

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

І.В.Козубовська, Д.В.Данко

**ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ
НАВЧАЛЬНО-ВИХОВНОГО ПРОЦЕСУ
У ВИЩІЙ ШКОЛІ
(методичні рекомендації)**

Ужгород - 2020

Міністерство освіти і науки України

Ужгородський національний університет

І.В.Козубовська, Д.В.Данко

**ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ
НАВЧАЛЬНО-ВИХОВНОГО ПРОЦЕСУ
У ВИЩІЙ ШКОЛІ
(методичні рекомендації)**

Ужгород - 2020

УДК 371.13.81

Рецензенти :

доктор педагогічних наук, професор Розлуцька Г.М.

доктор педагогічних наук, професор Товканець Г.В.

Затверджено на засіданні вченої ради факультету суспільних наук

(протокол № 5 від 19. 12. 2019 р.)

Відповідальна за випуск :

кандидат педагогічних наук, доцент Ваколя З.М.

Одним з важливих завдань вищої школи є вдосконалення професійної підготовки фахівців. На успішність навчальної діяльності студентів у закладі вищої освіти впливають різні чинники, в тому числі й психологічні, які необхідно враховувати в організації навчально-виховного процесу [1]. Насамперед, це стосується особливостей перебігу психічних процесів індивіда (відчуття, сприймання, пам'ять, мислення, уява, увага та ін.). Навіть найпростіший психічний процес *відчуття* проявляється в тому, що в одних студентів краще розвинені слухові відчуття, в інших зорові і т.п., у деяких є певні вади у розвитку відчуттів, які перешкоджають ефективному засвоєнню студентами навчального матеріалу. Іноді через проблеми з зором чи слухом студенти мають значні проблеми у навчанні. У студентів можуть бути по-різному розвинені типи *сприймання*. Студентам з чітко вираженим аналітичним типом сприймання буває нелегко дати лаконічну відповідь на питання, стисло описати якусь подію, охарактеризувати явище. Студент з синтетичним типом сприймання, навпаки, відчуває труднощі у здійсненні детальної характеристики предмета, події, явища, аналізі окремих їх частин.

В успішній навчальній діяльності важливе значення має розвиток *уваги*. Увага – це наскрізний психічний процес, який пронизує всі інтелектуальні функції і забезпечує успішність інтелектуальної діяльності. Добре розвинуті властивості уваги і її організованість є важливим фактором, який суттєво впливає на успішність навчання в будь-якому віці. Як правило, добре встигаючі студенти мають кращі показники розвитку уваги. Увага може бути мимовільна, довільна, післядовільна. Мимовільна увага зазвичай добре розвинена у всіх студентів. Це – увага до всього цікавого, неординарного, захоплюючого, яка не вимагає вольових зусиль. Проте засвоєння навчального матеріалу передбачає у більшості випадків саме довільну увагу. Психологічний зміст довільної уваги пов'язаний з постановкою мети діяльності і вольовими зусиллями, на які не всі здатні. Щоб підтримувати сталу увагу студентів, викладачу потрібно спочатку розглянути якісь цікаві факти, які стосуються теми лекції, викликати тим самим появу мимовільної уваги, на основі якої виникне післядовільна, яка вже не буде потребувати значних вольових зусиль для її підтримки. Крім того, слід враховувати той факт, що стала увага в дорослому віці може триматися не більше 40-50 хвилин, після чого обов'язково потрібна перерва. Тому не можна проводити лекцію без перерви з метою швидшого

закінчення заняття, тому що продуктивність роботи і викладача, і студентів знижується.

З увагою тісно пов'язана *пам'ять*, причому зв'язок між ними безпосередній: чим уважніша людина, тим більший обсяг матеріалу вона зможе запам'ятати, зберегти і відтворити. Пам'ять є основою всього психічного життя людини і являє собою ряд складних психічних процесів, активно оволодіваючи якими, людина керує набуванням і збереженням в свідомості потрібної інформації і її відтворенням у разі необхідності. Для того, щоб студенти змогли краще запам'ятати матеріал лекції, варто дотримуватись певних умов: відсутність додаткових подразників (шум), емоційність викладу матеріалу, оптимальний темпоритм мовлення, активне залучення студентів до творення лекції, логічні наголоси і паузи у викладі матеріалу. Відомо, що значна частина інформації забувається зразу ж після її отримання, але, якщо порекомендувати студентам вдома після лекції переглянути записи, то процес запам'ятовування буде більш ефективним.

Всі пізнавальні процеси розвиваються в тісній взаємодії з *мисленням*. Основу розвитку мислення складає формування і удосконалення мислительних дій та операцій. Оволодіння мислительними діями відбувається таким чином: спочатку дитина діє у зовнішньому плані, оперуючи безпосередньо з предметами і змінюючи їх стан або властивості, потім відбувається інтеріоризація цих дій, тобто перехід у внутрішній план, вони перетворюються у дії розумові. При цьому мислительні дії дитини набувають або форми дії з образами, або форми дії із знаками (словами, числами). У відповідності з цим розрізняють 3 види мислительної діяльності: наочно-дійова, наочно-образна, словесно-логічна. Якщо в дошкільному віці у дітей переважає наочно-дійове мислення, у шкільному – наочно-образне, то під час навчання в університеті вимагається високий рівень розвитку логічно-сислового або абстрактного мислення. Студенти повинні володіти такими мислительними діями та операціями, як аналіз, синтез, абстрагування, порівняння, конкретизація, узагальнення і різними формами мислення: судження, умовисновки, поняття. В процесі навчання слід звертати увагу на розвиток у студентів таких індивідуальних особливостей мислення, як глибина, широта, гнучкість, самостійність, критичність, неординарність, креативність.

Важливе значення в психічному розвитку особистості має також *уява*, яка суттєво впливає на засвоєння навчального матеріалу. За допомогою уяви створюються образи таких предметів і явищ, які могли раніше ніколи не сприйматися людиною. Уява допомагає прогнозувати наслідки своїх дій, майбутнє. Розрізняють уяву відтворюючу (репродуктивну) і творчу. Основою відтворюючої уяви є створення образу предмета за його описом, малюнком, розповіддю, схемою і т.д. Цей вид уяви досить важливий у навчальній діяльності, бо дозволяє студентам формувати правильне і достатньо повне уявлення про отриману нову інформацію. Ще важливішою є творча уява – самостійне створення нових образів, ідей. Така уява складає основу будь-якої творчої діяльності, яка відкриває можливість самовираження, дозволяє людині реалізувати її особистісний потенціал. Опираючись на можливості уяви студентів у засвоєнні навчального матеріалу, слід використовувати такі засоби створення образів уяви, як аглютинація (поєднання окремих частин різних предметів чи явищ і створення на цій основі нових образів), гіперболізацію, мінімізацію (свідоме перебільшення чи зменшення предметів чи їх частин з метою більш глибокого розкриття образу), аналогію та ін..

Зауважимо, що досить стійкими є властивості *темпераменту* через зумовленість їх природженим типом нервової діяльності. Так, Я. Стреляу підкреслює, що на темперамент мають вплив вікові зміни, які пов'язані, перш за все, з процесом статевого дозрівання або зі змінами поведінки, що впливають, головним чином, із анатомічного та фізіологічного розвитку нервової системи та інших систем організму (іншими словами, сангвінік підліткового чи юнацького віку поводиться інакше, ніж в дорослому або похилому віці, хоч змінити тип темпераменту повністю неможливо) [2].

Таким чином, слід виділяти дві складові темпераменту – специфічну та неспецифічну. Специфічну частину складає власне темперамент. Як зауважує Р. Благута, темперамент не існує ізольовано від інших компонентів особистості: впливає на них та відчуває на собі їх вплив, у зв'язку з чим у складі типологічного виявляється низка нових особливостей. Ця група, що складає неспецифічну частину типологічного, суттєво відрізняється від специфічної його частини. Причому, особливо важливою є наступна відмінність: в той час, як неспецифічна частина залишається незмінною в межах одного вікового періоду, специфічна

частина звичайно якісно визначена на різних вікових етапах розвитку [3,с.55.].

