

**ЗАПИТАННЯ ЯК ЗАПОРУКА УСПІШНОЇ ДІАЛОГОВОЇ  
ВЗАЄМОДІЇ В НАВЧАННІ**  
Доц., канд. пед. наук О. Л. Дженджеро  
**Національний університет «Чернігівський колегіум»  
імені Т. Г. Шевченка,  
м. Чернігів, Україна**  
Доц., канд. філол. наук К. В. Пономаренко,  
**Донецький юридичний інститут МВС України,  
м. Кривий Ріг, Україна**

Мовне спілкування є визначальною ознакою людини, завдяки якій відбувається взаємодія з суспільством: обмін думками, інформацією, розуміння і розв'язання проблем, спілкування з навколишнім світом. Основною формою соціальної комунікації є діалог як універсальна форма взаємодії, яка дає змогу висловитися й почути іншого, узгодити позиції для досягнення спільної мети. Діалог створює необхідні умови для вироблення вмінь самостійно мислити, чітко висловлювати свою думку, відстоювати власні переконання, доводити свою позицію.

Проблемі уміння вести діалог у різних її аспектах приділяли увагу Ш. Амонашвілі, Л. Божович, Г. Ковальов, А. Король, Л. Кондрашова, О. Леонт'єв, В. М'ясищев, О. Савченко й інші. Проте, на наш погляд, додаткової уваги потребує використання запитань у діалозі.

Запитання – надважливий інструмент успішної комунікації, але в різних галузях – освіта, професійне життя, побут – люди або не користуються цим інструментом, намагаючись більше висловлювати свою думку, або припускаються досить типових помилок через незнання природи запитань.

Інтенція запитання може бути різною :

- проявити зацікавленість співрозмовником;
- отримати інформацію, висловити сумнів, засвідчити довіру, продемонструвати зацікавленість сказаним, дати зрозуміти, що ви готові приділити розмові необхідний для цього час;
- забезпечити «взаємоприкличивість», тобто зробити свою систему цінностей зрозумілою співрозмовникові, одночасно з'ясувавши його систему;
- перехопити й утримувати ініціативу в спілкуванні;
- змінити тему розмови або задати інший напрямок;
- перейти від монологу співрозмовника до діалогу з ним.

Щоби вдало ставити запитання, необхідно приділити увагу правильності побудови внутрішнього діалогу й основним видам запитань у зовнішньому діалозі. Перш ніж розв'язувати якусь проблему зі співрозмовником, необхідно проаналізувати її з допомогою запитань собі. І лише довівши власні думки до ясності, можна переходити до зовнішнього діалогу. Найпростіший спосіб побудувати внутрішній діалог – дати відповідь на шість запитань – Що? Де? Коли? Хто? Як? Чому? Ці запитання уможливають оцінювання проблемної ситуації в цілому і

здійснення її словесно-логічного аналізу. Також проаналізувати ситуацію допоможе інший підхід:

- Факти: Які факти і події мають відношення до ситуації, що розглядається?

- Почуття: Що я відчуваю в цілому, коли думаю про цю ситуацію? Що ймовірно можуть відчувати інші?

- Бажання: Чого я дійсно хочу? Чого прагнуть інші?

- Час: Що і коли необхідно зробити?

- Перешкоди: Що мені заважає? Що є на заваді розв'язання ситуації в інших?

- Засоби: Які інструменти і засоби я маю для розв'язання проблеми? Що можуть використати інші?

У зовнішньому діалозі важливою є ретельна підготовка до нього, зокрема розроблення запитань, обдумування формулювань тощо. Психологи радять пам'ятати, що більшість людей неохоче відповідатимуть на прямі запитання [4]. Причини цього різні: боязнь передати думку неточно, недостатня обізнаність у питанні, стриманість, труднощі у викладі тощо.

Тому дуже важливо детально обдумати кожне запитання, їх послідовність, а також створити психологічно комфортну для обох співрозмовників обстановку.

Щоб правильно сформулювати запитання, необхідно мати уявлення про їх різновиди. Використання у діловій і приватній бесіді запитань усіх видів створює можливість досягати різних цілей. У комунікативній практиці виділяють декілька різновидів запитань:

1. *Закриті запитання*. Мета – отримати однозначну відповідь «так» або «ні». Цей різновид запитань доречний, коли необхідно з'ясувати факт, наявність чогось («Ви виконали завдання?») або ставлення до цього («Чи виникли труднощі під час виконання завдання?»), аби зрозуміти, як будувати діалог і діяти далі. На нашу думку, все ж таки не варто розглядати закриті запитання як неефективні, що звужують свободу висловлювань, створюють ситуацію примусового вибору альтернативи і перетворення адресата на пасивного учасника діалогу [5]. Вважаємо, що закриті запитання і відповіді на них дуже доречні й корисні в ситуаціях, коли необхідно спрямувати зусилля діалогу в потрібному напрямку.

