювати про себе будь-яке враження за власним бажанням, тобто уможлиблюють конструювання віртуальних особистостей.

Відсутність невербального впливу в умовах комп'ютерної комунікації вирішується шляхом впровадження мережних мультимедійних технологій, таких як Quick Video Server (QVS) — програмне забезпечення відеосерверу на базі операційної системи Windows NT (забезпечує економічне і просте спільне використання відеоданих). QVS підтримує всі стандарти відеоформатів, у т. ч MPEG-1, MPEG-2, Indeo, QuickTime, Cinepak і Motion-JPEG, добре працює із стандартними локальними мережами (Ethernet, Token-Ring, Fast Ethernet, FDDI, ATM) і глобальними мережами на основі протоколу TCP/IP. За допомогою таких серверів користувачі мережі можуть бути забезпечені високоякісним відеосервісом у режимі реального часу й активної повноцінної комунікації.

Для повноцінної професійно-педагогічної комунікації вчитель має уміти використовувати інформаційні ресурси комп'ютерних технологій (діалог “людина — комп'ютер”), працювати з різними видами, носіями, електронними банками інформації; здійснювати швидко і кваліфіковано пошук, відбір



необхідних даних із різних джерел інформації (професійна, психолого-педагогічна література, періодика); працювати з текстовими файлами (Web-сторінками); використовувати інформаційні ресурси мережі Internet і локальної мережі для організації навчального процесу; управляти навчально-виховним процесом за допомогою комп'ютерних технологій; приймати і надсилати повідомлення електронною поштою; встановлювати комунікативні зв'язки в різних режимах зв'язку (“off-line”, “on-line”); володіти культурою діалогу (сетікетом) із всесвітньою мережею.

Необхідно зазначити, що завдяки комп'ютерній мережі (Інтернет), мережі документів (Всесвітня павутина) і програмному забезпеченню (соціальні сервіси), які об'єднують між собою не тільки комп'ютери й документи, але й людей, які користуються ними, мимовільно формуються нові соціальні об'єднання. Педагогіка мережевих спільнот є швидко розвивальним напрямом теорії навчання, який базується на ключових принципах, що є невід'ємними щодо особистісного підходу [Web-2.0], за якого: навчання визначається інструментами й об'єктами, якими користується учень. Дії над об'єктами вимагають спілкування, яке має першорядне значення для навчання; навчання визначається середовищем, в якому відбувається освоєння нового знання. Уперше модель педагогіки місцевих спільнот, що базувалася на місцевих інформаційних ресурсах, була сформульована в працях І. Ілліча. З концепцією навчальної павутини як середовища для спільного навчання тісно пов'язана й концепція дружніх засобів, що формулюється як: для людини життєво необхідним є не просто сприймати й споживати інформацію, але діяти активно, одержуючи результат як винагороду за свої дії; навчання відбувається в спільноті обміну знаннями, де новачки поступово стають експертами через практичну участь у розв'язанні проблем усередині конкретної галузі знань.

У контексті семіотичного підходу інформаційно-комунікативна компетентність включає лінгвістичну компетентність – комунікативну характеристику міри володіння мовою в процесах обміну інформацією. Її

параметрами (за Е. Орловою) є: правильність (вислів має відповідати визнаним в культурі граматичним правилам); реалізованість (здатність контролювати обсяг і смислову глибину граматично правильних висловів); прийнятність (доречність вислову у конкретній соціокультурній ситуації); вживаність (частота, ймовірність вживання мовної одиниці)<sup>19</sup>. Таким чином, інформаційно-комунікативна компетентність передбачає не лише освоєння традицій, зразків і стилів поведінки, світу символів, ідей і цінностей, але і формування у людини знань, що дають бачення речей в певній формі і смислового контексті, досвіду упорядковувати, розчленовувати інформацію за образами, формами, рівнями згідно з цілісною картиною світу<sup>20</sup>. Завдяки їй оптимізується становлення особистості в конкретному соціумі.

Значно розширити освітні можливості особистісно-орієнтованої освіти, на думку Е. Полат та на наше переконання, покликані інформаційно-комунікативні технології. (В. Андрущенко, Г. Балл, Н. Дівінська, В. Медінцев, М. Фіцула та ін.). Уміння орієнтуватися в структурі та змісті нового інформаційного простору сучасного суспільства під час пошуку необхідної інформації в Інтернеті; вміння ефективно використовувати нові види навчальних матеріалів (електронні підручники, довідники, медіатеки тощо); вміння раціонально організувати свою особисту пізнавальну та практичну діяльність на основі використання сучасних засобів нових інформаційних технологій. Оформлювати та надавати результати цієї діяльності з використанням сучасних стандартів надання інформації в інформаційно-телекомунікаційних сферах.

Як зазначає професор Н. Морзе, комп'ютерні комунікації сьогодні формують нове поле інформаційної культури, в якому реалізується діяльність

---

<sup>19</sup> Омельчук А. І. Комунікативна культура державного службовця: понятійно- категорійна сутність / А. І. Омельчук // Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток» [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/index.php?operation=1&iid=312>

<sup>20</sup> Шелер М. Философское мировоззрение // Избранные произведения — М. : Гнозис, 1994. — 490 с.

