

УДК:37.091.2:316.454.52

КАРАПУЗОВА Наталія Дмитрівна

кандидат педагогічних наук, доцент, професор кафедри природничих і математичних дисциплін, декан психолого-педагогічного факультету Полтавського національного педагогічного університету імені В.Г. Короленка

ДО ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ УЧАСНИКІВ НАВЧАЛЬНО- ВИХОВНОГО ПРОЦЕСУ

У статті розглядаються проблеми соціально-психологічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу, зокрема означаються окремі типи «важких» людей, представлені їхні різні класифікації, даються рекомендації та виділяється ряд прийомів, які допомагають долати труднощі у процесі соціально-психологічної взаємодії з багатьма «важкими» людьми.

***Ключові слова:** спілкування, педагогічна взаємодія, соціально-психологічна взаємодія, «важкі» люди, типи «важких» людей, прийоми спілкування.*

Постановка проблеми. У процесі педагогічної діяльності вчитель розв'язує багато завдань одним із яких є завдання комунікативного характеру, адже процес навчання і виховання відбувається в умовах спілкування педагога та учнів. Саме спілкування як процес встановлення і розвитку контактів між людьми, викликаний їх потребами спільної діяльності, є важливою умовою взаємодії людей у групах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Концептуальні основи дослідження процесу спілкування розроблені у працях В.М. Бехтерева, С.Л. Рубінштейна, О.О. Леонтєва та інших психологів, які розглядають його як певну форму, вид діяльності, необхідну умову розвитку людини, її соціалізації та індивідуалізації. Спілкування завжди є взаємодією. Усі учасники спілкування є активними суб'єктами цього процесу, які визначають його динаміку та зміст.

Навчально-виховний процес є особливою системою педагогічної взаємодії, який здійснюється за формулою «суб'єкт-суб'єкт», співвідноситься зі специфікою спілкування. На це вказує О.О. Леонт'єв: «Педагогічне спілкування – це професійне спілкування вчителя з учнями на уроці і поза ним, яке має певні педагогічні функції і спрямоване (якщо воно повноцінне та оптимальне) на створення сприятливого психологічного клімату, а також на оптимізацію навчальної діяльності і стосунків між педагогом і учнем в учнівському колективі» [1, с.107]. В.А. Семиченко зазначає, що педагогічне спілкування – це цілісна система соціально-психологічної взаємодії педагога і вихованців, в яку входить: обмін інформацією, виховні впливи і організація взаємовідносин за допомогою комунікативних засобів [5, с.17]. Зауважимо, що взаємодія це прямий чи опосередкований вплив суб'єктів один на одного, який характеризується виникненням зв'язків і їх взаємозумовленістю [3]. Це один із факторів згуртування групи й утворення стійкої, відповідної рівню її розвитку структури.

На основі викладеного можна зробити висновок, що педагогічне спілкування виступає не стільки як процес обміну інформацією, скільки як соціально-психологічна взаємодія. **Метою** розвідки є дослідження проблеми соціально-психологічної взаємодії учасників навчально-виховного процесу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Педагогічна взаємодія – одне з ключових понять педагогіки та науковий принцип, покладений в основу навчання та виховання. Педагогічний зміст цього поняття представлено у роботах В.І. Загвязинського, Л.О. Левшина, Х.Й. Лийметса та інших учених. За останні роки спостерігається підвищення інтересу педагогів до цієї категорії. Педагогічна взаємодія розглядається вченими як досить складний процес, що відбувається між суб'єктами навчально-виховного процесу, обумовлюється освітніми завданнями і містить компоненти – дидактичні, виховні і соціально-педагогічні взаємодії. В основі педагогічної взаємодії лежить співробітництво, яке є початком соціального життя людини. Функціональна роль кожного суб'єкта педагогічної взає-

модії – визначається метою конкретної діяльності, його правами та обов'язками. Педагогічна взаємодія існує в усіх видах діяльності – пізнавальній, трудовій, творчій. Педагогічна взаємодія може розглядатися як процес індивідуальний (між учителем та учнем, викладачем та студентом), соціально-психологічний (взаємодія в колективі) і як інтегрований (об'єднує різні виховні взаємодії у суспільстві). Дослідженнями встановлено існування таких видів взаємодії, як співдружність, конкуренція і конфлікт.

Створення оптимальних умов для педагогічної взаємодії і перцепції у педагогічному процесі виступає важливим аспектом діяльності вчителя [6, с.7].

На особливості значення співдружної взаємодії вчителя й учня у навчальному процесі вказували Ш.О. Амонашвілі, І.П. Волков, В.Ф. Шаталов та багато інших учених.