Слід зауважити, що в навчально-виховній роботі необхідно враховувати ті психологічні особливості прояву темпераменту, які можуть негативно вплинути на соціалізацію і навчання індивіда. Водночас, підкреслимо, що не можна ігнорувати позитивні прояви типів темпераменту задля можливості вироблення прогнозу та побудови проекту (моделі) корекції поведінки, оскільки в реальній дійсності особистість виступає інтегральним поєднанням рис, притаманних кільком типам темпераменту, тому досить важко зустріти особу з проявами, характерними для якогось одного виду темпераменту. Це, в свою чергу, може як покращити (коли негативні риси нейтралізуються позитивними), так і ускладнити ситуацію (коли має місце накладання негативних рис, притаманних різним типам темпераменту).

Особливої уваги викладача вимагають студенти - меланхоліки, які належать до слабого типу нервової системи. Вони надзвичайно чутливі, сором'язливі, несміливі, уникають контактів з оточуючими, відзначаються високим рівнем тривожності, важко пристосовуються до нових умов, не вірять у власні сили, зазвичай песимістично налаштовані, при перших невдачах припиняють роботу і навіть можуть покинути навчальний заклад.

Стосовно цих студентів викладач повинен проявляти максимум терплячості, доброзичливості, тактовності. Дуже суворий тон, тим більше крик, є абсолютно недопустимим у спілкуванні з меланхоліками навіть у випадку вчинення ними серйозного проступку. Іноді навіть просте зауваження може викликати неадекватну реакцію студента.

Як правило, такі студенти на заняттях, навіть знаючи відповідь на поставлене питання, дуже рідко піднімають руку, можуть повністю розгубитися біля дошки, не виявляють бажання виконати якийсь відповідальне доручення, побоюючись не справитися з ним. Спостережливий викладач повинен помітити готовність і неготовність меланхоліка успішно виконати якусь роботу. Вдала відповідь на занятті, яка супроводжується позитивним оціночним судженням викладача перед всією аудиторією, має велике значення для розвитку самоповаги студента, зміцнення віри у власні сили і можливості. Отже, дуже важливим є

створення ситуації, коли студенти-меланхоліки можуть досягти успіху і домогтися визнання викладача та однокурсників.

Складним є холеричний тип темпераменту. Поведінка студента з холеричним темпераментом і його успіхи в навчанні в значній мірі зумовлені властивостями його темпераменту. Холерик дуже імпульсивний, невитриманий, не здатний повністю контролювати свої дії, тривалий час зосередитися на виконанні якогось завдання, особливо, якщо воно не дуже цікавить його, часто змінює свої уподобання, захоплення, не доводить розпочату справу до кінця. Холерик досить конфліктний, він є активним учасником різних сварок і навіть бійок. Холерики люблять дискутувати, не маючи для цього достатньо вагомих аргументів. Представники холеричного темпераменту зазвичай поверхові, не заглиблюються в суть явищ, їм здається, що все зрозуміло.

Спокійний, врівноважений, доброзичливий тон, терплячість, витримка дуже необхідні викладачу у спілкуванні з такими студентами. Їх слід привчати до більшої врівноваженості, виваженості у судженнях і діях, залучати до монотонної, але корисної і цікавої для них роботи і стежити, щоб робота була виконана, причому не абияк, поспіхом, а на належному рівні. Якщо робота виконана незадовільно, варто примусити переробити її.

Студентам флегматичного темпераменту притаманна: як загальна пасивність, так і пасивність у конфліктній ситуації, що іноді межує з байдужістю; емоційна витривалість; іноді хизування власними недоліками; достатній рівень самокритичності. На відміну від холериків, флегматики не такі поверхові, вони не люблять часто змінювати види діяльності і зазвичай прагнуть довести розпочату справу до кінця. Якщо у холериків процеси збудження переважають над процесами гальмування, то у флегматиків, навпаки, процеси гальмування суттєво переважають над процесами збудження. Оскільки внаслідок цього всі реакції у них сповільнені, у флегматиків часто виникають труднощі у навчальній діяльності. Іноді їх називають «люди –тугодуми». Це не означає, що вони менш розумні ніж представники холеричного, меланхолічного, чи сангвінічного типу темпераменту, але їм обов'язково потрібно більше часу, щоб успішно справитися з роботою (як інтелектуального, так і фізичного спрямування). При вивченні нового матеріалу вони часто вимагають додаткових пояснень. Важко засвоюють навчальний матеріал,

якщо темпоритм мовлення викладача занадто високий. Такі студенти повинні завжди бути в полі уваги викладача, який має спонукати їх до діяльності, постійно намагатися активізувати їх пізнавальну активність. Саме ігнорування цих особливостей темпераменту студентів-флегматиків у процесі навчально-виховної роботи часто зумовлює їх невдачі у навчальній діяльності, а постійний неуспіх викликає розчарування, небажання вчитися, втрату інтересу до навчання і навчального закладу.

Цікаво, що частина флегматиків може не встигати з кількох предметів і водночас мати непогані показники з інших. Безперечно, це зумовлено і розвитком їх здібностей, проте, як нами виявлено, великий вплив на навчальні успіхи флегматиків має індивідуальний підхід до них викладача з конкретного предмету, врахування особливостей їх типу темпераменту.

Що стосується студентів сангвінічного типу темпераменту, то особливості цього типу темпераменту, які потрібно враховувати у навчально-виховній роботі, не так яскраво виражені, як холеричного, флегматичного і меланхолічного. У сангвініків процеси збудження і гальмування врівноважені, тому вони не відзначаються афективністю, не схильні до конфліктів, рідко є ініціаторами сварок, бійок, досить легко адаптуються до нових умов, знаходять спільну мову зі старшими і ровесниками. Проте важливим у роботі з ними є постійний контроль. Сангвініки іноді переоцінюють свої можливості, мають багато планів, які не можуть реалізувати.

До індивідуально-психологічних чинників, що підвищують або знижують ефективність навчання і взаємовідносин індивіда у колективі, можна віднести певні особливості *характеру*. Деякі риси характеру виявляються настільки яскраво і постійно, що визначають тип особистості, індивідуальний стиль її поведінки.

Особливо це стосується так званих акцентуацій характеру. Залежно від інтенсивності прояву окремих рис виділяють «нормальні» характери, загострені (акцентуйовані) характери та характери із сильними відхиленнями (психопатичні). Акцентуації характеру – це крайні варіанти норми, за яких окремі риси характеру надмірно посилені, через що має місце вибіркова вразливість від психогенних впливів одного роду при достатній і навіть підвищеній стійкості до інших [4; 5]. Перший і другий типи можуть бути віднесені до норми (в широкому розумінні), третій – до патології характеру.

Погоджуємося з Р. Благутою, що прояви акцентуацій виявляються не в будь-якій обстановці, а тільки в особливих умовах, в результаті навантаження на «місце найменшого опору» (*locus minoris*) характеру. Акцентуації можуть ускладнювати процес соціалізації особистості. На думку Р. Благути, незважаючи на те, що акцентуації знаходяться у межах психологічної норми, існуючі відхилення породжують для їхніх носіїв деякі проблеми і труднощі – індивіди з акцентуаціями складають групу підвищеного ризику, оскільки надзвичайно піддатливі до згубних впливів середовища та психічних травм. [3, с. 61].

Як відзначає вітчизняна дослідниця Н.Максимова, при правильному педагогічному підході до таких студентів акцентуації характеру вдається трохи послабити [6].

Зауважимо, що в класичному вигляді акцентуації характеру зустрічаються досить рідко, проте випадків прояву симптомів якогось конкретного виду акцентуації можна виявити багато, про що свідчить досвід викладацької діяльності.

Зокрема, досить складно працювати зі студентами демонстративного типу акцентуації, які будь-що намагаються привернути увагу до себе, іноді здійснюючи при цьому неадекватні вчинки. Результат роботи з ними виявляється ефективним при вмілому поєднанні розумної вимогливості з похвалою, заохоченням, які мають дуже важливе значення для них. Похвала і заохочення повинні строго лімітуватися, використовуватися тільки у випадку конкретних досягнень, реальних успіхів, а не надуманих. Викладачам, академнаставникам варто подумати над створенням ситуацій, де такі студенти змогли б позитивно проявити себе, викликати увагу, інтерес до себе і своїх дій.

