

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ АНАЛІЗУ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ НА КУРСАХ ПІДВИЩЕННЯ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ПЕДАГОГІЧНОЇ КВАЛІФІКАЦІЇ

Шопіна М.О.

*доцент кафедри методики та психології
дошкільної і початкової освіти
інституту післядипломної педагогічної освіти
Київського університету імені Бориса Грінченка,
місто Київ, Україна*

PSYCHOLOGICAL ASPECTS THE ANALYSIS OF PEDAGOGICAL COMMUNICATION COURSES THE PROFESSIONAL POSTGRADUATE PEDAGOGICAL SKILLS

Shopina M.A.

*the associate Professor of the Department
of methodology and psychology of preschool
and primary education, Institute
of postgraduate pedagogical education
of Kyiv University named after Boris Grinchenko,
Kyiv city, Ukraine.*

Анотація

У даній статті розглядається особливості створення професійних модулів та викладання навчального матеріалу з метою підвищення рівня компетентності педагогічних працівників у роботі з учнями різного шкільного віку на базі курсів підвищення педагогічної кваліфікації вчителів за темою: «Психолого-педагогічні аспекти педагогічного спілкування». Розглядаються тестові завдання діагностики комунікаційних здібностей.

Abstract

This article reviews peculiarities of professional modules creation and teaching of educational material related to the following topics «Psychological and pedagogical aspects of teaching communication». Considers a test problem of diagnostics of communicative abilities.

Ключові слова: вчитель, післядипломна освіта, спілкування, творчі завдання, підвищення кваліфікації.

Keywords: teacher, graduate studies, communication, creative tasks, teaching skills improvement.

У Проекті Закону про освіту говориться про те, що «освіта є основою інтелектуального, духовного, фізичного і культурного розвитку особистості, її успішної соціалізації, економічного добробуту, запорукою розвитку суспільства, об'єднаного спільними цінностями і культурою».

Закон про освіту суголосний з Концепцією нової української школи, що закликає виховувати учнів таким чином, щоб «випускник був цілісною особистістю усебічно розвиненою, здатною до критичного мислення; патріот з активною позицією, який діє згідно з морально-етичними принципами і здатний приймати відповідальні рішення, поважає гідність і права людини; інноватор, здатний змінювати навколишній світ, розвивати економіку за принципами сталого розвитку, конкурувати на ринку праці, учитися впродовж життя».

Закон освіти про підвищення кваліфікації педагогічних працівників, трактується як «підвищення рівня готовності особи до виконання її професійних завдань та обов'язків або набуття особою здатності виконувати додаткові завдання та обов'язки шляхом набуття нових знань і вмінь у межах професійної діяльності або галузі знань».

На основі цих документів було розроблено модуль для слухачів підвищення кваліфікацій різних спеціальностей: «Психолого-педагогічні аспекти педагогічного спілкування» для очної та дистанційної форм навчання. В межах запропонованого модулю, відбувається ознайомлення слухачів курсів підвищення кваліфікації з ефективними способами спілкування. Заняття спрямовані на удосконалення комунікативних здібностей педагогів задля продуктивного спілкування з вихованцями, учнями, батьками та колегами, на формування розуміння таких понять як спілкування та комунікація, вміння почути і бути почутим та активне слухання, розглядаються прояви відхилень у комунікації «вчитель-учень», «педагог-батьки», надаються поради щодо безконфліктного спілкування.

На **лекційній** частині заняття із слухачами курсів розглядається поняття психолого-педагогічного спілкування. Відбувається ознайомлення слухачів підвищення кваліфікації з основними методами ефективного спілкування із учнями та особливостями подолання конфліктних ситуацій.

На **практичному занятті** слухачам курсів пропонується розглянути наступні тестові завдання.

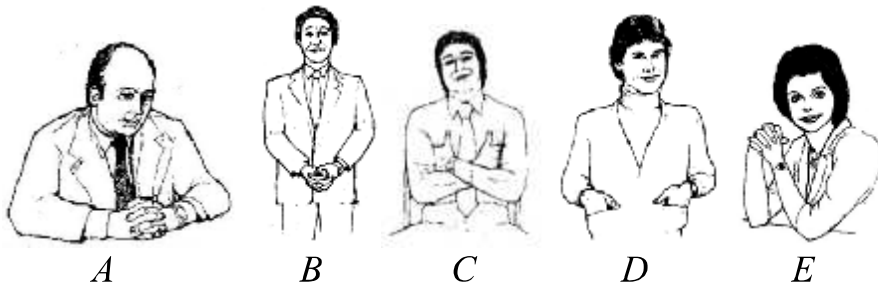
Спочатку слухачам пропонується наступна інструкція: «Шановні друзі! Вашій увазі пропонується пройти тест на визначення Ваших комунікативних здібностей. На екрані комп'ютера Вам буде представлено вісім завдань. Частина з них буде це візуальні зображення, частина звичайні запитання. Вам немає необхідності придумувати відповідь. Варіанти всіх відповідей представлено. В кожному завданні необхідно з п'яти відповідей обрати одну. Час виконання завдань обмежено. На всі завдання Вам відводиться 15 хвилин».