сучасного суспільства і саме тому перед освітою стоять завдання формування особистості, конкурентоздатної та успішної в електронному інформаційному середовищі. Цілком виправдано, якщо й пошук розв'язання цих завдань ми здійснюватимемо в середовищі інформаційних, комп'ютерних і мережевих дисциплін.

Ураховуючи ці особливості, корпорація Intel створила програму «Intel® Навчання для майбутнього», що має форму тренінгу і спрямована на формування у педагогів навичок ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій при навчанні різних навчальних предметів учнів різних вікових категорій за допомогою ефективних інноваційних педагогічних технологій, якими передбачено самотійну (індивідуальна чи групова) дослідницьку діяльність учнів, використання методу навчальних проектів та, на наше переконання, відповідає ознакам особистісно орієнтованої технології для успішної реалізації психолого-педагогічної підготовки педагога професійного навчання .

Концептуальні засади цієї програми свідчать про особистісну спрямованість і психолого-педагогічний супровід організації тренінгу: ефективне використання ІКТ у навчальному процесі; проектна методика на основі самотійної (індивідуальної чи групової) дослідницько-пошукової діяльності учасників програми; формування та розвиток навичок мислення високого рівня і навичок критичного мислення за допомогою формулювання ключових і тематичних питань для учнів, формування в них цілісної картини світу; практична спрямованість знань і навичок учасників програми; розвиток навичок, що сприяють підвищенню конкурентоздатності на ринку праці в умовах економіки.

Основна принципова відмінність між програмою «Intel® Навчання для майбутнього» та іншими програмами підготовки та перепідготовки педагогів полягає в тому, що, навчаючись за даною програмою, вони не лише оволодівають знаннями й уміннями в галузі ІКТ, а й відпрацьовують власну

технологію навчання в межах реального навчально-виховного процесу, включаючи до загального педагогічного процесу та обговорюючи її з колегами відслідковують, як найкращим чином передати учням власні знання, використовуючи інноваційні педагогічні технології, а загальний принцип особистісно орієнтованої педагогічної технології - її орієнтація на чітко і детально визначені цілі, яка передбачає на кожному відрізку навчального процесу попередню діагностичну оцінку рівня знань, умінь і навичок у співставленні з наперед заданими та уточненими цілями, а хід навчання, безперервний контроль рівня відповідності просування учасниками наміченими цілями.

Отже, шляхом аналізу нормативних, наукових та педагогічних джерел, нами було проаналізовано та виокремлено поняття «комунікаційна культура», схарактеризовано основні напрями її формування у педагогів щодо ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій у вивчені навчальних предметів.

**Програма**  
**розвитку комунікативної культури викладача**  
**вищого навчального закладу**

**Змістовний модуль I. Засади педагогічного спілкування**

**Тема 1. Комунікація і спілкування у педагогічній діяльності**

Суть понять «комунікація» і «спілкування». Спільність і відмінність понять. Педагогічна діяльність як комунікативний процес. Педагогічна комунікація як аспект педагогічного спілкування.

**Тема 2. Компоненти педагогічної комунікації**

Аналіз компонентів педагогічної комунікації. Бар'єри комунікації. Учасники педагогічної комунікації та особливості взаємодії між ними. Психологічні типи учасників педагогічної комунікації.

**Тема 3. Зовнішні і внутрішні чинники педагогічної комунікації**

Стили педагогічної комунікації. Маніпуляції у педагогічній комунікації. Конфлікти у педагогічній комунікації. Імідж педагога як чинник педагогічної комунікації.

**Модуль II. Технології педагогічного спілкування**

**Тема 4. Характеристика технологій педагогічної комунікації**

Вербальні засоби професійно-педагогічної комунікації

Знакові системи як засоби комунікації. Види вербальних засобів комунікації. Усне, писемне, внутрішнє мовлення викладача. Культура мови і культура мовлення викладача

Основні ознаки культури мови і культури мовлення викладача. Техніка мовлення. Мовленнєвий етикет педагога. Невербальні засоби професійно-педагогічної комунікації

Сутність і засоби невербальної комунікації. Екстралінгвістичні і просодичні засоби комунікації. Міміка. Жести. Усне і писемне мовлення педагога

Мовленнєві засоби, мовленнєві уміння. Когнітивна та діяльнісна складові спілкування. Фраза, текст, підтекст у мовленні викладача. Різновиди мовлення – монолог, діалог.

### **Тема 5. Техніки педагогічної комунікації**

Педагогічна техніка як чинник ефективної педагогічної комунікації. Техніка «поглинаючого погляду» та її вплив на перебіг і результати педагогічної комунікації. Техніка «твердого погляду» та її вплив на перебіг і результати педагогічної комунікації. Техніка рефлексивного слухання. Техніка емпатійного слухання. Техніка пасивного слухання. Техніка активного слухання. Ефект «чарівної кулі» при комунікації. Технологія заїждженої платівки.