У роботі зі студентами нестійкого типу акцентуації слід запропонувати чітку систему розумно організованих вимог, звертати велику увагу на постійний контроль за їх діяльністю, давати систематичну оцінку їх діям, створювати ситуації, в яких вони повинні проявити волюві зусилля і намагатися тактовно допомогти їм зробити це. Оскільки такі студенти не здатні самотійно протистояти негативним впливам, необхідно уважно вивчити їх оточення і намагатися нейтралізувати джерела негативних впливів.

Зі студентами гіпертимного типу акцентуації доцільно якомога частіше намагатися спільно аналізувати їх діяльність, критично

розглянути досягнення і невдачі, спланувати роботу на найближчий період часу. Важливо переконати студента, що не все так легко дається, як він собі уявляє, показати на конкретних прикладах, що легковажність студента, його поверховість у виконанні якоїсь роботи часто не дозволяють йому досягти успіху. Важливо відмовитися від дріб'язкової опіки, жорсткого і постійного контролю, регламентації поведінки. Необхідно організовувати діяльність, де студент зможе проявити в повній мірі самостійність, ініціативу (організація диспуту, конференції, наукового дослідження, спортивних змагань, туристичних походів), тобто заходів, які вимагають активності, уміння швидко орієнтуватися, дають змогу проявитися лідерським якостям. Головне - урізноманітнити діяльність, зацікавити новими корисними справами, які він може здійснити самостійно і добровільно.

Часто можна зустріти студентів астеничного типу акцентуації, які не вірять у свої сили, вважають себе «невезучими», обділеними долею. Вони дуже люблять жалітися, нарікати на життя і не можуть обійтися без підбадьорення, підтримки. Якщо не отримують належного співчуття, можуть навіть залишити навчання, вважаючи, що вони ні на що не здатні.

У навчально-виховній роботі важливо враховувати і таку індивідуально-психологічну властивість як *здібності*, які допомагають людині досягнути значних результатів у певних видах діяльності. Здібності можуть бути загальні і спеціальні, вони розвиваються на основі задатків. Зазвичай, у кожної людини є певні задатки, але над їх розвитком необхідно наполегливо працювати. Людина, у якої немає здібностей до конкретного виду діяльності, не зможе ефективно працювати. На жаль, іноді студенти самостійно, або під впливом батьків, друзів, знайомих обирають професію, до якої у них немає здібностей. Не кожна людина може бути успішним лікарем, музикантом, вчителем. Одним людям краще даються точні науки, іншим – гуманітарні. Іноді молода людина обирає математичний факультет тільки тому, що там конкурс менший, але далі виявляється, що вона не може успішно навчатися на цьому факультеті, навіть, якщо й дуже старається. Якщо викладач бачить, що у студента немає здібностей до оволодіння саме цією професією, йому варто відверто поговорити зі студентом, порадити знайти себе в іншому виді діяльності.

Сьогодні вища школа має значні проблеми через недостатній рівень знань учнів, які закінчили середню школу і вступили до вишу. Значні

прогалини в знаннях з більшості навчальних дисциплін не дозволяють їм успішно засвоювати новий матеріал. Відставання в навчанні поступово поглиблюється і дуже швидко студенти взагалі втрачають інтерес до занять. Більше того, вони вважають, що теоретичні знання їм не потрібні. Тому дуже важливо проводити з ними належну роз'яснювальну роботу, переконати їх, що без знань у відповідних галузях науки вони не зможуть стати хорошим спеціалістом. Але роз'яснювальної роботи і переконання зазвичай виявляється недостатньо для того, щоб студенти почали краще вчитися. Їм потрібна дієва допомога. На початку роботи з відстаючими студентами ставляться завдання : ліквідувати прогалини в знаннях; створити сприятливі умови для навчання, надати кожному студенту можливість для самовираження, вселити віру у власні сили; внести елементи індивідуальних занять зі студентами, які суттєво відстають від програми та ін.

В процесі інтелектуально-пізнавальної діяльності студенти не повинні відчувати свою безпорадність, глибоке розчарування, ображеність. Дехто з них, можливо, й хотів би краще вчитися, але занадто багато прогалин у навчанні, декому для опанування певного матеріалу потрібно тиждень, а комусь і місяця мало, один студент вимагає неодноразового пояснення, іншому досить незначної підказки. Викладач повинен визначити індивідуальні можливості студента, знайти ту межу, де почалося відставання, провести додаткові заняття з окремими студентами або групові заняття, а головне – зорієнтувати студентів на самостійне вивчення матеріалу. Самостійна робота студентів у вищій школі активно декларується, але поки що не посідає чільного місця в навчальному процесі. Досвід показує, що студенти, які тривалий час не встигали і відчували себе зайвими на заняттях, з великими труднощами вчать самостійно здобувати знання. Вони мають бути постійно в полі зору викладача. Спочатку не варто ставити незадовільні оцінки. Невдалі спроби відповіді не засуджуються, а вдалі, навпаки, заохочуються, можливо, іноді навіть авансом. В аудиторії повинна бути створена атмосфера довіри і взаємодопомоги. Слабим студентам спочатку пропонуються простіші завдання, поступово ускладнюючись. Викладач дає їм можливість виконати необхідний мінімум, щоб отримати заслужену оцінку «3», яка пізніше може стати вищою. Зауважимо, що при цьому важливе значення має саме той факт, що ця оцінка є дійсно заслуженою,

студент починає розуміти, що він здатний вчитися. Перші успіхи у навчанні надають моральну підтримку, пробуджують віру у власні сили, формують почуття власної гідності. Зникає почуття безсилля, дискомфорту, меншовартості. Створюється атмосфера душевної рівноваги, спокою, небайдужого ставлення до навчання, навчального закладу. Підвищується якість знань і одночасно стає менш проблемною поведінка.

Звичайно, індивідуалізація навчання вимагає від викладача багато часу і зусиль, високого рівня педагогічної майстерності і бажання працювати.

До індивідуальних особливостей студентів, які варто враховувати в роботі з ними, відносяться *біоритми*. Відомо, що всі люди поділяються на «жайворонків», які більш активні, енергійні в першу половину дня, «сов», які, навпаки, зазвичай, пасивні, пригнічені зранку і більш активні й життєрадісні в другій половині дня, та «аритміків», які порівняно легко пристосовуються до будь-якого режиму. Таким чином, цілком ймовірно, що «студенти-сови» з великими труднощами працюють на першій парі, оскільки діяльність їх мозку в цей час сповільнена. Вони неухважні на занятті, пасивні, мляві і продуктивність їх праці дуже низька. Проте через деякий час вони активізуються і готові плідно працювати.

Особливої уваги в реалізації навчального процесу заслуговує організація *спілкування* викладача з аудиторією, особливості викладу матеріалу [7].

Сфера спілкування у викладанні представлена вербальним і невербальним спілкуванням. Вербальне спілкування – це контакт з партнером і взагалі з оточенням за допомогою мови як єдиної, цілісної складної системи знаків, які служать засобом спілкування.

Учені З.Мацюк, Н.Станкевич вважають, що мова є одночасно явищем фізичним, фізіологічним, антропологічним, суспільним. Умова його існування – людське суспільство. Мова є феноменом людської цивілізації, найважливішим знаряддям соціалізації людини. За допомогою мови людина щодня спілкується, пристосовується до свого оточення, зміцнює суспільні зв'язки, взаємодіє з різними соціальними групами [8, с.7].

Мова – засіб спілкування, мислетворення, інтелектуального та естетичного освоєння світу, нагромадження і збереження людського досвіду, а також умова подальшого поступу усього людства.

Найважливішими функціями мови є: комунікативна (засіб спілкування і порозуміння між людьми); номінативна (засіб називання усіх предметів, ознак, дій, реальних та ірреальних сутностей світу); пізнавальна (засіб пізнання світу і накопичення людського досвіду); культурологічна (засіб нагромадження суспільно-історичного, культурного надбання народу); експресивна (засіб вираження внутрішнього світу людини, її почуттів, переживань, емоцій); етична (засіб дотримання норм поведінки, моральних правил); естетична (засіб творення позитивних емоцій, краси); мислетворча (засіб людського мислення, творення, оформлення і вираження думки); ідентифікаційна (засіб ототожнення в межах певної спільноти); виховна (засіб прищеплення моральних принципів і поглядів) та інші.

