

Анжела МИКОЛАЙЧУК,
методист ресурсного центру підтримки інклюзивної освіти ВІППО;
Христина ЯКОВЕЦЬ,
здобувач освіти кафедри спеціальної та інклюзивної освіти ВНУ імені Лесі Українки

Активне слухання як метод забезпечення ефективної взаємодії учасників освітнього процесу

Розглянуто метод активного слухання як один із ключових інструментів, спрямованих на забезпечення ефективної взаємодії учасників освітнього процесу. Сформульовано практичні рекомендації щодо використання вербальних та невербальних способів, охарактеризовано основні техніки та прийоми.

Ключові слова: взаємодія, активне слухання, освітній процес, педагог, учні, батьки.

Anzhela Mykolaichuk, Khrystyna Yakovets. Active Listening as a Method of Ensuring an Effective Interaction of Participants in the Educational Process.

The method of active listening as one of the key tools aimed at ensuring effective interaction of participants in the educational process is examined. Practical recommendations on the use of verbal and non-verbal methods are formulated. The main techniques and methods are characterized.

Keywords: interaction, active listening, educational process, teacher, students, parents.

Постановка питання. Ефективна взаємодія учасників освітнього процесу – це основа успішних стосунків між педагогами, батьками, учнями. Вона передбачає не лише обмін інформацією, спільну діяльність, а й розуміння один одного, здатність вибудовувати довіру, повагу, комфортність та вирішувати проблемні ситуації, конфлікти конструктивно.

Без сумніву, забезпечення ефективної взаємодії сприяє зміцненню стосунків, кращому розумінню один одного, базуючись на підтримці, пошуку компромісів, уникненні непорозумінь, досягненні спільних результатів, формуванні цінностей, розвитку таких якостей, як емпатія, толерантність, уміння працювати в команді, формує соціальні навички. Організація взаємодії з учасниками освітнього процесу є важливою передумовою ефективності навчання та розвитку здобувачів освіти.

До базових складових ефективної взаємодії, окрім зосередженості (без відволікань), поваги до співрозмовника, незалежно від його думки, готовності ділитися своїми думками, почуттями та ідеями, емпатії тощо, науковці відносять метод активного слухання.

Оскільки освітній процес передбачає взаємодію всіх його учасників, то комунікативні вміння є однією з обов'язкових умов досягнення педагогічної майстерності, що виражається, зокрема, сформованістю навичок активного слухання. Педагоги мають усвідомлювати його роль у процесі взаємодії, навчитися та вчити інших прийомів активного слухання, адже, на думку науковців, – це ефективний метод забезпечення конструктивної взаємодії учасників освітнього процесу.

Огляд джерел і необхідність подальших досліджень. Л. Любчак стверджує: «Відомий психолог-гуманіст К. Роджерс був переконаний, що у процесі

педагогічного спілкування намагання вчителя глибоко зрозуміти і поділити почуття учня, не виявляючи при цьому бажання його осудити або покарати, створює найсприятливіші умови для самовираження і утвердження школяра як особистості» [3].

Актуальність та необхідність методу активного слухання розглянуто у працях зарубіжних і українських дослідників (Дж. Беан, О. Локшина, Л. Нестеренко, І. Річардц, В. Сухомлинський та ін.). Змістовніше проблему методу розкрито у наукових доробках із психології (К. Роджерс, М. Розенберг, Г. Фидонюк та ін.).

Н. Казаринова, В. Куніцина, В. Погольша визначають цілі та фактори активного слухання, стверджуючи, що ефективне слухання передбачає наявність складного комплексу вмінь, оволодіння якими вимагає від індивіда активності та свідомих зусиль [3].

Психолог Г. Фидонюк вказує: «Активне слухання та парафраз – це два важливі інструменти, які використовуються в консультуванні для ефективного спілкування між консультантом і клієнтом.

Активне слухання – це техніка, яка передбачає активну участь консультанта в процесі спілкування. Консультант не лише слухає клієнта, а також ставить питання, щоб уточнити інформацію, виражає співчуття та розуміння, підтримує контакт очима.

Парафраз – це повторення того, що сказав клієнт, своїми словами. Парафраз допомагає консультанту: упевнитися, що він правильно зрозумів клієнта; надати клієнтові зворотний зв'язок про те, що він сказав; підтвердити клієнтові, що його почули та зрозуміли.

