

Разом з цим слід звернути увагу, що основними суб'єктами наукової роботи у ЗВО є науково-педагогічні, наукові й науково-технічні кадри. До проведення наукових досліджень у ЗВО залучається як постійний склад (керівники різних рівнів, науково-педагогічні та наукові працівники, інженери), так і перемінний – докторанти, ад'юнкти, курсанти (студенти).

ЛІТЕРАТУРА

1. Положення про організацію наукової та науково-технічної діяльності в Державній службі України з надзвичайних ситуацій: наказ ДСНС України від 30.07.2013 р. №495. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.dsns.gov.ua/files/2013/8/1/polojennya.doc.

2. Мосов С. П. Систематизация научного обеспечения учебного процесса в высшем военном учебном заведении / С. П. Мосов, С. М. Салий, Г. Б. Тойбекова // Развитие военного образования: проблемы, тенденции и перспективы: материалы межведомст. научно-практ. конференции (Алматы, 25 мая 2011 г.) / Пограничная академия КНБ РК. – Алматы: ПА КНБ РК, 2011. – С.110–116.

3. Управління силами цивільного захисту під час ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій: [конспект лекцій] / укладачі: [В. О. Собина, І. М. Неклонський, В. О. Самарін, Д. В. Дяченко]. – Х.: НУЦЗ України, 2015. – 166 с.

4. Про вищу освіту : Закон України від 01.07.2014 р. №1556-VII. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.

Олешко Ф.П., заступник начальника центру з навчальної та виробничої роботи НМЦ ЦЗ та БЖД Луганської області

Єфімова О.В., методист обласних курсів удосконалення керівних кадрів НМЦ ЦЗ та БЖД Луганської області

РОЗВИТОК УМІНЬ ТА НАВИЧОК АКТИВНОГО СЛУХАННЯ У НАВЧАЛЬНОМУ ДІАЛОЗІ

Останнім часом тема активного слухання стала дуже актуальною. Володіння умінням слухати свого співрозмовника у діалозі інколи буває навіть важливішим, ніж володіння іншими уміннями і навичками навчального діалогічного спілкування. На жаль, переважна більшість учасників функціонального навчання, як слухачів, так і викладачів, вважає, що вміє слухати опонента, що нічого складного в цьому немає, а тому зовсім не потрібно оволодівати навичками та уміннями слухання.

Проте спостереження за навчальним діалогом під час аудиторних занять продемонстрували, що найчастіше учасник діалогу зацікавлений тіль-

ки у тому, щоб висловити власну точку зору, і не може дочекатись, поки його партнер припинить говорити, щоб розпочати своє висловлення. Репліка опонента сприймається як потік мовлення, як факт говоріння, закінчення якого треба дочекатись, бо воно є сигналом до початку власної репліки. Таким чином, сприйняття змісту сказаного не завжди вдається, не говорячи вже про деталі й подробиці тієї інформації, що повідомляється, хоч вони можуть бути надзвичайно важливими не тільки для того партнера, який їх повідомляє, а і для того, хто слухає [1].

Якщо «слухання» – це фізична можливість, а саме одне з п'яти головних почуттів людини, то «активне слухання» – це здібність. Цілком можливо мати тільки одну з цих двох можливостей. Наприклад, хтось, хто має слабкий слух, цілком може бути здібним слухачем, якщо навчиться звертати увагу на інформацію, яку до нього намагаються донести, незважаючи на те, яким саме чином її передають. І так само людина із гострим слухом може абсолютно не чути, що їй намагаються сказати.

Насамперед, треба навчитись під час навчального діалогу концентрувати свою увагу на тому, що говорить опонент. Якщо не докладати певних зусиль, то, як правило, період концентрації уваги триває не дуже довго. Повернутись до обговорення, якщо було пропущено великий обсяг інформації, коштуватиме певних зусиль: треба примусити себе знову слухати, вникати у те, що говорить опонент, а інколи навіть вибачитись і поставити деякі запитання [2].