Мовлення – це психічний процес використання мови у спілкуванні. Мовлення представляє собою матеріалізацію результатів мислення за допомогою мови. Мова і мовлення утворюють єдність : без мови не може бути мовлення.

На думку А.Герасимчук, О.Тимошенко, мова спрямована на те, щоб окреслити, дефініювати думки, почуття, предмети, явища, досвід тощо для обміну їх з іншими людьми; дати оцінку людям, почуттям, відповідно до актуальної системи норм і цінностей; презентувати і обговорити результати власного життєвого і професійного досвіду, оцінювати події минулого та спів ставляти їх з сучасністю і з баченням майбутньої перспективи; дати можливість творити, підтримувати, змінювати середовище; бути джерелом злагоди, продуктивної взаємодії [9, с.201].

Як відзначає С.Шевчук, мова є найважливішим засобом спілкування людей, висловлення їх думок, почуттів. Формою існування мови є мовлення – конкретний практичний вияв мови в дії, реалізація її у різних сферах життєдіяльності людини. Основою ділового спілкування є ділове мовлення, яке повинно відповідати таким вимогам: точність у формулюванні думки, недвозначність; логічність, послідовність; стислість; відповідність між змістом і мовними засобами; відповідність між мовними засобами та ситуацією спілкування; відповідність між мовними засобами й стилем викладу; різноманітність мовних засобів; нешаблонність у побудові висловлювання; доречність; виразність дикції; відповідність інтонації мовленнєвій ситуації [10, с.6].

Подібні вимоги до ділового мовлення можна знайти в працях інших

учених і всі вони стосуються викладацької діяльності: ясність, недвозначність у формулюванні думки; логічність, смислова точність, небагатослівність; відповідність між мовними засобами та обставинами мовлення; співмірність стилю викладу і мовних засобів; різноманітність мовних засобів; виразність дикції, відповідність інтонації мовленнєвій ситуації та ін.

У вербальному спілкуванні виокремлюють дві форми: усну і письмову.

Основними формами вираження усного ділового мовлення є монолог та діалог. Діалог – найпростіший і найпоширеніший вид (форма) усного мовлення. Він розгортається як розмова між двома чи кількома особами. Цей вид мовлення не планується чітко заздалегідь, оскільки кожна вимовлена фраза є відповіддю на репліку співрозмовника. Значний вплив на його зміст мають особливості ситуації (контекст). Велике значення в діалозі має характер взаємовідносин між партнерами. Діалог є так званим скороченим мовленням, оскільки предмет розмови зазвичай добре відомий співрозмовникам. Діалог більш характерний для практичних занять, проте елементи діалогічного мовлення використовуються і в проведенні лекцій. В процесі діалогічного мовлення часто використовуються невербальні засоби спілкування.

Монолог – мовлення однієї людини. Монологічне мовлення систематизують за функціональними критеріями (публіцистичний, виробничо-службовий тощо) і за ситуаційними ознаками (прямі контакти та опосередковані контакти). Залежно від змісту, призначення, способу проголошення й обставин спілкування виокремлюють ділову доповідь, виступ, промову, повідомлення. Ділова доповідь – виклад інформації і шляхів розв'язання різних окремих теоретичних і практичних питань в певній галузі.

Промова – публічний виступ, присвячений певній актуальній проблемі, події.

Виступ – короткотривале усне мовлення з приводу одного чи кількох . Поширеними є виступи за доповіддю, які називаються дебатами. Повідомлення – невелика доповідь на якусь тему. Всі ці види використовуються в навчально-виховному процесі у вищій школі під час проведення лекцій, практичних занять, конференцій, презентацій, захистів бакалаврських і магістерських робіт тощо.

Мовлення як форма спілкування засобами мови відіграє головну роль в міжособистісній взаємодії, встановленні контактів і взаєморозуміння. Воно реалізується у щоденних актах мовленнєвої діяльності і поведінки. Мовленнєва поведінка, на думку І.Зимньої [11], проявляється в манері, характері мовленнєвих дій, включаючи соматичну активність.

Якщо мовленнєва діяльність в основному спрямована на предметне інформування, то мовленнєва поведінка включає і передачу експресивної інформації, яка забезпечує регуляцію взаємовідносин з партнерами по спілкуванню. В структуру мовленнєвих дій, з яких складається мовленнєва поведінка, входять суб'єкт, об'єкт, мета, зміст, а також засоби – вербальні і невербальні.

Мовленнєва поведінка, як і інші види соціальної діяльності, перебуває під контролем суспільства. Перш за все, вона підпорядкована загальноприйнятим нормам літературного мовлення – орфоепічним, лексичним, фразеологічним, морфологічним, синтаксичним. Культура мовленнєвої поведінки зумовлена доцільним вибором і організацією мовленнєвих засобів, які в кожній конкретній ситуації спілкування при дотриманні лінгвістичних і етичних норм дозволяють ефективно вирішувати комунікативні завдання. Однак, кожний акт професійної комунікативної взаємодії вимагає нестандартної мовленнєвої творчості, оскільки будується з врахуванням багатьох обставин – ситуацій спілкування, індивідуальності партнера по спілкуванню, його емоційного стану, характеру відносин, які склалися між партнерами і т.д. У процесі спілкування необхідна постійна корекція поведінки в зв'язку з отримуваною зворотною інформацією від партнера по спілкуванню – вербальною і невербальною.

Успішна реалізація завдань спілкування в навчально-виховному процесі передбачає високу культуру мовленнєвої поведінки викладача, володіння його прийомами імпровізації, діалогізації, експресивності. Суттєвими ознаками культури поведінки будь-якої людини є використання системи національно-специфічних стереотипів, стійких форм спілкування, призначених для встановлення і підтримання контактів. Моральну основу мовленнєвої поведінки складає гуманізм, ввічливість, повага і терпляче ставлення до кожного співрозмовника, незалежно від його віку, статі, соціального статусу, а також від того, симпатію чи антипатію він викликає.

В процесі спілкування викладач покликаний створювати відповідну комунікативну обстановку, яка б стимулювала мовленнєву активність студентів. Важливо не вишукувати помилки чи неточності у їх висловлюваннях, а виражати дійсний інтерес до обміну інформацією, підкреслювати достоїнства, не наполягати на негайних відповідях, дати можливість подумати, не перебивати.

Слово регулює поведінку людини, перебіг психічних процесів, зумовлює зміни у вищій нервовій діяльності, в роботі всіх без винятку систем організму.

Слід підкреслити, що слово, маючи загальний зміст для тої чи іншої групи людей, має ще завжди у кожної людини індивідуальний не тільки психологічний, але і фізіологічний контекст, зв'язаний з його індивідуальною значимістю для людини. А ця значимість, в свою чергу, визначається місцем, яке в минулому досвіді людини займали предмети, особи і обставини, які символізують дані слова, і тим, очевидно, яким було ставлення людини до цього всього.

Відомо, що одні індивіди більш піддаються впливу слова, інші – менше. Звичайно, певне значення при цьому мають індивідуальні психологічні характеристики кожного.

Вплив слова в значній мірі залежить також від взаємовідносин між людьми, які спілкуються: колеги, керівник і підлеглі, викладач і студенти.

Неабияке значення в цьому плані має і культура мовлення. Загальна культура людини включає і культуру мовлення, яка передбачає наявність багатого словникового запасу, незасміченість мови словами іншомовного походження, словами-паразитами, діалектизмами, жаргонами, нецензурними виразами. Про високу культуру мовлення свідчить уміння коротко і чітко висловлювати свої думки, розмовляти плавно, інтонаційно виражено, вміння правильно користуватися логічними наголосами, паузами, будувати логічну перспективу, обирати в кожному конкретному випадку оптимальний темпоритм мовлення.

Уміння правильно користуватися словом – це велике мистецтво. Один і той же зміст можна передавати зовсім різними словами, а одні й ті ж слова, сказані з різною інтонацією, можуть сприйнятися абсолютно по-різному.

Специфіка діяльності викладача, як, до речі, і багатьох інших професій, така, що йому часто доводиться вести розмову про неприємні

речі, і професійна культура спілкування проявляється в тому, щоб не відштовхувати людей, не дати виникнути антипатії, недовір'ю.