Зважаючи на те, що процес організації взаємодії часто має внутрішні протиріччя, у педагогічному процесі часто виникають конфлікти, викликані різними мотивами поведінки людей, неспівпадінням їхніх прагнень та цінностей, невмінням регулювати свою діяльність відповідно до діяльності інших людей, несформованістю в учнів необхідних для освітньої діяльності умінь і якостей та в силу інших причин особистісного характеру.

У практиці кожного вчителя зустрічаються такі вихованці, які не піддаються класичним методам педагогічної взаємодії. Що робити при взаємодії з особливо «важкою» людиною, певні особисті якості якої стоять на шляху розв'язання проблеми? У цій ситуації не треба також забувати про важливий психологічний нюанс – контакт з «важкою» людиною може викликати у вчителя смуток, гнів, розгубленість, пригніченість тощо, які заважатимуть нормальному ритму роботи. Існують деякі загальні принципи, якими можна керуватися у таких ситуаціях. Також можна використовувати спеціальні рекомендації у спілкуванні з «важкими» людьми, які пояснюють на що необхідно звертати увагу у процесі педагогічної взаємодії з останніми.

Кого ж з людей називають «важкими»? Кожна людина може мати власне уявлення про типи «важких» людей, яке ґрунтується на його особистісних якостях та життєвому досвіді.

Загалом «важкими» називають таких людей, спілкування з якими виявляється складним і конфліктним для більшості, хто постійно стикається з ними через свої професійні інтереси (у тому числі вчителі).

Означення й опис таких типів «важких» людей полегшує взаємодію: після ідентифікації можна знати, як саме спілкуватися з людиною даного типу, на які аспекти звертати увагу.

М. Бремсон розрізняє наступні типи «важких» людей, а саме: «агресивні», скаржники, мовчуни, надпоступливі, вічні песимісти, всезнайки, нерішучі. Напевно кожному зустрічалися й інші люди, стиль спілкування і поведінка яких викликає проблеми, наприклад: «максималісти», «скритні», «невинні брехуни», «хибні альтруїсти». В особистому списку кожного може бути і більша кількість типів «важких» людей. Однак однієї тільки ідентифікації недостатньо. Потрібно знати, як вести себе в тих випадках коли доводиться контактувати з такими особистостями.

Послідовників різних шкіл та напрямків об'єднує визначення найбільш ефективного загального принципу спілкування з «важкими» людьми будь-якого типу, який полягає в усвідомленні того, що у суб'єктів педагогічного впливу існують деякі приховані інтереси чи потреби, для задоволення яких вони діють таким чином. Наприклад, занадто агресивна людина може діяти, як паровий котел, тому, що у глибині душі вона боїться мати справу з іншими людьми або не хоче відчувати страх перед можливою помилкою; спокійний мовчун може замкнутися в собі, боячись відкритися іншим людям; вічний песиміст завжди може пророчити невдачі, тому що йому зручніше жити саме з цим переконанням. Таким чином, у процесі взаємодії з «важкою» людиною, слід виявити її приховані потреби та інтереси, а також подумати над тим, як їх задовольнити. Цей підхід аналогічний до того, який рекомендується психологами використовувати при розв'язанні звичайних конфліктів.

Існують різноманітні способи подолання проблем, які виникають із подібними людьми. У багатьох випадках у спілкуванні з ними допомагає техніка комунікації, що використовується в

контактах зі «звичайними» партнерами. Але корисно знати особливості «важких» людей, щоб нормалізувати спілкування з ними. Для вибору адекватного способу поводження з ними необхідно враховувати відмінності між окремими їх типами [4, с. 62].

«Грубіян-танк» йде напролом, не звертаючи ні на що уваги. Він часто навіть не бачить співрозмовника й не чує, що він говорить. Треба заздалегідь підготуватися до такого спілкування. Під час спілкування залишатися емоційно стриманим. Корисно вислухати його (що непросто), дати «спустити пар» і постаратися так чи інакше привернути увагу «танка». Добре використовувати для цього, наприклад, повторення його імені. Як тільки хоч на мить перевага на вашому боці – швидко висловити все необхідне. Говорити потрібно коротко і чітко. Визнайте справедливість тих претензій, які, дійсно є. Прагніть по можливості якнайшвидше закінчити розмову. Не давайте волю емоціям і після завершення взаємодії.

Тип «грубіяна-крикуна» відразу підвищує голос у стані роздратування, переляку чи смутку. Важливо не перейти на його стиль спілкування. Краще всього проявити розуміння і співчуття, хоч це й непросто, однак це єдиний спосіб втихомирити «крикуна» подібного типу.

До цього типу належить «граната» – тип досить мирної людини, яка несподівано може вибухнути. Як правило, це є результатом його відчуття безпорадності чи втрати контролю за ситуацією. Можна «розрядити гранату», давши такій людині можливість контролювати ситуацію, і заспокоїти її.