Мистецтво слухати співрозмовника є однією з найважливіших ознак спілкування. Більшість людей удосконалюють навички комунікації упродовж життя, ламаючи в собі усталені звички, виховуючи щирий інтерес до людей і того, про що вони говорять, засвоюючи прийоми професійного слухання. Це, у свою чергу, дозволяє не тільки привернути співрозмовника до себе, зуміти зрозуміти його точку зору, але й впливати на неї. Варто також пам'ятати, що кращий співрозмовник не той, хто вміє добре говорити, а той, хто вміє слухати. Люди, здебільшого, схильні слухати інших тільки після того, як вислухають їх.

Наведемо декілька основних принципів та прийомів, які будуть корисними для опанування техніки активного слухання [3].

Будь-який співрозмовник знає, що дуже неприємно слухати відмову, незгоду зі своїми логічними аргументами. Адже дуже часто люди, навіть погоджуючись, промовляють фрази, які містять протиставлення: «ні, тут все ясно, але...», «ні, звичайно проходите...». Було б краще спочатку сказати дати свою згоду з деякими пунктами співрозмовника, а потім прояснювати будь-які нюанси. Фраза «я згоден, але...» допоможе знайти багато складних міжособистісних проблем.

Добрый слухач без проблем зрозуміє емоційний стан будь-кого, навіть незнайомої людини. Для цього легко почати копіювати жести опонен-

та, викликаючи додаткову довіру до себе. Однак треба бути обережним: помітивши гру, людина може «закритися».

Людей підкупає впевненість у своїх словах. Крайня емоційність або надмірна сухість заважають адекватному сприйняттю інформації. Те ж саме можна сказати і про зайву або відсутню жестикуляцію, некомфортну гучність голосу та нерозбірливість мови, використання неформальної лексики. Розмова повинна бути приємною для обох сторін, у противному випадку вона може призвести до виникнення конфлікту.

Таким чином, для розвитку активного слухання ми **пропонуємо декілька прийомів (технологій)**, впровадження яких допоможе викладачам та майстрам виробничого навчання покращити взаємодію зі слухачами у системі функціонального навчання.

1) Використання вербальних та невербальних **натхненників**. Натхненники – це сигнали, які використовує слухач для того, щоб заохотити мовця, передати, доповнити та уточнити повідомлення.

2) **Відкриті питання**. Ставлячи відкриті питання, ви можете отримати від співрозмовника максимально детальну інформацію та прояснити його потреби. Відкриті питання починаються зі слів «що», «як», «чому», «який» тощо. Це спонукає співрозмовника надавати розгорнуті відповіді (на відміну від закритих питань, на які можна отримати лише однозначні відповіді «так» або «ні»).

3) **Уточнення**. Назва говорить сама за себе – цей прийом допомагає уточнити чи правильно ви зрозуміли інформацію, прояснити деталі питання. Ви просто просите співрозмовника прояснити моменти, які для вас важливі:

- розкажіть, будь ласка, докладніше про...;
- ви не могли б уточнити, що означає для вас...;
- я правильно вас розумію, ви говорите про...

4) **Парафраз**, або відтворення думки мовця своїми словами («перепарафразування»), наприклад: «як я розумію», «на вашу думку», «іншими словами».

5) **Емпатія** – дозволяє створити атмосферу довірливого спілкування та показати повагу до почуттів співрозмовника. Якщо під час бесіди з людиною ви вловили її емоції, ви підлаштовуєтеся до її емоційного стану або підсилюєте її почуття.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гиппентрейтер Ю.Б. «Общаться с ребёнком. Как?» / Ю.Б. Гиппентрейтер. – М. Изд-во Астрель, 2006.
2. Євтихій О.В. Практика психологічного тренінгу / О.В. Євтихій. – СПб, «Мова», 2004. – С.137–138.
3. Рисев Н.Ю. Активні продажі / Н.Ю. Рисев. – 2-е вид. – СПб.: Пітер, 2009. – 416 с.