### **Тема 6. Комп'ютерні засоби професійно-педагогічної комунікації**

Комп'ютерні комунікації в освіті. Робота педагога з комп'ютерними мережами. Електронна пошта. Встановлення комунікативних зв'язків завдяки участі у всесвітніх тематичних телеконференціях. Пошук матеріалів у мережі Інтернет. Пошук психолого-педагогічної інформації за допомогою пошукового серверу Рамблер.

Форми взаємодії у системі «викладач-студент». Етичні правила у глобальних інформаційних мережах. Валеологічні аспекти роботи з комп'ютером.

## **Тема 7. Усне і писемне мовлення педагога. Техніка мовлення**

Мовленнєві засоби, мовленнєві уміння. Когнітивна та діяльнісна складові спілкування. Фраза, текст, підтекст у мовленні викладача. Різновиди мовлення – монолог, діалог. Мовні засоби писемного мовлення. Писемне мовлення як показник загальної культури і грамотності викладача. Складання текстів.

Вправи артикуляційної гімнастики (дикція, дихання, динаміка голосу, тембр голосу. Скоромовки як засіб правильної постановки голосу. Виразне читання віршів, переказ образно-емоційних педагогічних ситуацій. Рольові ігри.

### **Рекомендована література:**

Абрамович С.Д. Мовленнєва комунікація / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарькова: підруч. – К.: Центр навч. л-ри, 2004.

Васильєв Н.Н. Тренінг преодоления конфликтов /Н.Н. Васильєв. – СПб.: Речь, 2002. – 174 с.

Дорошенко С. І. Основи культури і техніки усного мовлення. – Харків: ОВС, 2002.

Ершова А.П., Букатов В.М. Режиссура урока, общения и поведения учителя. Педагогика как практическая режиссура. – М.: Ин-т практ. психол. – Воронеж: МОДЭК, 1995. – 268 с.

Зязюн І.А., Сагач Г.М. Краса педагогічної дії: навч. посібн. / І.А. Зязюн, Г.М. Сагач. – К.: Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1997. – 302 с.

Лалл Джеймс. Медіа, комунікації, культура. Глобальний підхід: Пер. з англ.- К.: «К.І.С.», 2002.

Макаренко А.С. Деякі висновки з мого педагогічного досвіду / А.С. Макаренко // Твори: В 7 т. – К., 1954. – Т. 5. – С. 221-226.

Носенко Е. Л., Чернищенко С. В. Методологічні аспекти забезпечення запам'ятовування інформації при розробці дистанційних навчальних курсів: Метод. посібник.- Д.: РВВ ДНУ, 2003.

Ниренберг Дж., Калеро Г. Читатель человека как книгу / Дж. Ниренберг, Г. Калеро. – М., 1990. – 227 с.

Отич О. М. Мистецтво у змісті професійної підготовки майбутнього педагога професійного навчання: навчально-методичний посібник. – Полтава: ІнтерГрафіка, 2005. – 200 с.

Отич О. М. Мистецтво у розвитку творчої індивідуальності майбутнього педагога професійного навчання: комплекс навчально-методичного забезпечення викладання психолого-педагогічних дисциплін: У 3-х ч. – Полтава: ІнтерГрафіка, 2006. – Ч. I. – Навчальні плани та програми з дисциплін психолого-педагогічного циклу. – 168 с.

Отич О.М. Основи педагогічної майстерності викладача професійної школи: підручник /О.М. Отич. – Кіровоград: ІмексЛТД. – 2014. – 208 с.

Педагогічна майстерність: підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін.; за ред. І. А. Зязюна. – 3-тє вид., доп. і перероб. – К.: СПД Богданова А.М., 2008. – 376 с.

Педаяс М. И. Эмоциональность как фактор взаимодействия / М.И. Педаяс // Взаимодействие коллектива и личности. – Таллинн, 1979, С. 90-96.

Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. – Н.Новгород: «Ай-Кью», 1992.

Почепцов Г. Г. Теория коммуникаций. – М.: Реал-бук; К.: Ваклер, 2001. Решетников П. Е. Нетрадиционная технологическая система подготовки учителей: рождение мастера / П. Е. Решетников. – М.: ВЛАДОС, 2000. – 304 с.

Роменец В. А. Творчість, індивідуальність, комунікація // Роменец В. А. Психологія творчості. – 3-тє вид. – К.: Либідь, 2004. – 288 с.



Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления: учебник / Л. Д. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 512 с.

Хуторской А. В. Методика личностно-ориентированного обучения. Как обучать всех по-разному?: пособие для учителя /А. В. Хуторской. – М.: Изд-во: «Владос-Пресс», 2005. – 383 с.

Шелихова Н. И. Техника педагогического общения / Н.И. Шелихова; под общ. ред. М.Р. Гинзбурга. – М. – Воронеж, 1998.

Шмельов А. Г., Похилько В. И., Козловская-Тельнова А. Ю. Практикум по экспериментальной психосемантике: Тезаурус личностных черт. – М., 1988. – 208 с.

Юнг К.Г. Психологические типы / К.Г. Юнг. – СПб., 1991.