«Звичний крикун» просто не вміє вирішувати проблеми інакше і переходить на крик при першій нагоді. Насправді, він абсолютно безпечний. Найпростіше – знаючи, з ким маєте справу, не звертати уваги на його манери і спокійно досягати своєї мети.

Менш агресивний, але не менше дратівливий тип – «всезнайко», який постійно перебиває, принижує значущість сказаного вами і всіляко демонструє свою компетентність і свою зайнятість. Найкращий спосіб порозумітися з ним – зважити на його думку (нерідко він і справді компетентний). Краще не сперечатися з ним і не наполягати на продовженні розмови, якщо

він стверджує, що йому ніколи. Можна сказати щось подібне, наприклад: «оскільки у вас немає часу...». Цим його обеззброїте, і він, швидше за все, схоче продовжувати розмову. Варто застосувати «Ви-підхід», запитувати і враховувати думку «всезнайки», зробити його «наставником».

«Песиміст» теж може створити чимало труднощів. Варто уважно поставитися до його критичних зауважень, оскільки нерідко в них є раціональне зерно. Песимісту необхідно дати час подумати, згодитися з його побоюваннями і навіть перебільшувати ті труднощі, які він бачить. Корисно випередити песиміста в негативних висловленнях, знайти корисне в його позиції. Швидше за все, тоді він стане вашим союзником.

Один із найскладніших типів – це «пасивно-агресивний». Він не заперечує і не чинить опір відкрито, але прагне досягти своїх цілей за рахунок інших. Його вороже відношення раз у раз у чомусь виявляється, але викрити його досить важко. Наприклад, він може зробити роботу тільки наполовину, не так, не вчасно або недбало. На це у нього завжди знайдуться цілком логічні, псевдорозумні пояснення типу: «я не знав», «я забув», «я вчив». «Пасивно-агресивна» людина ззовні часто демонструє готовність до співпраці й навіть пропонує свою допомогу. Проте на ділі все закінчується невиконанням роботи. По можливості, краще не мати справ з подібними людьми, або, принаймні, не розраховувати на них при виконанні якихось важливих завдань. Важливо не приймати близько до серця їхні «витівки», не проявляти зовнішньо гнів і розчарування – це якраз і є той вигравш, якого вони прагнуть. Якщо ж доводиться мати справу з «пасивно-агресивною» людиною, потрібно змусити його точно записати те, що від нього вимагається. Ідеально, якщо для себе зберегти копію його зобов'язань для наступного пред'явлення. Чітко змалюйте йому значущі для нього наслідки невиконання даного завдання. Контролюйте хід виконання обіцяного. Дуже важливо бути стриманим і не висувати претензій до того, поки людина такого типу ще не зробила нічого поганого, не «програмувати» її на невиконання. Якщо ви стикаєтеся з «пасивно-агресивним» типом, який практикує перешіптування за вашою спиною, то

найкраще за все, «оприлюднити» його, зберігаючи при цьому спокій. Задайте йому, можливо, у присутності інших, запитання про те, чим він не задоволений, чого хоче. Швидше за все, він знітиться і розгубиться.

«Надпоступливий» – тип може виглядати дуже схожим на «пасивно-агресивний» – тим, що з усім погоджується. Більше того, він настирливо пропонує свою допомогу, але майже нічого не виконує, посилаючись на перевантаженість чи інші обставини. При цьому він схильний ображатися у відповідь на висловлене йому зауваження, оскільки думає, що хотів допомогти від чистого серця, а його не оцінили. Частіше за все це людина, яка дуже хоче всім подобатися, і не бачить іншого способу, окрім як бути корисною. Він панічно боїться відмовляти, і, дійсно, набирає таку кількість зобов'язань, що при всьому старанні більшість з них виконати не може. Маючи справу з такою людиною, важливо перевіряти її обіцянки на реальність, уточнювати терміни, заохочувати її щирість у висловленні сумнівів з приводу можливості реалізації тих або інших її планів з урахуванням усіх обставин. Необхідно висловлювати їй свою симпатію.

Узагальнення досвіду дозволяє виділити ряд прийомів, які ефективно допомагають долати труднощі у процесі взаємодії з багатьма «важкими» партнерами:

1. Після того, як у процесі спілкування ви відчуєте і усвідомите, що дана людина важка в спілкуванні, співвіднесіть його з відомим вам типом «важких» людей.

2. Намагайтесь не сприймати на свій рахунок слова і поведінку іншої людини. Для задоволення своїх потреб «важкі» люди ведуть себе аналогічним чином з усіма. Нагадайте собі про це, щоб уникнути негативних емоцій.