На представленому нижче в даній статті тесті вже наведено правильні відповіді з поясненням, де п'ять балів – найвищий бал, що свідчить про те, що у слухачів курсів комунікативні навички на високому рівні, відповідно 1 бал свідчить про те, що комунікативні навички на критично низькому рівні, втеча від прямої комунікації при ускладнені умов спілкування.



1. Як можна охарактеризувати спілкування між чоловіками А і В на світліні?

Варіанти відповіді	Ранжування за значущістю	Ситуація	Висновок
А	1	Сварка між незнайомцями	Чоловіки стоять близько один до одного, в зоні особистого простору - вони знайомі.
В	5	Суперечка між колегами	Суперечка: корпус чоловіка А нахилений вперед - він на чомусь наполягає; чоловік А вказує пальцем на чоловіка В - предмет розмови не сторонній, а професійна позиція чоловіка В; між чоловіками прямий контакт очима - вони колеги на рівноцінних посадах; палець В вказує вгору, посилаючись на авторитет інших, - предмет розмови не приватний; чоловіки говорять одночасно - це не обговорення, а суперечка.
С	2	Розмова начальника і підлеглого	Між співбесідниками прямий контакт очима, відкриті позиції - так розмовляють рівні.
D	4	Обговорення проекту колегами	Вказівний палець А направлений на співбесідника - предмет обговорення не проект, а особистий вчинок чи позиція у проекті (робочому моменті). Чоловіки говорять одночасно - це не обговорення.
Е	3	Обговорення приватних питань	Чоловік В підносить вказівний палець вгору, вказуючи на важливість своєї позиції (можливо, посилається на позиції авторитетних співробітників, керівників, положення закону тощо). Розмова не носить приватний характер.



2. З ким з цих людей найскладніше налагодити контакт?

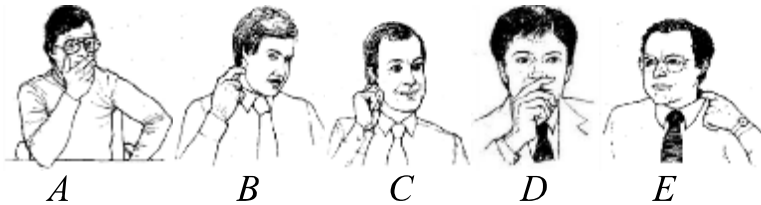
Варіанти відповіді	Ранжування за значущістю	Ситуація	Висновок
А	2	Схрещені пальці рук на рівні грудей.	Людина виказує сумніви і недовіру до Ваших слів. Готовність до комунікації на середньому рівні.
В	1	Схрещені пальці рук внизу перед собою.	Людина відстороняється від Вашої точки зору, але з наданих варіантів, ця людина найбільш готова до спілкування.
С	5	Акцент великими пальцями перехрещених на рівні грудей рук .	Людина відчуває свою абсолютну перевагу і агресивну відстороненість від Вашої позиції. Готовність до комунікації на найнижчому рівні.
Д	4	Акцент великими пальцями рук.	Людина відчуває свою перевагу над вами і не схильна до компромісів. Готовність до комунікації на низькому рівні.
Е	3	Схрещені пальці рук на рівні обличчя.	Людина розчарована й активно демонтує несприйняття Вашої позиції. Готовність до комунікації на низькому рівні.

3. Керівник робить Вам зауваження з приводу якості виконаного Вами завдання. Які Ваші відчуття і подальші дії?