## ПСИХОТЕХНІЧНІ ВПРАВИ ДЛЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАБЕЛЬНОСТІ<sup>21</sup>

### Вправа 1

Спробуйте залучити до себе увагу без мовного спілкування — засобами міміки, пантоміміки, зору. Слухачі фіксують ваші жести й оцінюють їх. У вправах з міміки учасники діляться на пари і дають один одному мімічні завдання— не менше 10 на кожну, потім міняються ролями.

Краще спочатку потренуватися дома перед дзеркалом: зобразіть подив, хвилювання, гнів, сміх, іронію та ін. Ці завдання корисні для передачі своїх переживань співрозмовникові.

Спробуйте знайти в собі зародки почуття, якого ви цю годину не відчуваєте: радості, гніву, байдужності, горя, розпачу, обурення, і т.ін.; знайдіть доцільні, доречні форми вираження цих почуттів у різних ситуаціях, програйте ситуацію.

### Вправа 2

Всі учасники розбиваються на пари. Задається наступна ситуація. Партнерів розділяє товсте скло (у потязі, в автобусі...), вони не чують один одного, але в одного з них терміново виникла необхідність щось сказати іншому. Потрібно, не домовляючись з партнером про зміст розмови, спробувати передати через скло все, що потрібно й одержати відповідь.

Кожна пара учасників конкретизує для себе цю ситуацію і виконує вправу. Результати обговорюються.

### Вправа 3

Ведучий пояснює, що іноді обставини складаються так, що доводиться зустрічатися з зовсім незнайомою людиною. Ви домовляєтеся по телефону про день, час, місце зустрічі і про прикмети, за якими ви довідаєтеся один одного.

---

<sup>21</sup> Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2008. — 224 с

Це може бути яскравий піджак, спортивна газета та ін. Адже так звичайно і знаходяться люди.

На занятті треба спробувати піти від цього стереотипу, тобто описати себе так, щоб людина, яку ви зустрінете, відразу вас упізнала. Це може бути ваша звичка поправляти окуляри, смикати правою рукою мочку вуха або незвичайна деталь ходи й ін.

Індивідуальна робота триває 3-5 хв. Потім члени групи можуть сісти у велике коло і зачитати по черзі написане або здати свої аркуші з описом "портрета". Ведучий, перемішавши їх, зачитує текст. Учасники повинні довідатися з цього опису, чий це портрет.

#### **Вправа 4**

Кожному учасникові групи дають олівці і папір. Ведучий дає інструкцію: "Напишіть у стовпчик цифри від 1 до 10 і проти кожної цифри дайте відповідь на те саме питання: "Хто я?". Постарайтеся бути щирими, відвертими, враховуйте свої інтереси, позитивні і негативні якості. Після того як закінчите складати перелік відповідей, приколійте лист на груди і ходіть повільно по кімнаті, читаючи, що написано на листі кожного, і дозволяючи читати свій перелік".

Як варіант один з учасників може прочитати свій перелік відповідей голосно для всієї групи. Заняття закінчується обміном думками.

#### **Вправа 5**

Ведучий пропонує усім включитися в нову гру і починає розповідь: "Був у старовину звичай — зображувати на воротах замка, на щиті лицаря родовий герб і девіз, тобто короткий вислів, що виражає керівну ідею або ціль діяльності власника. Ми не будемо малювати герб, а от над девізом давайте подумаємо. Хоча нині девізи замінили вивіски, але все-таки кожний із членів групи повинний сформулювати свій девіз, що відбиває його життєве кредо, відношення до світу в цілому і до себе зокрема".

Для ускладнення роботи можна спробувати знайти цьому коротку форму вираження у віршованій формі. Наприклад: "Лід і полум'я", "То як звір вона завис, те заплаче як дитя", "Тиха, сумна, мовчазна..." та ін.

На підготовку девізу дається 5-7 хв. Потім учасники по черзі зачитують свої девізи й у разі потреби дають пояснення. Після обговорення індивідуальних девізів учасники формулюють девіз групи — основний принцип взаємин і взаємодії в групі.

Крім того, можна передбачити винахід псевдоніма і знаку відмінно\* сті. Іменний знак відмінності повинний бути намальований на листку. Він повинен бути досить простий і символічний. Девіз повинен бути коротким і образним. Отже, псевдонім, знак відмінності і девіз. Наприклад, псевдонім — "Дядько Вася", відмінний знак — лопата, девіз — "Рию глибоко".

### **Вправа 6**

Інструкція: "Уважно придивіться до розданих фотокарток, на яких зображені люди, психоемоційні стани яких можна віднести до простих емоцій (останні мають бути чітко вираженими мімічними чи пантомімічними засобами). З цією метою можна використати, наприклад, матеріали, представлені в роботі<sup>22</sup>:

Дайте характеристику психоемоційного стану людини, фотокартку якої ви вивчали".

Далі вправа ускладнюється. Слухачам демонструється серія фотокарток із зображенням людей різного віку й статі, в різних психоемоційних станах. Час спостереження поступово скорочується. Правильність та глибина зроблених слухачами висновків перевіряються. Випадки, які спричинили труднощі в пізнанні, розглядають повторно й обговорюють колективно.

---

<sup>22</sup> Гамезо М.М., Домашенко И.А. Атлас по психологии. — М., 1986. — С. 205-211, 238-239.