Активне слухання та парафраз можуть використовуватися на всіх етапах консультативного процесу. Вони допомагають консультанту: створити

атмосферу довіри та безпеки; збудити інтерес клієнта до процесу консультування; допомогти клієнтові краще зрозуміти себе та свою проблему» [6].

З вищезазначеного можна зробити проєкцію на взаємодію педагога з учнями та їх батьками, колегами.

У дослідженні Л. Нестеренко зауважено: «Наш досвід засвідчує, що в комунікації учасники освітніх взаємодій традиційно використовують такі види слухання: емпатичне слухання – вміння розуміти почуття, емоції мовця, уявляти себе на місці співрозмовника, співпереживати йому; критичне слухання – цілеспрямований аналіз отриманої інформації та її критичне сприйняття, розуміння, що дозволяє зважити всі „за” і „проти”, погодитися або не погодитися зі співрозмовником; пасивне слухання – мінімальне втручання в монолог співрозмовника; активне слухання – максимальне встановлення зворотнього зв'язку зі співрозмовником; такий вид слухання поєднує емпатійне, пасивне та критичне слухання» [4].

У джерелах розкривається дефініція: «активне слухання» – це техніка ефективної комунікації, яка полягає у вмінні вислухати та відповісти співрозмовнику так, щоб він відчув, що його бачать, чують і розуміють. За такого способу комунікації на перший план виходить відображення та уточнення інформації, активніше використовується словесна форма, що допомагає пов'язувати окремі фрагменти розповіді, внаслідок чого реалізується розуміння [1].

Серед великої кількості праць про види, техніки і прийоми активного слухання, особливості педагогічного спілкування, міжособистісний зв'язок у взаємодії та шляхи вдосконалення комунікативних умінь педагога відсутні дослідження щодо готовності його до активного слухання та способів оволодіння прийомами для забезпечення ефективної взаємодії з учасниками освітнього процесу.

Отже, науково-практичне обґрунтування використання методу активного слухання для забезпечення ефективної взаємодії учасників освітнього процесу є **головною метою статті**.

Виклад основного матеріалу. Погоджуємося з думкою науковців про те, що метод активного слухання допомагає зосередити увагу на співбесіднику, зрозуміти його, підтримати і «розкрити».

До корисних поведінкових прийомів у процесі активного слухання фахівці відносять вербальні (використання зрозумілих слів, повторення й уточнення тверджень співрозмовника, адекватне узагальнення сказаного, використання словесних підкріплень: «так», «я знаю», «розумію», «чую», «угу» тощо; коректне звертання (на Ви, на ім'я), відповідати на запитання про себе, невимушене використання гумору для зняття напруги, уточнювати висловлювання співрозмовника) та невербальні форми (інтонація, довірливий тон голосу, підтримання зорового контакту, невимушені кивки голови, природний сміх, міміка, невимушені жести, спілкування на достатньо близькій відстані, помірний темп висловлювань, невимушені доторки, розслаблена та відкрита поза,

зацікавлений погляд, злегка вільний, «бешкетний» вигляд).

До шкідливих прийомів у поведінці співрозмовників фахівці відносять такі форми: вербальні – перебивання, давання порад, настанови, засудження, оцінне судження, лестощі, схиляння до лестощів, умовляння, настійне переконання, багато запитань «чому», командування, вимоги, інтерпретації, використання слів чи висловлювань співрозмовника, не розуміючи їх, ухиляння від теми, надмірний аналіз, зайве говоріння про себе, демонстрація недовіри, наукової незрозумілості термінології, зарозумілість; невербальні – дивитися в сторону від співрозмовника, перебувати далеко від нього та відвертатися від нього, насуплюватися, дивно посміхатися, сердито дивитися, стискати губи, трясти вказівним пальцем, використовувати відвертаючі увагу жести, позіхати, заплющувати очі, демонструвати незадоволення, говорити надто швидко чи надто повільно, поспішати тощо.

Звичайно, можуть бути бар'єри для того, щоб слухати та чути. «Втрачається увага й спроможність чути тоді, коли:

- нам здається, що ми знаємо, що скаже людина; коли ми проєктуємо (переносимо) наші думки й почуття або враження та приписуємо їх співрозмовникові;
- не помічаємо наших стереотипів та упереджень, які є фільтром для сприйняття і ставлення;
- робимо хибні (помилкові) узагальнення, коли на підставі одних даних чи попереднього досвіду ми додумуємо безліч інших, пропускаємо важливі деталі; фактично увага може переключатися до попереднього досвіду, а не поточної ситуації;
- ми перебуваємо під впливом подій, які відбулися до того чи про які йшлося до розмови, наші враження впливають на сприйняття поточної ситуації, ми починаємо порівнювати і втрачати об'єктивність;
- нас критикують (адже в першу чергу ми потрапляємо під вплив емоцій і потрібен час та зусилля, щоб включитися і слухати по суті питання;
- нам нецікаво або в нас є інші пріоритети й турботи, ми відволікаємося;
- інформації забагато або ж нової інформації замало;
- є обмаль часу й ми поспішаємо, не вистачає часу на міркування;
- ми погано почуваємося (як фізично, так і емоційно);
- потрібно тривалий час прислухатися, адже є фізичні шуми або співрозмовник надто тихо говорить, монотонно, з поганою артикуляцією, є завелика відстань» [5].

Фахівці зауважують, що часто люди чують те, що вони хочуть або очікують почути, а не те, що було насправді сказано, ми можемо просто додумати це (нам це може здатися) або не помітити нового, деталей (адже наше сприйняття є вибіркоким). Тому важливо використовувати метод активного слухання, який підтверджує порозуміння співрозмовників.

Автори посібника «Базові навички турботи про себе» зауважують: «Не тільки те, що ми говоримо, але і те,

як ми говоримо, впливає на комфорт нашого оточення. Не лише слова, але й тон голосу, постава та привітання у повсякденному житті впливають на те, як люди бачать вас і що відчувають: чи довіряють, чи виконують поради, чи проявляють агресію, чи поведуться спокійно, чи відкриті до вашої підтримки». На думку авторів: «Слухання – це найважливіша підтримка... Щоб справді добре слухати, потрібно більше, ніж мати вуха... Очіма – приділяючи всю увагу. Вухами – дійсно чуючи проблеми. Серцем – з повагою та співчуттям» [2].

Активне слухання – це вміння почути та заохотити розмову. Марк Твен говорив: «Якби передбачалося, що ми маємо говорити більше, ніж слухати, то ми мали б два язика й одне вухо». Спроможність слухати є однією з найважливіших для тих, хто працює з людьми.

Слухання – це не просто фізичний процес сприйняття звуків, це інтелектуальний процес, що вимагає приділення уваги тому, що говорить співрозмовник, а також тому, що залишається невисловленим; це увага та відкритість до інших (відмінних від наших) думок та поглядів.

Фахівці рекомендують напрацьовуючи навички активного слухання, ставити собі запитання: «Як ми слухаємо? Чи ми просто ігноруємо чи імітуємо слухання? Наша розмова – це не пов'язані між собою монологи сторін? Ми постійно перебиваємо? Ми відповідаємо запитанням на запитання? Ми слухаємо вибірково, звертаючи увагу лише на те, що нам цікаво / важливо? Слухаємо уважно, активно і використовуємо для цього техніки заохочення розмови й уточнення почутого? Нам цікаві лише факти, ми не звертаємо уваги на емоційний контент? Слухаємо емпатійно, розуміючи стан іншої людини так, ніби ми перебуваємо на її місці, але водночас зберігаючи певну дистанцію, споглядаючи за цим станом, співпереживаючи без перенесення емоцій на себе» [5].

За словами Джима Рона: «Один із найбільших подарунків, який ви можете комусь дати, це подарунок вашої уваги». Зазначимо, що увага теж є складовою ефективною взаємодії, зокрема, методу активного слухання.

Укладачі посібника, підготовленого у рамках українсько-канадського проєкту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», представляють складові техніки активного слухання і виділяють «неемпатійне слухання», «активне слухання».

Неемпатійне слухання – ігнорування, монологи по черзі, перебивання, маса запитань без пояснень (випитування), відповіді запитанням на запитання.

Активне слухання:

1. Мовчазне уважне слухання (використання невербальної комунікації: контакт очима, нахилили вперед, кивки, тощо).

2. Заохочення відповіді співрозмовника («і», «і що далі», «ага», «зрозуміло», «цікаво», «так», інколи договорення слів, ніби «зняття їх з язика»).

3. Уточнення («Чи правильно я зрозумів?..»).

4. Парафраз, переказ ключової інформації. Підведення підсумків.

5. Повідомлення (безоцінне) про стан співрозмовника – емоції, потреби («схоже, для Вас важливо...») [5].

Активне слухання – це техніка, яка допомагає уважно слухати та спілкуватися, проявляючи підтримку.