Варіанти відповіді	Ранжування за значущістю	Ситуація	Висновок
А	4	Це нормальний робочий момент. Навіть, якщо форма зауваження не дуже коректна треба зберігати спокій і спробувати вникнути у сутність зауваження	Комунікативні навички середнього рівня на фоні невпевненості у досконалості своїх професійних навичок. Свідоме уникнення конфліктів.
В	1	Сам факт зауваження - це прояв неповаги, бо я теж людина і маю такі ж людські права, як і керівник. Треба відстояти свої права.	Нерозуміння принципів комунікації, втеча від конфлікту на професійному підґрунті, перенесення у площину міжособистісних відносин.
С	5	Не дивлячись на те, що моя думка часто не збігається з позицією керівництва, я її чесно і спокійно висловлюю, дочекавшись слушного моменту. Мої подальші дії залежать від рішення керівника - це його зона відповідальності.	Комунікація високого рівня: свідоме уникнення відкритої конфліктної ситуації, впевненість у своїх професійних навичках, спроможність вибрати не тільки оптимальну форму, а й слушний момент для спілкування.
Д	2	Стримано вислухаю зауваження і попрошу передоручити завдання іншому, більш досвідченому співробітнику.	Комунікаційні навички на низькому рівні, неготовність до пошуку альтернативних рішень і самовдосконалення, активне приховування власної некомпетентності.
Е	3	Стримано вислухаю зауваження та спробую довести свою позицію керівнику рангом вище.	Вибіркова комунікативна активність, відсутність бажання шукати спільну мову з усіма співробітниками, схильність до конфліктів.

4. Клієнт, не вникнувши в сутність послуги, що надається, вимагає дій що суперечать статуту компанії. Ваші дії?

Варіанти відповіді	Ранжування за значущістю	Ситуація	Висновок
A	2	Піти на зустріч бажанню клієнта, нехтуючи статутом компанії	Комунікативні навички на низькому рівні, співробітник уникає конфліктних ситуацій та піддається впливу клієнта на шкоду компанії.
B	1	Відмовитись від надання послуг клієнту	Наявна відсутність дотримуватися інтересів компанії, відсутність навичок комунікації в нестандартних ситуаціях.
C	5	Спробувати пояснити клієнту сутність закріплених статуту умов надання послуг посиляючись на можливі наслідки такого порушення	Комунікативні навички на достатньому рівні, готовність слідувати інтересам компанії та намагання впливати на позицію клієнта.
D	4	Запропонувати компромісне рішення, що передбачає невелике порушення статуту, але крок на зустріч клієнту	Комунікативні навички середнього рівня, відсутність правильного розуміння відповідальності за виконання посадових обов'язків.
E	3	Надати послуги в рамках передбачених статутом компанії. У випадку категоричної відмови клієнтом приймати послугу, запросити для вирішення питання керівника відділу.	Комунікативні навички на низькому рівні, неготовність до самостійного прийняття рішень, але готовність дотримуватись встановлених компанією правил.



5. Ці чоловіки зіткнулися з неправдивою інформацією. Хто з них готовий викрити брехню?

Варіанти відповіді	Ранжування за значущістю	Ситуація	Висновок
A	5	Рука досить щільно закриває рот.	Чоловік впевнений, що чує неправду, інтуїтивно хоче її зупинити і ледь стримується від висловлювання протилежної думки.
B	3	Почісування шиї.	Серйозні сумніви щодо почутої інформації, але водночас і невпевненість у своїх сумнівах.
C	4	Потирання вуха (приховане бажання затулити вуха).	Жест демонструє, що чоловік отримав достатньо інформації, розпізнав обман, але подальша розмова заважає йому чітко сформулювати свою позицію.
D	2	Чоловік торкається носа (маскування жесту прикривання рота долонею).	Він знає, що інформація неправдива і демонструє це жестом, але не має бажання висловлювати свої заперечення.
E	1	Відтягування комірця сорочки.	Чоловік не тільки знає, що інформація неправдива, але й відчуває фізичний дискомфорт. Також це замаскований жест відчуття провини (потирання потилиці). Скоріш за все, неправдива інформація походить саме від нього.

6. Ви – керівник підрозділу даєте завдання своєму підлеглому, але він відмовляється його виконувати. Які ваші дії?

Варіанти відповіді	Ранжування за значущістю	Ситуація	Висновок
A	2	Ви наполягаєте на виконанні цього завдання бо потрібно дотримуватись субординації.	Комунікативні навички на низькому рівні, відсутність мотивації до комунікації (відсутня необхідність розуміння зворотного зв'язку).
B	4	Ви намагаєтесь з'ясувати що його не влаштовує і міняєте обсяг завдання щоб він його влаштовував.	Комунікативні навички середнього рівня, гнучкі комунікативні здібності але не досягається у повному обсягу запланований до початку спілкування результат.
C	5	Заздалегідь при підготовки завдання Ви вивчаєте здібності підлеглого і даєте йому завдання, яке йому під силу.	Комунікативні навички високого рівня, керівник намагається створити для свого підлеглого ситуацію успіху щоб уникнути ситуації відмови.
D	3	Ви намагаєтесь з'ясувати в чому справа і приводити заперечення на його аргументи, наполягаючи на виконанні цього завдання.	Комунікативні навички середнього рівня, відсутня готовність до рівноправного спілкування, намагання здійснення тиску, відсутня гнучкість комунікативних навичок.
E	1	Ви передоручаєте завдання іншому співробітникові, а від цього співробітника намагаєтесь позбутися.	Комунікативні навички на критично низькому рівні, відсутність бажання налагоджувати комунікацію навіть у майбутньому.