## **Вправа 7**

Використовуються ті ж самі фотокартки, що і в попередній вправі, однак завдання дещо ускладнюється. Учасникам пропонується визначити, що за події спричинили (або могли викликати) той чи інший психоемоційний стан та за яких умов могли виникнути відповідні емоції.

## **Вправа 8**

Учасникам роздають фотокартки із зображенням людей, чий психоемоційні стани виражені не так явно й чітко, як у попередніх випадках, або ж емоції, які вони переживають, складніші. Час виконання вправ не обмежується, щоб була змога добре проаналізувати побачене.

Завдання 1. Максимально повно та точно охарактеризуйте всі відтінки емоційного стану зображеної людини, спробуйте відтворити характер і хід думок, а також протікання почуттів.

Завдання 2. Визначте, чим би могла займатися ця людина в той момент, коли її фотографували, які події передували цьому моменту, якими б могли бути її дії в наступну мить, тощо.

## **Вправа 9**

Виконавці вправи розподіляються парами і стають обличчям один до одного. Один із них робить повільні рухи руками, головою, всім тілом. Завдання другого - - намагатися стати "дзеркальним" відображенням свого напарника. Складність рухів і темп їх виконання пари добирають самостійно. Через деякий час виконавці міняються ролями.

Вправу можна ускладнити, не визначивши, хто з виконавців є "оригіналом", а хто — "дзеркалом". Необхідність гнучко реагувати на партнера, підігравати йому є хорошим засобом розвитку вміння підтримувати психологічний контакт з іншим.

Виконання вправи та її аналіз дає змогу усвідомити:

- робота "дзеркала" буде ефективною лише тоді, коли відображаються не лише рухи рук, голови, тіла, а й міміка, зосередженість, інші особливості психоемоційного стану партнера;

- між виконавцями вправи досить швидко виникають дуже специфічні взаємини, в основі яких лежить спроможність "дзеркала" перейнятися психоемоційним станом партнера.

Виконавців вправи розподіляють на пари. За командою ведучого один із них зображає "замороженого" (нерухоме тіло, закам'яніле обличчя, порожній погляд та ін.). Завдання партнера полягає в тому, щоб протягом однієї хвилини вивести його з цього стану, "розморозити". Можна користуватися жестами, мімікою, пантомімікою, однак у жодному випадку — словами або дотиками.

Критерії ефективності виконання вправи встановлюють самі учасники. По завершенні вправи партнери міняються ролями.

### **Вправа 11**

Вправа виконується в парах. Ведучий пропонує кожному вибрати собі в пару того члена групи, якого він знає менше за інших.

Завдання 1. Протягом чотирьох хвилин мовчки дивимося один на одного.

Завдання 2. Кожному з вас дається 4 хвилини, протягом яких ви маєте розповісти своєму співрозмовникові, кого ви бачите перед собою. Розповідь треба починати словами: "я бачу перед собою..." і далі слід говорити лише про зовнішній вигляд, не включаючи в розповідь оцінних понять та слів, що містять інформацію про особистісні особливості людини, наприклад: добрі очі, розумний погляд тощо. Спочатку хтось говорить 4 хвилини, інший слухає, потім навпаки. Я скажу вам, коли потрібно буде помінятися ролями

Завдання 3. Кожному з вас дається 5 хвилин для того, щоб розповісти своєму співрозмовникові, яким він (ваш співрозмовник) був, на ваш погляд, коли йому було 5 років. При цьому можна говорити не тільки про зовнішній вигляд, а й про особливості поведінки, характеру тощо.

Після того як перша п'ятихвилинка завершиться, тренер пропонує тому учасникові, що слухав розповідь про себе, протягом хвилини висловити оповідачеві, що в його розповіді було найбільш точним і що в його житті було зовсім не так.

Далі 5 хвилин для розповіді дається іншому учаснику пари, а слухач наприкінці розповіді одержує хвилину для зворотного зв'язку.

Завдання 4. Кожному з вас дається 5 хвилин для того, щоб розповісти своєму партнерові, яка, на ваш погляд, він людина. Ви можете говорити все, що відповідає на питання: "Якою людиною є мій співрозмовник?".

Після виконання всіх чотирьох завдань учасники сідають у коло, і кожному дається хвилину, протягом якої слід представити свого партнера групі як людину, з якою всім доведеться разом провести певний час.

Ця вправа дає різні можливості для обговорення. Можна поставити запитання: "Що ви відчували, коли слухали розповідь про себе?", "Виконання якого із завдань викликало у вас найбільші труднощі?", "Які враження виникли у вас у перебігу виконання вправи?" тощо.

У результаті проведення цієї вправи поліпшується атмосфера в групі, істотно скорочується дистанція між учасниками. У той же час рефлексія досвіду, набутого упродовж виконання завдань, дозволяє обговорити:

1) значення контакту очей у процесі спілкування;

труднощі, з якими зустрічаються учасники, описуючи іншу людину, не даючи їй оцінок та не характеризуючи її особистісні особливості;

прагнення перенести свій досвід на іншу людину, приписати їй те, що властиво насамперед нам самим, та ін.