3. З'ясуйте для себе, чи не віднесли ви цю людину до категорії «важких» людей тому, що вона нагадує вам когось, з ким у вас у минулому були труднощі при спілкуванні. Якщо це так, то намагайтесь виокремити ваше сприйняття цієї людини від тих почуттів, які ви відчували до того, кого він вам нагадує.

4. Зберігайте спокій і нейтралітет, не потрапляйте під вплив емоційного заряду і світогляду опонента. Використовуйте

творчу візуалізацію чи інший спосіб заспокоєння для оволодіння емоціями, які ви відчуваєте.

5. Використовуйте ті прийоми спілкування, які дозволяють дати вихід емоціям іншої людини.

6. Розвивайте контакт, тримайте ситуацію під контролем, поступово створюйте сумісне поле діяльності.

7. Розширюйте спільний підхід до справи і використовуйте його для вироблення угоди.

Висновки та перспективи подальших розвідок. Таким чином, необхідною умовою успішного протікання процесу навчання і виховання, який є певною системою педагогічної взаємодії є комунікативна компетентність його учасників. При цьому вагомим аспектом виступає готовність педагогів до взаємодії у навчально-виховній роботі з «важкими» людьми, розвиток відповідних умінь для забезпечення нерозривності педагогічного процесу із педагогічним спілкуванням.

Список використаних джерел

1. Арват Ф.С. Культура спілкування: навч.-метод. посіб. / Арват Ф.С., Коваленко Є.І., Кириленко С.В., Щербань П.М. – К.: ІЗИН, 1997. – 328 с.
2. Комарова І. Культура педагогічного спілкування вчителя / Комарова І. // Шлях освіти. – 2001. – №5. – С. 19–46.
3. Психологічна енциклопедія / Автор-упорядник О.М. Степанов. – К.: «Академвидав», 2006. – С. 52–53.
4. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя / Рыбакова М.М. – Москва: Просвещение, 1991. – 128 с.
5. Семиченко В.А. Психология общения. / Семиченко В.А. – Киев: «Магистр- S», 1997. – 152 с.
6. Шейн С.А. Диалог как основа педагогического общения / Шейн С.А. // Вопросы психологии. – 1991. – №1. – С. 3–53.

Н.Д. Карпузова

**К ПРОБЛЕМЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ
УЧЕБНО-ВОСПИТАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

В статье рассматриваются проблемы социально-психологического взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса. Понятие педагогического общения рассматривается как целостная система социально-психологического взаимодействия педагога и воспитанников, в которую входит: обмен информацией, воспитательные воздействия и организация взаимоотношений с помощью коммуникативных средств. При этом, профессиональное общение учителя с учащимися имеющие определенные педагогические функции и направленное на создание благоприятного психологического климата.

Проанализированы трудности в организации учебно-воспитательного процесса, вызванные различными мотивами поведения людей, несовпадением их стремлений и ценностей или неумением регулировать свою деятельность. Определены направления оптимизации взаимодействия со сложными людьми, предусматривающие признание имеющихся у них скрытых интересов или потребностей, использование специальных техник и приемов общения, учет их психологических особенностей и наличие выраженной готовности у педагогов к взаимодействию с ними.

Определено понятие сложных людей, описаны присущие им психологические характеристики и их типология.

Ключевые слова: *социально-психологическая система взаимодействия, педагогическое общение, сложные люди.*

N.D. Karapuzova

**TO THE PROBLEM OF SOCIAL-PSYCHOLOGICAL
INTERACTION OF THE PARTICIPANTS OF EDUCATIONAL
PROCESS**

Article deals with the problem of social-psychological interaction of the participants of educational process. The notion of pedagogical communication as a social-psychological system of interaction between teacher and pupils is defined. This system includes exchange of information, upbringing influences, organization of interrelations by communicative means. Pedagogical interaction is considered to be individual, social-psychological, and integrated process.

Thus the professional communication between teacher and pupils has several functions. Among them there are creation of productive psychological climate, optimization of educational activities, to normalize relations between pedagogue and pupils within the collective.

The main difficulties in the organization of educational process were analyzed. Those difficulties are caused by different motives, lack of coincidence of aspirations and values, inability to regulate one's own activity.

The notion "difficult person" is defined. The communication with such person is complicated and conflict for those who have to contact with them due to their professional interests. The typology of difficult persons, their individual-typological feature, character traits that complicate interaction is proposed.

Due to that the main ways of optimization of interaction with such persons are proposed. This includes sharing their covert interests or needs, using special of communicative techniques, taking into account their psychological; peculiarities, having readiness to interact with them.

Key words: *pedagogical communication, social-psychological system of interaction, difficult person.*

Надійшла до редакції 19.04.2013 р.