Іноді в літературі ототожнюються поняття «культура мовлення» і «правильність мовлення», тобто його мовна нормативність. Однак, поняття «культура мовлення» не співпадає по об'єму з поняттям «мовна нормативність», «правильність», оскільки включає пошук мовних засобів для вираження в кожній реальній ситуації мовленнєвої взаємодії змісту і форм. Культура мовлення включає навички пошуку, відбору і свідомого застосування в живому процесі мовленнєвого спілкування мовних засобів, необхідних для даного конкретного випадку комунікації, виховує свідоме ставлення до мовленнєвої діяльності.

Успішність мовленнєвої діяльності в значній мірі залежить від врахування реакції партнера по спілкуванню, вміння коректувати намічену схему мовленнєвого спілкування.

Важливим компонентом професійних здібностей викладача, який дозволяє йому краще довести до студентів зміст мовленнєвого висловлювання, є вміння будувати логічну перспективу.

Найчастіше труднощі у сприйманні смислу висловлювання пов'язані з невмінням відобразити необхідну логіку у фразі. Відбувається це тому, що не завжди враховується той факт, що сприймання мови на слух проходить поступово, в міру виголошення окремих частин висловлювання, що вимагає від мовця особливої чіткої логічної побудови не лише кожної фрази, але і висловлювання в цілому.

Засобом, який дозволяє активізувати процес сприймання, є логічна побудова перспективи усного мовлення. Для усного мовлення особливо важливою є своєрідна «далекоглядність» - вміння не лише мислити в перспективі, але й давати слухачеві в кожній висловленій фразі натяк на подальший розвиток думки.

Часто недосвідчений викладач розуміє внутрішню логічну структуру змісту своєї теми, але далеко не завжди вміє правильно оцінювати відтворення цієї логіки засобами живого слова, не чує себе зі сторони, не помічає логічних зрушень, які відбуваються в мовленні. В результаті партнери по спілкуванню (студенти) сприймають фразу не так, як хоче вимовити її викладач, а так, як вимовляє її в дійсності.

Довільні паузи, зумовлені не логікою змісту, а лише невмінням правильно розподілити дихання, випадкові логічні наголоси, постановка

наголосу не тільки на основних, а й на службових словах, відсутність інтонаційного зв'язку між окремими частинами фрази та інші вади мовленнєвого процесу призводять до того, що смисл усного судження сприймається з великими труднощами або ж не сприймається зовсім окремими співрозмовниками.

Подолання цього недоліку вимагає, перш за все, усвідомлення особливостей усного мовлення і спеціального тренування.

Так, наприклад, логічний наголос на відміну від граматичного, виділяє не окремий склад, а ціле слово і може пересуватися в межах однієї і тієї ж фрази в залежності від мети висловлювання.

Мовлення недосвідченого мовця іноді буває перевантажене логічними наголосами, оскільки все в ньому вважається важливим. Необхідно правильно розподіляти логічний наголос, виділяти інтонаційно найбільш важливе за змістом від другорядного.

Однак, в практиці спілкування буває і так, що логічні акценти розставлені правильно, а фраза залишається незрозумілою, тому що звучить єдиним потоком, погано сприймається на слух. Усне мовлення вимагає чіткого смислового групування слів навколо логічних центрів так, щоб партнер по спілкуванню сприймав не окремі слова, а смислові блоки, які називаються мовленнєвими тактами.

Мовленнєві такти об'єднують групу слів, тісно пов'язаних між собою за змістом. В середині кожного такту слова вимовляються як одне ціле, і центром такту стає слово, яке несе логічний наголос.

Паузи мають назву логічних пауз, призначення яких не тільки у відокремленні одного такту від іншого, але й згрупування слів усередині такту в єдине ціле.

Для виправлення типових інтонаційно-логічних помилок доцільно застосовувати так званий метод логічного скелетування. Шляхом визначення логічних наголосів і розміщення логічних пауз фраза поділяється на ряд смислових груп (мовленнєвих тактів). Логічний наголос виділяє головне за змістом слово в кожній групі, а логічні паузи з'єднують слова в смислові блоки, одночасно відокремлюючи їх. В результаті цього вибудовується так званий логічний скелет фрази.

Для того, щоб полегшити сприймання логіки змісту, необхідно знайти градацію логічних акцентів, виявивши головні, відокремивши від них другорядні. Іншими словами, побудувати логічну перспективу фрази.

Побудова логічної перспективи не завершує роботи над текстом, оскільки вона не гарантує мовця від помилок у звуковому оформленні і втіленні логіки думки. Наступним етапом повинна стати побудова художньої перспективи мовлення, яка полягає в умінні свідомо розподіляти голосові і мовні засоби, що дозволить скоординувати силу і значимість логічних акцентів.

Поєднання логічних наголосів і мелодики мовлення, пауз, ритму, темпу створює рух, розвиток думки, її спрямованість до логічного центру, дозволяючи слухачам чітко сприймати це.

Швидкість мовлення в цілому і тривалість звучання окремих слів, складів, а також пауз у поєднанні з ритмічною організованістю, розмірністю складають темпоритм мовлення. Це дуже важливий елемент мовлення, тому що інтонації і паузи самі по собі, крім слів, мають величезний вплив на слухачів .

Оптимальний темпоритм мовлення орієнтовно становить 110-120 слів за хвилину. В той же час окремі викладачі у спілкуванні значно перевищують оптимальні межі темпоритму, інші, навпаки, знижують. І в першому, і другому випадку ефективність спілкування знижується.

Тривалість звучання окремих слів залежить не тільки від кількості складів в слові, тобто, величини слова, але і від значимості слова в контексті інформації, яка пропонується.

Найбільш важливу частину інформації чи важку для сприймання, слід викласти в трохи сповільненому темпі, далі можна прискорити темп. Обов'язково сповільнюється темп, коли потрібно сформулювати важливі визначення, чи висновки, які, до того ж, варто записати. Слід також врахувати психічний стан співрозмовника чи аудиторії, зокрема, рівень збудженості: чим сильніше збудження слухачів, тим повільніше і тихіше потрібно говорити.

Для досягнення більшої виразності звучання необхідно майстерно користуватися паузами: логічними і психологічними. Без логічних пауз мовлення, по суті, безграмотне, а без психологічних – неживе.

Отже, слово здійснює суттєвий вплив на ефективність комунікації.

Крім вербальних засобів у спілкуванні широко використовуються невербальні засоби: зовнішність, міміка, жести, поза .

Вітчизняна дослідниця Л.Орбан-Лембрик [12, с.407] поділяє всі невербальні засоби спілкування на групи:

1. Оптико-кінетична система знаків. Включає жести, міміку, пантоміміку. Джерелом інформації є руки, обличчя, поза.

2. Паралінгвістичні засоби. Це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність. Доведено, що занадто гучний голос, як і дуже тихий, не підсилює переконуючого впливу на співрозмовника.

3. Екстралінгвістична знакова система. Це вкраплення в мову сміху, пауз тощо, оскільки люди у своїх діях керуються не тільки інтелектом, але й емоціями.

4. Візуальне спілкування. Здійснюється воно завдяки контакту очей. Поглядом теж можна передати певну інформацію, особливо ті почуття, які переживають співрозмовники.

5. Проксеміка. Стосується організації простору і часу спілкування.

Вчені З.Мацюк та Н.Станкевич [8, с.102] пропонують дещо інший поділ невербальних засобів:

1. Оптичні – жести, міміка, поза, хода, контакт очей, одяг.

2. Акустичні – темп мовлення, тембр, висота, сила голосу, паузи, інтонація.

3. Кінестичні – дотик, потиск руки, поцілунок, обійми.

4. Ольфакторні – запах тіла, запах косметики.

5. Просторово-часові – відстань між співбесідниками, розміщення їх в просторі, тривалість контакту.

Проаналізуємо деякі з невербальних засобів спілкування.

Фізіономічна маска – домінуючий вираз обличчя людини, що формується впродовж життя під впливом думок, які переважають, почуттів, ставлень. Одяг часто є свідченням професійної належності. Стиль одягу викликає у партнера по спілкуванню очікування певного способу поведінки. Зауважимо, що стиль одягу викладача має важливе значення у формуванні ставлення студентів до нього, оцінці його як особистості і професіонала. На жаль, деякі викладачі не враховують цей чинник.