## **Вправа 12**

Учасники сідають по колу. їх ознайомлюють з інструкцією такого змісту:

"Нехай кожний з вас подумає над тим, яку рису він найбільше цінує в людях. Після того як ви зробите свій вибір, придумайте (або згадайте) коротку

розповідь, історію, притчу, що несли б інформацію про вибрану вами рису. Почувши вашу розповідь (історію, притчу), інші учасники групи мають зрозуміти, про яку рису йдеться".

Після першої, а також кожної з наступних розповідей тренер звертається до групи із запитанням: "Як вам здається, про яку якість йшлося?". Після того як учасники групи висловлять свої пропозиції, тренер звертається до самого оповідача і просить його сказати, яку якість вибрав він.

Вправа дозволяє учасникам краще взнати один одного, вона спонукує членів групи до прояву творчої активності, розвиває уяву. Крім того, вона змушує вдумуватися в зміст того, що розповідає один з них.

### **Вправа 13**

Учасники сідають по колу. їх ознайомлюють з інструкцією такого змісту:

"Зараз я роздам декому з вас картки, в яких йдеться про ті чи інші емоційні стани. Ті, хто одержить картки, прочитає, що на них написано, але так, щоб написаного не бачили інші члени групи, і потім по черзі зобразять цей стан. Ми будемо дивитися і постараємося зрозуміти, який стан зображено".

У перебігу виконання вправи тренер дає можливість учасникам висловити свої думки відносно зображеного стану, потім називає його. Під час обговорення нерідко висловлюються думки про те, які стани важко розпізнаються, що може сприяти їхньому розумінню тощо. Щоразу після того, як стан буде правильно названо (наприклад, радість), можна запитати насамперед у тих, хто дав правильну відповідь, а потім і в інших учасників групи, за якими ознаками вони орієнтувалися, визначаючи стан. Таке обговорення дає можливість сформувати "банк" тих невербальних проявів, на які можна орієнтуватися, визначаючи психоемоційні стани людини.

Крім того, дана вправа дозволяє розвивати виразність поведінки в тих учасників, яким тренер пропонує зобразити той чи інший стан.



## Вправа 14

Учасників розподіляють на дві підгрупи.

Інструкція: "Кожній підгрупі дається 7 хвилин на підготовку, під час якої вона повинна буде вибрати яке-небудь почуття або емоцію (емоційний стан) і продумати, як його можна зобразити. Це може бути або скульптурне зображення, або невербальна дія. У зображенні повинні брати участь усі члени підгрупи. У той час як перша підгрупа показує те, що вона підготувала, друга відгадує, яке почуття або емоція зображені. Потім підгрупи міняються місцями".

Підгрупи готуються в різних приміщеннях. Після того як підготовка закінчена, тренер пропонує одній з підгруп зобразити те почуття або стан, що вони вибрали, не називаючи його. Інша підгрупа дивиться. Потім їй дається одна хвилина на обговорення і хтось висловлює думку групи. Після цього тренер звертається до підгрупи, що демонструвала почуття або стан для того, щоб вони сказали, яке саме почуття або стан вони хотіли зобразити. Потім підгрупи міняються ролями.

Починаючи обговорення результатів виконання цієї вправи, тренер орієнтується на те, чи допущені були учасниками підгруп помилки і який характер останніх.

Як правило, помилки, що допускаються в цій вправі, пов'язані з такими обставинами:

- учасники не зрозуміли зображення, яке пропонувала інша підгрупа;
- учасники не знайшли точного слова для позначення зображеного почуття або стану;
- учасникам не вдалося передати у своєму зображенні змісту емоції або почуття.

Якщо допущено помилку, то під час обговорення можна поговорити про те, з чим вона пов'язана. Часто причиною помилок буває непогодженість у роботі підгрупи, невміння вислухати і почути всіх.

Якщо ж підгрупи правильно ідентифікують запропоновані їм зображення емоційних станів або почуттів, то тренер може поставити запитання: "За якими ознаками ви визначили стан або почуття?". Відповідь на це запитання дає змогу виявити ті конкретні прояви невербальної поведінки людини, що мають сигнальне значення для розуміння стану інших людей.

### **Вправа 15**

Учасників розподіляють на пари. За командою ведучого або ж самостійно вони починають повільно і в унісон, по складах називати слова (наприклад, "СА-МО-..."). Третім складом може бути "...ВАР" (слово "САМОВАР") або ж "...ХІД" (у слові "САМОХІД").

Один із партнерів намагається домогтися збігу свого третього складу з третім складом напарника, інший — уникнути такого збігу. В умовах вправи наголошується, що третій склад обоє учасників мають називати разом, орієнтуючись не на почуті звуки, а на інтуїцію, аналіз тактики поведінки партнера.

При виконанні вправи можна використовувати ігрове поле, на центральній клітинці якого встановлюється фішка. Після кожного ігрового циклу фішку переміщують на одну клітинку в бік того гравця, який виграв цей цикл. Остаточну перемогу отримує той виконавець, якому вдається провести фішку на свій бік ігрового поля.