За допомогою активної взаємодії важливо створити відчуття впевненості у співрозмовника та розуміння ситуації і напрямку руху. А також сформувати стосунки, у яких є довіра та підтримка. Саме для цього варто використовувати три ключові навички активного слухання: уважне слухання, повторення та підсумовування. Автори посібника рекомендують: «Не відволікайтеся від розмови. Якщо навколо надто галасливо, пошукайте інше місце. Концентруйтеся на співрозмовникові чи співрозмовниці, та тому, що він/вона говорить. Повторюйте основні ідеї та ключові слова, які співрозмовник/-ця вживає: „Ви говорите, що...“. Попросіть уточнити, якщо ви щось не зрозуміли. „Добре, чи правильно я розумію...“, „Дозвольте я уточню...“, „З того, що я почув/-ла...“, „Ви мене виправите, якщо я зрозумію вас неправильно?“, „Поясніть, будь ласка, що ви маєте на увазі, говорячи, що у вас ...“. Підсумовуйте, що зрозуміли. Визначте та повторіть ключові моменти, які почули. Це допоможе співрозмовнику/-ці зрозуміти, що його/її почуто, а ви переконаєтеся, що все зрозуміли правильно. Наприклад: „Зі сказаного вами я зрозумів/-ла, що ви найбільше переживаєте стосовно (підсумуйте основні проблеми, які зазначила людина), правильно?“ Опишіть почуту інформацію, а не інтерпретуйте почуття людини. Не робіть оціночних суджень стосовно людини чи ситуації, у якій вона опинилася („Мабуть, ви почуваетесь жакливо“). Ви можете почати підводити підсумки, використовуючи такі фрази: „Наскільки я зрозумів/-ла...“, „Іншими словами...“, „Отже, ви кажете, що...“, „Схоже, що...“, „Я не впевнений/-а, що зрозумів/-ла правильно, але я почув/-ла, що ви кажете...“, „Схоже на те, що ви...“» [2].

На вебресурсі спільноти сучасних учителів і психологів запропоновано такі техніки активного слухання: перефразування («якщо я Вас правильно зрозумів, Ви говорите, що ...»); уточнення («Ви згадали, що..., не могли б Ви розповісти про це детально?»); резюме («Вашими основними труднощами, як я зрозумів є Отже, Ви б хотіли...»).

На нашу думку, метод активного слухання є одним із ключових в освітньому процесі в контексті забезпечення ефективною взаємодією всіх його учасників. Коли учні відчувають, що їх слухають уважно, підтримують їх, вони стають більш відкритими до висловлювання своїх думок і почуттів. Це сприяє створенню атмосфери взаємоповаги і довіри в класі, що сприяє створенню довірливого середовища. Активне слухання допомагає учням краще засвоювати нову інформацію, ставити уточнювальні запитання і будувати зв'язки між різними поняттями. Коли учні уважно слухають аргументи інших, вони навчаються

аналізувати інформацію, оцінювати різні точки зору і формувати власну думку.

Активне слухання – це основа ефективної комунікації. Метод допомагає учням краще розуміти інших людей, висловлювати свої думки чітко і лаконічно, а також вирішувати конфлікти мирним шляхом. Коли учні відчують, що їхні думки цінні, їхня мотивація до навчання посилюється і вони докладають більше зусиль для досягнення успіху. Вищезазначені фактори можемо перенести й на дорослих – і батьків, і педагогів.

Для формування навичок активного слухання фахівці пропонують дорослим дотримуватись таких рекомендацій:

- Приділяйте повну увагу. Відкладіть усі справи та зосередьтеся на дитині. Вимкніть телевізор, відкладіть телефон і покажіть, що ви повністю залучені до розмови.

- Використовуйте невербальні сигнали. Підтримуйте зоровий контакт (на рівні очей дитини), кивання головою та відповідні жести, які демонструють, що ви слухаєте і розумієте дитину.

- Не перебивайте. Дайте дитині можливість висловитися без переривання розмови. Це допоможе їй відчувати, що її думки і почуття важливі.

- Віддзеркалюйте почуття. Показуйте, що ви розумієте емоції дитини. Використовуйте фрази на зразок «Я бачу, що ти засмучений» або «Це, мабуть, було для тебе важко».

- Повторюйте і перефразуйте. Щоб упевнитися, що ви правильно зрозуміли дитину, повторюйте її слова або перефразуйте те, що вона сказала. Це допоможе підтвердити, що ви правильно сприйняли інформацію.

- Практикуйте терпіння. Навички активного слухання розвиваються з часом, тому важливо бути терплячим і регулярно практикувати [7].