Жест – соціально сформований рух, що виражає певний психічний стан. Жести людини дуже різноманітні. Вони можуть бути комунікативними (замінюють мовлення у спілкуванні і виконують самостійну функцію, наприклад, піднімання руки для привітання при зустрічі); жестами підкреслення (супроводжують мовлення і посилюють його вплив); модальними (служать для вираження оцінки чи ставлення

до ситуації). Вітчизняний учений І.Сайтарли [13] поділяє жестикуляцію на:

- жести–ілюстратори, які супроводжують мовленнєвий процес і позбавлені сенсу поза вербальним контекстом. За їх допомогою співрозмовник підсилює зміст повідомлення;
- конвенційні жести – символічні жести, які використовують при привітаннях, запрошеннях, прощаннях. Вони корелюють із вербальними повідомленнями і цілком обумовлені особливостями національних культур;
- модальні жести – жести, які свідчать про емоційно психічний стан людини, зокрема про почуття невпевненості, сумніву, депресії, нудьги;
- ритуальні жести – жести, які супроводжують ритуальні дії, культові обряди.

Міміка і жести розвиваються як суспільні засоби комунікації, хоч деякі елементи є природженими. Міміка демонструє зміни виразу обличчя під час спілкування, які можуть означати сум, радість, задоволення, презирство, страх, обурення. Усвідомлений контроль за виразом обличчя допомагає людині підсилити зміст повідомлення, приховати або стримати свої емоції. В зв'язку з цим підкреслимо, що викладач в навчальному процесі може проявляти свої емоції стосовно якоїсь події, факту, що обговорюються, але він не має права проявляти свій настрій, тим більше, поганий настрій викладача не може впливати на оцінку знань і дій студентів.

Важливим елементом оптичної невербальної комунікації є окулістика – культура погляду як джерела інформації про людину. Погляд виражає найрізноманітніші почуття, а також є засобом впливу.

На результат спілкування впливає міжособистісний простір, тобто дистанція між партнерами, їх розташування. Ці питання досліджуються наукою проксемікою. Наприклад, виявлено, що чим тісніші стосунки між людьми, тим на меншій віддалі один від одного вони розташовуються в процесі спілкування. Водночас, дуже близька і занадто віддалена дистанції негативно позначаються на діловому спілкуванні. Загалом розрізняють такі просторові зони комунікації : інтимна дистанція, яку практикують досить близькі люди (0 – 45 см); особиста дистанція – відстань, якої людина постійно тримається при спілкуванні (45 – 120 см);

соціальна дистанція – відстань між людьми при формально–рольовому та світському спілкуванні (120– 400 см); публічна дистанція – відстань між людьми під час різних публічних заході (400 – 750 см.)

Слід відзначити, що невербальні засоби спілкування є не менш важливими, ніж вербальні. Деякі вітчизняні і зарубіжні вчені (А.Герасимчук, О.Тимошенко, Я.Дашкевич, Б.Добек-Островська та ін.) навіть вважають, що понад 50% комунікації між людьми здійснюється за допомогою невербальних засобів спілкування, які можуть підсилювати або, навпаки, послабити дію вербальних засобів. Так, невербальні засоби спілкування доповнюють і уточнюють вербальну форму спілкування; невербальні сигнали, такі, як характерний рух головою, що означає «так або «ні», жест, знак можуть замінювати слова і вирази; невербальні сигнали (рухи, пози, міміка, жести) дають можливість виразити почуття й емоції в гіперболізованому плані: здивування, обурення, смуток, страх, радість, хоч насправді людина не переживає так сильно, як хоче продемонструвати це партнерові; невербальні сигнали-регулятори, які передаються поглядом в процесі зорового контакту, можуть бути задіяні для контролю і регуляції ділової бесіди, переговорів. Наприклад, партнери поглядом повідомляють один одного, що уважно слухають, що стимулює подальшу бесіду.

Підтримуючи думку вчених про важливість вербальних і невербальних засобів спілкування в комунікації загалом, вважаємо, що в навчально-виховному процесі все ж більш важливими є вербальні засоби. Вони дають більш чітку і точну інформацію, без чого не може відбутися успішне ділове спілкування. Крім того, люди неоднаково реагують на невербальні сигнали: одні чутливі до них, вловлюють найменші зміни в позі, жестах, міміці партнера по спілкуванню і правильно інтерпретують їх. Інші – менш чутливі, або не мають досвіду їх фіксації і адекватної розшифровки, що може зумовити непорозуміння і конфлікти у ділових відносинах.

Слід відзначити, що в процесі спілкування іноді можуть виникати бар'єри, які перешкоджають ефективній взаємодії. Їх можна поділити на технічні, міжмовні і соціально–психологічні. Останні є найважливішими в контексті теми нашого дослідження [14].

Технічні бар'єри виникають зазвичай через шумові перешкоди. Через їх дію зменшується здатність комуніканта чітко розрізнати користні

сигнали на шумовому фоні. Це найчастіше проявляється під час телефонного спілкування, використання комп'ютерної техніки.

Міжмовні бар'єри виникають внаслідок того, що сьогодні в світі налічується кілька тисяч мов і діалектів. При невідповідності мовних систем комуніканта і реципієнта неминуче виникає проблема міжмовних бар'єрів. Вона частково вирішується за допомогою невербальних засобів спілкування (якщо немає кваліфікованого перекладача), проте невербальні засоби не завжди є ефективними, оскільки в окремих випадках можуть бути витлумачені помилково.

Варто підкреслити, що сьогодні в зв'язку з розширенням міжнародного співробітництва, в тому числі і в сфері освіти, мовні бар'єри набувають все більшого значення у спілкуванні. Зокрема, сьогодні в Ужгородському національному університеті навчається кілька тисяч іноземних студентів, які в переважній більшості не володіють українською мовою, іноді слабо володіють англійською. Серед викладачів тільки незначна частина вільно володіє англійською мовою, тому наявність мовних бар'єрів очевидна.

До соціально-психологічних бар'єрів відносяться : естетичний, інтелектуальний, мотиваційний, моральний, емоційний.

Естетичний бар'єр може виникнути при першому ж контакті партнерів комунікативної взаємодії. Добре відомо, що перше враження про людину формується на основі оцінки її зовнішності (маються на увазі як природні зовнішні дані людини, так і одяг, вживання косметики тощо).

В ряді експериментів, проведених у нашій країні і за рубежом, було виявлено, що людина, яка недостатньо звертає увагу на свою зовнішність, оцінюється іншими людьми досить низько в цілому (інтелектуальні, моральні, вольові якості та ін.). Виняткове значення має зовнішній вигляд викладача, який постійно спілкується з великою кількістю студентів. Викладач,, який є зразком бездоганного смаку, елегантності, охайності, мимовільно, можливо, підсвідомо, викликає симпатію, позитивне ставлення до себе з боку інших.

Спостерігаються випадки, коли естетичний бар'єр у спілкуванні виникає не тільки внаслідок недбалого ставлення викладача до свого зовнішнього вигляду, але й у випадку надзвичайної вишуканості вбрання, хизування дорогими прикрасами, зловживання косметичними засобами.

Крім естетичного, існує також інтелектуальний бар'єр спілкування.

Інтелект – складне психологічне утворення, різні його сторони розвинені у кожної людини далеко не однаково, хоч в цілому в одних більш розвинений теоретичний інтелект, у інших – практичний, в одних – здібність до цілісного художнього пізнання світу, у інших – до його логічного розчленування і строго наукового відтворення. Внаслідок цього і виникають інтелектуальні бар'єри спілкування.

Інтелектуальні бар'єри можуть виникнути і в результаті різної швидкості інтелектуальних процесів у людей, які вступають у спілкування. Люди не тільки мислять, але і розмовляють з різною швидкістю. Якщо викладач вимовляє більше двох-трьох слів в секунду, як правило, студенти перестають його розуміти. Проте і дуже повільне мовлення може породити бар'єри у взаєморозумінні. Висока професійна компетентність одного із партнерів ділового спілкування і низька в іншого – теж є перешкодою до взаєморозуміння.