### **Вправа 16**

Вправу виконують як діалог двох учасників. Одночасно може працювати велика кількість пар. Кожний виконавець отримує записку із завданням з'ясувати щось у партнера (наприклад, чи був він старостою класу під час навчання в школі, чи є в когось із знайомих комп'ютер тощо). При цьому він не

повинен допустити, щоб напарник отримав відповідь на своє запитання та дізнався, яке ж завдання вирішується, одночасно намагаючись дізнатися про його завдання.

### **Вправа 17**

Учасники сідають колом. За командою ведучого кожен вказує на того із своїх колег, з ким він хотів би виконувати якесь доручення. Завдання полягає в тому, щоб домогтися такого вибору, при якому вся група розбилася б на пари, де партнери взаємно обрали один одного.

Слід мати на увазі, що це досить складна і, головне, психологічно не досить приємна вправа, оскільки знову і знову внаслідок вибору утворюються не пари, а "багатокутники", а деяких учасників так ніхто і не обирає. Часто потрібно досить багато спроб, поки пари, нарешті, "знайдуть" один одного.

### **Вправа 18**

Учасники розподіляються на пари і сідають обличчям один до одного. Завдання першого партнера полягає в тому, щоб, зосередившись на якомусь образі, спробувати "мислено" передати його напарнику. Відповідно, останній намагається правильно зрозуміти, на чому ж зосереджена увага його колеги. Потім учасники обмінюються завданнями.

Вправу можна модифікувати, і тоді один і той самий образ "транслює" виконавцеві вся група.

### **Вправа 19**

Виконавці намагаються передати мімікою різні емоційні стани (гнів, радість, здивування, страх тощо), контролюючи себе за допомогою дзеркала. Звертається увага на ту обставину, що в роботі беруть участь усі групи м'язів (лоба, повік, очей, губ, щелеп тощо).

Під час виконання вправи учасники намагаються знайти нові, несподівані, незвичні вирази обличчя та мімічні рухи, які виражають різні психоемоційні стани. Звертається увага на наявність взаємозв'язку між

переживанням людиною тих чи інших психоемоційних станів та їх зовнішнім вираженням.

Групу розподіляють на трійки. У кожній з таких мінігруп ролі розподіляються так: "глухий і німий" — нічого не чує, говорити не може, в його розпорядженні зір, жестикуляція й пантоміма; "глухий і паралітик" — може лише бачити й говорити; "сліпий і німий" — може чути, жестикулювати й користуватися пантомімою.

Завдання: не виходячи з приписаних ролей, домовитися між собою про щось (приміром, про місце зустрічі, подарунок імениннику тощо).

У процесі виконання вправи виникає безліч комічних ситуацій. Лише поступово учасники засвоюють свої ролі, виробляють характерні для кожної трійки способи взаєморозуміння.

### **Вправа 21**

Учасники сидять по колу. Інструкція: "Зосередьтеся на своєму сусіді справа. Згадаєте всі його прояви під час роботи групи, все, що він говорив, робив. Згадаєте почуття і ставлення, що виникали у вас до цієї людини. Для цього в нас буде дві хвилини.

Коли дві хвилини проходять, тренер продовжує інструкцію: "Тепер вирішіть, який з описів природи, погоди, пори року, з якими ви зустрічалися в літературі або придумали зараз, відповідає вашим уявленням про цю людину. Коли усі будуть готові, кожен з нас по черзі представить своєму сусідові цей опис".

Ця вправа дозволяє кожному учасникові одержати особистісно-орієнтований зворотний зв'язок, у той же час характер завдання спрямований на розвиток асоціативних механізмів. Виникаючі описи дуже різноманітні: хтось наводить цитати з літературних творів, хтось створює авторські тексти, нерідко великі і детальні.

## **Вправа 22**

Учасники сидять по колу. Інструкція: "Зосередьтеся на своєму сусіді справа. Згадайте всі його прояви під час роботи групи, все, що він говорив, робив. Згадайте почуття і ставлення, що виникали у вас до цієї людини. Для цього в нас буде три хвилини".

Після закінчення трьох хвилин тренер продовжує інструкцію: "Навколо нас, та у нас самих теж, постійно все рухається. Погойдуються листя дерев, летять птахи, падає сніг, бігають діти. Характер руху може бути дуже різним. Знайдіть такий образ руху, який відображав би ваше уявлення про вашого сусіда справа.

Коли усі будуть готові, кожен по черзі, повідомить своєму сусідові про образ, який він викликав".

## **Вправа 23**

Група ділиться на дві підгрупи. Їх розміщують у два ряди так, щоб усі сиділи обличчям один до одного (якщо в групі непарне число учасників, то тренер також бере участь у виконанні вправи).

Інструкція: "Уявіть собі, що всі ми їдемо в автобусах: одна підгрупа їде в одному, друга — в іншому. Автобуси зупинилися в транспортній "пробці". Ви сидите біля вікна і бачите, що в іншому автобусі прямо напроти вас і теж біля вікна сидить ваш знайомий. Це велике везіння, оскільки вам терміново слід передати йому якусь важливу інформацію, і ви, скориставшись ситуацією, намагаєтеся це зробити. Однак здійснити це ви можете лише мовчки, без слів, невербально. Часу у вас небагато. Той, кому передають інформацію, має постаратися зрозуміти, що йому повідомляє його знайомий".