Розвиток навичок активного слухання в освітній діяльності – це довготривалий і динамічний процес. Дехто з фахівців у галузі психології вказує, що на формування цих навичок їм потрібно як мінімум три роки. Тобто навичку треба наполегливо і цілеспрямовано напрацьовувати, але при усвідомленні важливості методу, задля ефективної взаємодії, педагог має володіти та використовувати метод активного слухання в освітньому процесі. Таким чином, педагог має бути здатним до створення

атмосфери взаємоповаги, взаємодовіри. Він має показати і учням, і батькам, що їхня думка важлива і що він готовий її вислухати.

Педагог має вміти ставити уточнювальні запитання. Це допомагає учням краще зрозуміти матеріал і показати, що вчитель уважно слідкує за ходом їхніх міркувань. Навичка перефразування слів співрозмовника допомагає педагогу переконатися в тому, що він правильно зрозумів повідомлення. Важливо: уникати переривань, давати співрозмовникам можливість висловитися, не перебиваючи їх; у процесі спілкування уміти зосередитися на тому, що говорить співрозмовник, а не відволікатися на сторонні думки або предмети; використовувати невербальні сигнали, такі, як міміка, жести, поза тіла – все це може підсилити повідомлення або показати, що педагог уважно слухає.

Розділяємо думку науковців, що активне слухання – це навичка, яку потрібно розвивати з дитинства. Активне слухання є важливою складовою як успішного навчання, так і всебічного розвитку особистості. Застосовуючи метод активного слухання в освітньому процесі, вчителі можуть створити якісну, ефективну, приємну навчальну атмосферу, що сприятиме досягненню високих чи бажаних результатів усіма учасниками освітнього процесу.

Висновки. Отже, активне слухання, за умови усвідомленого, системного та цілісного використання, є одним із важливих методів забезпечення ефективної взаємодії педагогів, учнів та їх батьків, який суттєво покращує якість освітнього процесу.

Активне слухання – це не просто універсальна навичка, а спосіб життя. Вона дозволяє нам будувати міцні стосунки, краще розуміти світ навколо себе і досягати більшого успіху в різних сферах життя. Розвивання цієї навички сприяє чуйності, емпатійності, відкритості до інших. Це тривалий процес, що потребує терплячості, толерантності, розсудливості, поміркованості, емоційної стабільності, постійної підтримки співрозмовника.

Розглянуті у статті техніки, прийоми активного слухання та визначення способів використання в освітньому процесі сприятиме вдосконаленню практичних підходів до використання методу у професійній діяльності педагога та інших учасників освітніх взаємодій.

Використані джерела

1. Активне слухання. *Вікіпедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Активне_слухання
2. Базові навички турботи про себе та інших : посібник. 2022. URL: <http://nmcps.sumy.sch.in.ua/Files/downloadcenter/БАЗОВІ%20НАВИЧКИТУРБОТИ%20ПРО%20СЕБЕ%20ТА%20ІНШИХ.pdf>
3. Любчак Л. В. Формування в майбутніх учителів готовності до активного слухання в процесі педагогічної взаємодії з молодшими школярами. *Молодий вчений*. 2019. № 5.2 (69.2). URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2019/5.2/13.pdf>
4. Нестеренко Л. Активне слухання як спосіб підвищення ефективності комунікації у процесі навчання англійської мови за професійним спрямуванням у ЗВО. *Український педагогічний журнал*. 2021. № 4. URL: <https://uej.undip.org.ua/index.php/journal/article/view/273/216>
5. Орієнтація на клієнта: практичний poradnik для юриста системи надання БПД : посібник / А. О. Арцимович, С. М. Бреус, В. Ю. Гошовський, І. М. Ібрагімова та ін. ; ред. О. К. Гриб, О. В. Тертичка. Київ : Проект «Доступна та якісна правова допомога в Україні», 2019. URL: <https://qala-project-2.gitbook.io/robo-ta-z-kl-ntami-pos-bnik/>, вільний. (Дата публікації: 10.09.2019).
6. Фидонюк Г. М. Методичні рекомендації, створені командою психологів проекту Safe Space. 2024. URL: <https://povirusebe.org/sites/default/files/2024-03/velikacompressed-4.pdf>
7. Як покращити комунікацію з дітьми. Активне слухання. URL: https://k-s.org.ua/resources/blog/yak-pokrashhyty-komunikatsiyu-z-ditmy/?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=visnik_dopomogti_dityam_zrostaty_14&utm_term=2024-08-12