Слід відмітити можливість появи мотиваційного бар'єру у спілкуванні. Він з'являється тоді, коли співрозмовнику нецікаві ідеї, які висловлюються, вони не торкаються його власних інтересів, потреб, чужі йому. Проте, не тільки відсутність мотивації, але й її надлишок може зумовити нерозуміння між людьми. В психології існує так званий закон Йеркса-Додсона, згідно з яким підсилення мотивації на перших порах веде до росту ефективності діяльності, сприяє досягненню максимального успіху, а далі ріст рівня мотивації приводить до помітного спаду.

Цей ефект добре знайомий більшості людей: якщо людина занадто сильно чогось хоче, намагається зробити щось якнайкраще - результат може бути зовсім протилежний: все падає з рук, нічого не виходить. Якщо в процесі спілкування людина дуже хоче, щоб її зрозуміли, розділили її точку зору, вона починає хвилюватися, плутатися, мовлення стає нечітким, нелогічним.

Чи не найскладнішими серед вже названих є моральні бар'єри. Вони можуть проявитися, наприклад, в тому, що високоморальним людям, які хоч і досконально володіють всіма прийомами і засобами спілкування, важко буває знайти спільну мову з людьми нечесними, егоїстичними, підлими, кар'єристами, наклепниками, підлабузниками і т.п. Моральні бар'єри виникають між людьми при різному сприйманні й оцінці тих чи інших дій, явищ. Наприклад, надання партнерами по спілкуванню

неправдивої інформації, яка у більш вигідному світлі представляє їх позиції, одними може розцінюватися негативно, а іншими – байдуже.

Вченими була встановлена надзвичайно цікава закономірність. Виявляється, що моральні бар'єри у взаєморозумінні можуть виникнути і тоді, коли ми маємо справу з високоморальною людиною, без будь-яких вад, яку важко в чомусь звинуватити, зробити зауваження. Бездоганна у всіх відношеннях людина може бути незрозумілою для інших, викликати якщо не явну, то, можливо, приховану, підсвідому антипатію. В основі цього, очевидно, лежать психологічні механізми захисту цінності власної особистості зі всіма властивими їй недоліками. Людям важко усвідомлювати недосяжність ідеалу, ту величезну відстань, яка існує між ними і зразком. Отже, як не парадоксально, але занадто багато позитивних якостей людини при повній відсутності негативних може зменшити її привабливість в очах інших, знизити її оцінку, вплинути на спілкування. Цей фактор теж слід враховувати у спілкуванні, не намагатися вразити людей своїми існуючими і неіснуючими достоїнствами, показати свою зверхність.

Не можна не згадати і про емоційні бар'єри спілкування. Чи правильно стверджувати, що чим вище емоційність людини, тим краще вона зможе зрозуміти емоційний світ інших людей? Очевидно, однозначна відповідь тут неможлива.

Гнів, агресивність, просто поганий настрій, звичайно ж, не сприяють кращому взаєморозумінню. Підвищена негативна емоційність може тільки ускладнити процес сприймання і взаєморозуміння. Проте виявляється, що й висока позитивна емоційність може негативно позначитись на спілкуванні. Перебуваючи під впливом приємних емоцій, можна втратити критичність сприймання вчинків, висловлювань інших людей. В такому стані навіть явно аморальний вчинок може засуджуватися не занадто строго, для його виправдання знаходяться найрізноманітніші причини.

Разом з тим не можна не відзначити, що підвищений емоційний тонус сприяє прискореному перебігу всіх психічних процесів, зокрема мислительних, покращує комунікативні здібності, робить людину більш привабливим співрозмовником.

Важко чітко визначити ту міру емоційності, яка б була оптимальною у спілкуванні. Багато що залежить від індивідуальних особливостей особистості, від специфіки ситуації спілкування. В кінцевому рахунку не

окремі емоційні стани визначають можливості людського взаєморозуміння. Здатність викладача правильно реагувати на емоції та почуття полягає не тільки в тому, щоб витримкою відповісти на імпульсивність, а спокійним голосом – на крик. Головне – це вміння співпереживати і здатність зрозуміти іншу людину.

Вітчизняний учений В.Москаленко [15] виокремлює також бар'єр «перенасиченості». Його суть полягає в тому, що інформація буде сприйматися позитивно за умови, коли кількість її передачі здійснюється в певних межах. Існують нижні і верхні межі, в яких інформація «працює». Нижня межа означає, що інформація повинна передаватися не менше певної кількості разів. Ця межа зумовлена необхідністю закріплення первинного повідомлення, врахування того, що воно могло бути не засвоєним з першого разу з різних причин (неувагою, недооцінкою), в тому числі і сприйманням цього повідомлення крізь призму попередньої інформації. Верхня межа означає, що інформація повинна передаватися не більше певної кількості разів, тобто до певної міри. Коли ця міра порушена, відбувається так зване «перенасичення інформацією, вона сприймається негативно, тобто здійснюється протилежний результат впливу. Цю ж інформацію в разі необхідності можна передавати, але використовувати вже інші засоби .

Російський учений Є.Ільїн [16] наголошує, що певні особистісні риси співбесідників теж можуть перешкоджати успішній взаємодії. Так, на перцептивному рівні спілкування негативно позначаються такі риси : невміння вникати в стан партнера по спілкуванню, неможливість сприймати світ очима іншої людини, стереотипізація сприймання людей і неадекватне сприймання якостей особистості, переважання у сприйманні іншої людини оціночного компонента; на комунікативному рівні – невміння обрати адекватну форму повідомлення, невиразність мовлення, тривалі паузи в мовленні, невідповідність вербальних і невербальних засобів при спілкуванні, низький потенціал комунікативного впливу; на інтерактивному рівні – невміння підтримувати контакт і виходити з нього, бажання більше говорити самому, ніж слухати інших, нав'язування власної точки зору іншим, невміння аргументувати свої пропозиції і зауваження .

Отже, для успішної комунікативної взаємодії в навчально-виховному процесі викладачу необхідно знати основні бар'єри спілкування і намагатися уникати їх.

В сучасній вищій школі викладачі використовуються найрізноманітніші технології навчання, що сприяє кращому засвоєнню знань студентами.

Технологія проблемного навчання активно використовується при вивченні переважної більшості дисциплін. Суть її полягає у формулюванні проблемних завдань, проблемному викладі і поясненні матеріалу викладачем, у різноманітній самостійній роботі студентів. Особлива увага звертається на створення проблемних ситуацій. Використання цієї технології передбачає ознайомлення студентів з фактами, які, на перший погляд, не мають пояснення, спонукає студентів до ретельного аналізу фактів і явищ дійсності, їх порівняння, протиставлення, висунення гіпотез. Ця технологія є важливим засобом інтелектуального розвитку студентів, творчого мислення, самостійності, активності, сприяє тому, що навчальна діяльність стає більш цікавою і привабливою.

Технологія групової навчальної діяльності, в першу чергу, використовується на заняттях з тих дисциплін, де навчальним планом передбачено поділ студентів на групи. Групова навчальна робота сприяє активізації і результативності навчання, вихованню гуманних стосунків між студентами, формуванню вміння відстоювати свою думку і прислухатися до думки інших, розвитку комунікативних умінь, культури ведення діалогу і вирішення конфліктів, продуктивної співпраці.

Технологія навчання як дослідження передбачає не тільки ознайомлення студентів з основами наукового дослідження, але й залучення студентів до проведення міні досліджень у конкретній сфері. Використання цієї технології сприяє більш глибокому засвоєнню студентами знань, формуванню у них дослідницьких умінь, вихованню інтересу до пізнавальної, творчої діяльності і майбутньої професії.

Важливе значення має використання в навчальній діяльності проєктивних технологій, спрямованих на формування вміння самостійно конструювати свої знання, орієнтуватися в інформаційному просторі, розвивати практичне мислення, формувати професійні навички студентів. Проєкти можуть готуватися самостійно як домашнє завдання і

виконуватися індивідуально або групою з наступною перевіркою і обговоренням результатів на заняттях.