На першому етапі вправи тренер пропонує одному ряду виступити в ролі тих, хто передає інформацію, а іншому — в ролі тих, хто сприймає повідомлення. Доцільно дати учасникам можливість підготуватися до виконання вправи. Коли всі готові, тренер пропонує кому-небудь з першої ряду почати передавати інформацію, а всіх інших просить уважно

спостерігати. Після того як інформація буде передана, той учасник групи, кому вона була призначена, розкажує, що він зрозумів. Інші учасники в цей час можуть висловлювати свої версії вербалізації цього тексту. Це активізує роботу, дозволяє здобути більше матеріалу для обговорення, знижує напруженість.

По завершенні той, хто передавав повідомлення, говорить, чи правильно його зрозуміли, і за необхідності вносить корективи.

### **Вправа 24**

Учасники сідають парами. Інструкція: "Зараз кожний з вас по черзі розповість партнерові якусь історію. Краще, якщо це буде історія із завершеним сюжетом, де описані різні почуття її учасників, психологічні колізії тощо, тобто не слід обмежуватися: я встав, умився, поснідав, одягнувся, вийшов з будинку, почекав автобуса тощо. Водночас не має бути така історія, яку ви могли б розповісти всім нам. У кожного буде по 3 хвилини, щоб розповісти свою історію. Я буду стежити за часом і скажу вам, коли він закінчиться для першого оповідача, а коли — для другого".

Учасники групи розповідають один одному свої історії.

"Тепер з кожної пари один із партнерів переходить по колу (за стрілкою годинника) до іншої пари. У нових парах ви розповідаєте партнерам історії, які почули від своїх партнерів по попередніх парах".

Після того як історії розказані, всі повертаються до кола, і тренер пропонує кожному розповісти ту історію, яку він почув на другому етапі. Після кожної розповіді тренер звертається до того, від кого оповідач почув цю історію, і до того, хто є її автором, із питаннями: "Що виявилось упущеним з того, що ви розповіли? Що перекручено? Може, з'явилося щось нове, про що ви не говорили?".

### **Вправа 25**

Учасників розподіляють на пари і ставлять обличчям один до одного. Завдання полягає в тому, щоб уявити між собою і напарником товсте скло і

спробувати передати йому якийсь повідомлення, не користуючись при цьому словами.

Учасники намагаються визначити за допомогою контакту очей, хто з присутніх їх підтримує, а хто— ні. При цьому всі намагаються мовчати та зберігати незворушний вираз обличчя.

Один із учасників виходить з аудиторії секунд на 10, інші за цей час домовляються, хто буде його підтримувати, а хто — ні.

Далі аналізується, чи зміг учасник виявити ці дві групи учасників тренінгу та що допомагало (заважало) йому у вирішенні цього завдання?

### **Вправа 26**

Учасники групи стоять по колу. Інструкція: "Нехай кожний з нас по черзі зробить рух, що відображає його внутрішній стан, а ми всі будемо повторювати цей рух 3-4 рази, намагаючись проникнути в стан людини, зрозуміти його".

Після завершення вправи можна задати групі питання "Який, на вашу думку, стан кожного з нас?". Після того, як щодо стану когось з учасників буде висловлено кілька гіпотез, варто звернутися до нього за поясненням його дійсного стану.

### **Вправа 27**

Учасники групи сидять парами. Тренер бере участь у виконанні вправи, якщо в групі непарна кількість учасників.

Інструкція: "Згадайте все, що ви вже знаєте один про одного, те, що говорив ваш партнер, як він вів себе, діяв у різних ситуаціях спільної роботи, а після цього по черзі розкажіть один одному про те, прояви яких стереотипів, звичок та ідей, дуже значущих для вашого партнера, ви помітили в його поведінці".

Після того як робота в парах закінчена, група сідає колом, і тренер ставить питання: "Розкажіть про ваші враження від роботи в парах", "Що ви нового довідалися про себе під час роботи в парах?" тощо.

Вправа спрямована на усвідомлення своїх звичок, стереотипів, принципів, що дозволяє учасникам в подальшому зауважувати їх вплив на власну поведінку та на оточуючих людей. Це підвищує поведінкову і когнітивну гнучкість особистості, сприяє подоланню бар'єрів у спілкуванні.

**ОСОБИСТІ УСПІХИ І НЕВДАЧІ У СПІЛКУВАННІ З ПАРТНЕРОМ**

п/п	Мої успіхи у спілкуванні	Завдяки яким знанням і вмінням я досягав	Які чинники перешкоджають спілкуванню	Що залежить від мене	Що від мене не залежить
1					
2					

Складіть картограму особистих успіхів і невдач у міжособистіс йому спілкуванні, проаналізуйте їх.

№ п/п	Мої невдачі у спілкуванні	Чим вони спричинені (відсутністю яких знань і вмінь)	Які чинники перешкоджають спілкуванню	Що залежить від мене	Що від мене не залежить
1					
2...					