7. Як найбільш точно можна охарактеризувати стан чоловіка на цій світлині?

Варіанти відповіді	Ранжування за значущістю	Ситуація	Висновок
А	2	Зосередженість на предметі розмови.	Рука розташована таким чином, що вона заважає уважно дивитись у документ (знаходиться у полі бокового зору). Це заважало би чоловіку, якби він хотів сконцентрувати увагу на документі.
В	3	Сумніви щодо справедливості зауважень.	Чоловік намагається рукою прикрити собі рота. Цей жест (якщо не враховувати позицію великого пальця) можна спиняти як незгоду із співрозмовником.
С	1	Впевненість у власній правоті.	У жестах немає жодної ознаки впевненості у собі.
Д	5	Розгубленість, потреба підтримки.	Чоловік не дивиться у вічі співрозмовнику. Рука піднесена на рівень підборіддя – відчуття неправди (скоріш за все, це недоліки у його власній роботі). Чоловік однією рукою робить 2 жести: вказує на документ і водночас намагається заспокоїти себе. Документ не в центрі його уваги (заважає рука). Великий палець руки направлений у бік рота – відчуття розгубленості, намагання заспокоїтися і потреба підтримки.
Е	4	Зосередженість на власних відчуттях.	Чоловік не дивиться ні на співрозмовника, ні на предмет розмови (документ), не звертає увагу на свідка розмови – його увага сконцентрована на тому, як приховати своє відчуття невпевненості і тривоги.

8. Висловлена в приватній бесіді ідея озвучується на зборах іншим співробітником як його власна і була визнана керівництвом вдалою.

Які ваші дії?

Варіанти відповіді	Ранжування за значущістю	Ситуація	Висновок
A	2	Ви негайно заперечуєте і кажете що ідея Ваша.	Комунікативні навички на низькому рівні, відсутня конструктивність в діях, імпульсивна поведінка, невміння стримувати емоції.
B	5	Для Вас не важливо ким висловлена ідея, головне що вона працює на користь компанії.	Комунікативні навички на достатньому рівні, готовність слідувати інтересам компанії.
C	3	Про те, що ідея моя я повідомлю керівникові в індивідуальній розмові.	Комунікативні навички середнього рівня, готовність до конструктивного спілкування, але не розуміння необхідності збереження сприятливого мікроклімату у колективі.
D	4	Я спробую з'ясувати стосунки з колегою і попрошу повідомити його, що ідея належить мені.	Комунікативні навички на високому рівні, людина розділяє міжособистісні і професійні рівні спілкування, можливо це її метод схвалення своїх ідей керівництвом.
E	1	Після загальних зборів я переговорю з кожним співробітником окремо і розповім їм що це була моя ідея.	Комунікативні навички на критично низькому рівні, втеча від прямої комунікації при ускладненні умов спілкування.

На заключному етапі роботи із слухачами, вчителі розбиваються по групах, де у процесі обговорення пропонують власні аналогічні ситуації, що були би доречними до випадків зі своїми учнями у класі та пропонують ці ситуації до спільного обговорення.

Висновки

Результатами впровадження навчального модулю: «Психолого-педагогічні аспекти педагогічного спілкування» є підвищення професійного розвитку вчителів різних спеціальностей. У процесі навчання відбувається отримання вчителями цілісних знань та вмінь, щодо опанування

слухачами курсів підвищення педагогічної кваліфікації сучасними методиками діагностики та розвитку комунікаційних здібностей. Слухачі набувають знань з традиційних й інноваційних форм і методів безконфліктного педагогічного спілкування.

Список використаних джерел

1. Європейська рамка кваліфікацій навчання впродовж життя (ЄРК); Національна рамка кваліфікацій (НРК).
2. Закон про вищу освіту 01.07.2014 № 1556-VII.
3. Пиз Алан Искусство коммуникации в сетевом маркетинге. / А. Пиз . – Эксмо, деловая литература, 2006. – 12 с.
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 14.06.2000 року № 946 «Положення про загальноосвітній навчальний заклад».