Що стосується технології концентрованого навчання як особливої організації навчального процесу, при якій увага педагогів і студентів зосереджується тривалий час на вивченні однієї проблеми, концентрації навчального матеріалу на певному відрізку часу, структуруванні змісту в блоки, то вона використовується викладачами всіх дисциплін зазвичай в тих випадках, коли тема лекції розрахована на 4 години і недоцільно проводити ці лекції в різні дні або ж теми лекцій тісно зв'язані між собою. Тому проводяться зразу 2 лекції або 2 практичні заняття. Це забезпечує неперервність процесу пізнання і його цілісність; міцне засвоєння нової інформації завдяки зосередженню уваги студентів на одній темі чи предметові (так зване «занурення» в навчальний матеріал).

Сьогодні надзвичайно поширеними у вищій школі є технології інтерактивного навчання, які передбачають активну взаємодію всіх учасників навчально-виховного процесу. Основу інтерактивного навчання становить активізація пізнавальної діяльності студентів шляхом спілкування між собою, з викладачем, між групами з метою вирішення спільної проблеми. Інтерактивні технології сприяють інтенсифікації та оптимізації навчального процесу, реалізації ідей співробітництва викладачів і студентів, формуванню навичок комунікативної взаємодії, підвищують мотивацію до навчання. Використання інтерактивних технологій дає змогу : творчо підходити до засвоєння інформації; навчитись формулювати власну думку і правильно виражати її, відстоювати свої позиції, дискутувати; моделювати різні соціальні ситуації і збагачувати свій соціальний досвід через включення в них; навчитися слухати інших, поважати альтернативну думку, прагнути до діалогу; вчитись формувати конструктивні відносини в групі, уникати конфліктів, шукати компромісу; знаходити оптимальне вирішення проблеми в процесі колективної взаємодії тощо. Найчастіше використовуються інтерактивні технології у формі рольових і ділових ігор (навчальні, рефлексивні, пошуково-апробаційні, імітаційні та ін.).

Особистісно-орієнтовані технології спрямовані на індивідуалізацію і диференціацію процесу навчання, максимальне врахування індивідуальних, вікових, психологічних особливостей особистості. В західній педагогіці – це одна з провідних технологій навчання.

Слід зазначити, що американські психологи й педагоги виробили чіткий механізм здійснення індивідуального навчання майбутніх фахівців. Його особливості полягають у: 1) відсутності жорстких термінів часу, виділених на вивчення курсу, що дозволяє студенту просуватися у студіюванні навчального матеріалу зі швидкістю, яка відповідає його здібностям; 2) суворій вимозі повного засвоєння матеріалу, за якої перехід до нових тем можливий тільки після засвоєння попередніх; 3) складанні програми навчання самим студентом за допомогою комп'ютера та під методичним керівництвом викладача; 4) використанні лекцій тільки як форми спрямування у навчанні (а не як основного джерела інформації); 5) необхідності самостійного навчання, критичного мислення при засвоєнні матеріалу, творчого підходу до навчального процесу; 6) підвищеної ролі письмових робіт; 7) використанні спеціального персоналу методистів-консультантів для перевірки знань, негайного підведення підсумків роботи студента, корекції спрямування самостійного навчального процесу, керівництва та нагляду за процесом отримання знань. Система індивідуального навчання прищеплює навички самостійної роботи, «вчить студентів навчатися», дозволяє використовувати старшокурсників в якості консультантів для допомоги молодшим у самостійному навчанні.

Позитивні риси й переваги системи індивідуального навчання докладно висвітлив вітчизняний науковець О. Романовський. Перша й, можливо, найголовніша перевага полягає в тому, що така система знімає проблему стресових ситуацій, які виникають у студентами під час їхнього навчання. Проблема стресів є дуже важливою для вищої школи : їх зазнають майже всі студенти, і викликано це здебільшого стислими термінами, відведеними на засвоєння матеріалу, складання заліків та іспитів. Студенти зазнають стресів незалежно від рівня попередньої підготовки, здібностей, сімейних умов, стану здоров'я тощо. Найчастіше вони виникають унаслідок психологічних перевантажень, що спричиняються необхідністю засвоювати великі обсяги нового фактичного матеріалу, самостійно планувати свій час і фінансові ресурси, ефективно їх використовувати, своєчасно складати заліки та іспити. Другою перевагою є право студента завжди отримати консультацію та індивідуальну допомогу. Третьою – його право складати залік або іспит з матеріалу, що вивчається, тільки тоді, коли студент його засвоїв і буде готовий до складання заліку або іспиту. Така система визнана в США «без

стресовою», вона зменшує відсів студентів і не калічить їхніх долі [17, с. 116-117]. Безперечно, цей досвід вартий запозичення.

Дуже популярною у педагогічній практиці підготовки фахівців є кейс-технологія або кейс-метод, метод вивчення конкретних ситуацій. Його було започатковано в Гарвардській школі бізнесу ще в 1921 р., активно він почав використовуватися в останні десятиріччя. Цей метод дає змогу через колективну творчу дискусію на прикладі конкретної абсолютно правдивої ситуації, що містить оригінальний практичний досвід, сформувати у студентів конкретні практичні навички. У найбільш загальному вигляді метод конкретних ситуацій представляє опис дійсних подій, що мали місце в процесі діяльності конкретних фахівців. Студенти обговорюють реальні ситуації, ставлять себе на місце фахівців, аналізують різні складові проблеми і рекомендують можливі варіанти її вирішення [18].

Вибір технології навчання залежить від багатьох умов (особистості викладача, його професіоналізму, особливостей аудиторії (вік, рівень підготовки), матеріально-технічного забезпечення та ін.)

Таким чином, ефективність навчально-виховної роботи у вищій школі в значній мірі залежить від врахування викладачем психологічних чинників навчання і виховання (особливостей перебігу психічних процесів, індивідуально-психологічних властивостей студентів, комунікативних здібностей викладача, використання сучасних технологій навчання та ін.).

ЛІТЕРАТУРА

1. Степанов О.М., Фіцула М.М.. Основи психології і педагогіки : навч.посібник. К.: Академвидав, 2006. 520 с.
2. Стреляу Я. Роль темперамента в психическом развитии. М.: Прогресс, 1992. 231 с.
3. Благута Р.І. Психологічні засади профілактики делінквентності неповнолітніх : дис... канд. юрид. наук: 19.00.06. Київський національний ун-т внутрішніх справ. К., 2006. 219 с.
4. Личко А.Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. Л.: Медицина, 1983. 256 с.
5. Леонгард К. Акцентуированные личности . К. : Вища шк., 1989. 375 с.
6. Максимова Н.Ю. Виховна робота з соціально дезадаптованими школярами. К.: ІЗМН, 1997. - 136с.
7. Філоненко М.М. Психологія спілкування : підручник . К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
8. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : Навч.посібн. К.: Каравела, 2010. 352 с.
9. Герасимчук А.А., Тимошенко О.І. Етика й етикет сучасного бізнесу – запорука економічної безпеки підприємств : Навч.посібник. К.: Вид-во Європейського у-ту, 2007. 285 с.
- 10.Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців. К.: Арії, 2008. 424с.
- 11.Зимняя И.А.Педагогические особенности воспитания речи в аудитории М.: Знание, 1990. - 51с.
- 12.Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. К.: Академвидав, 2003. 568с.
- 13.Сайтарли І.А. Культура міжособистісних стосунків : Навч.посібн. К : Академвидав, 2007. – 240 с.
- 14.Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации : Учеб. пособие . СПб : Изд-во Михайлова В.А.. 2002. 461 с.

15. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу : Навч. посібник . К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
16. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб. : Питер, 2001. 576 с.
17. Романовський О. О. Теорія і практика зарубіжного досвіду в підприємницькій освіті України: монографія. К.: Деміур, 2002. 399 с.
18. Herring J. What is a case study and what is it good for *The American Political Science Review*. 2004. 98 (2). p. 341-354.

Підписано до друку 20.12.2019. Формат 60x84/16.
Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 1,2.
Наклад 100 прим. Віддруковано на різнографі.

Видавництво УжНУ «Говерла»
88000, м. Ужгород, вул. Капітульна, 18.
Свідоцтво про внесення до державного реєстру видавців
виготівників, і розповсюджувачів видавничої продукції
Серія 3т №32 від 31 травня 2006 року