2. *Відкриті запитання*. Мета – отримати нову, детальну інформацію («Хто...?», «Що саме...?», «Скільки...?», «Як...?»), спонукати співрозмовника замислитися, виявити його ставлення до проблеми («Що Ви думаєте з цього приводу?», «Як Ви до цього ставитеся?») тощо.

Якщо позиція співрозмовника недостатньо аргументована, варто поставити такі відкриті запитання, як «Чому саме так?», «Чим це обумовлено?», «На чому ґрунтується Ваша думка?». Уточнити незрозуміле допоможуть запитання «Що (як) саме...?», «У чому конкретно..?», «Через що..?». Успішна комунікація передбачає з'ясування всіх неврахованих

моментів («Про що ми забули..?», «Що не врахували..?», «Які питання залишилися поза увагою?»), розвіювання сумнівів, уточнення їх причин («Що заважає..?», «Що Вас хвилює?», «Яка причина сумнівів?», «Чому, на Ваш погляд, це неможливо?»).

Аналіз відкритих запитань дає підстави виокремити деякі їх особливості:

- відбувається активізація співрозмовника, запитання спонукають його замислитися над відповідями й висловлювати їх;
- вибір інформації й аргументів співрозмовник здійснює самостійно;
- відкриті запитання виводять співрозмовника зі стану стриманості й закритості, руйнують можливі бар'єри спілкування;
- джерелом інформації, ідей і пропозицій стає співрозмовник.

Попри очевидні переваги відкритих запитань над закритими, існує ймовірність того, що партнер у спілкуванні ухилятиметься від конкретної відповіді, поділиться лише вигідною йому інформацією, намагатиметься змінити тему чи хід думок. У таких випадках рекомендується використовувати головні й другорядні, уточнювальні й навідні запитання. *Головні* запитання завжди плануються заздалегідь і можуть бути як відкритими, так і закритими. *Другорядні* ж можуть бути як запланованими, так і спонтанними; їх мета — уточнення отриманих відповідей на головні запитання. *Уточнювальні* запитання передбачають короткі й лаконічні відповіді у ситуаціях, коли виникають сумніви і необхідно уточнити деталі. *Навідні* запитання за своєю суттю роблять очевидною певну відповідь, тобто формулювання «підказує» співрозмовнику, що саме він має відповісти. Тому використовувати їх необхідно обережно, адже вони звучать досить нав'язливо і часто спонукають співрозмовника визнати правильність ваших суджень і погодитися з ними. Проте в ситуаціях, коли ваш співрозмовник сором'язливий і нерішучий, необхідно підвести підсумки, повернути в потрібне русло розмову з балакучим співрозмовником чи підтвердити правильність вашого судження, — саме навідні запитання будуть ефективними.

У процесі обговорення зі студентами зазначеної теми було з'ясовано й інші причини неефективної комунікації «викладач – студенти», пов'язані з постановкою запитань. Ми виділили найбільш типові серед них:

1. Викладач ставить запитання студенту (як правило, це слабкий студент) і сам же нього відповідає.

2. Викладач ставить одночасно кілька запитань. Це призводить до того, що студент вибирає найбільш легке запитання й відповідає на нього, залишивши без уваги інші.

3. Після того, як викладач поставив запитання студентській аудиторії чи окремому студенту, він не робить паузу, не дає часу на відповідь, а знову починає говорити сам. Відсутність паузи позбавляє викладача можливості відслідкувати невербальну реакцію співрозмовника, а адресатів — обдумати свою відповідь.

4. Викладач ставить запитання, слухає відповідь лише до половини і, вирішивши, що вловив її суть, перебиває студента й починає говорити знову. Часто така завчасна інтерпретація є хибною, крім того, це розцінюється як прояв неповаги до співрозмовника.

5. Викладач узагалі не задає запитань, що призводить до відсутності комунікації і взаєморозуміння.

Вищевикладене свідчить про наявність певних недоліків у використанні запитань у процесі навчання, пов'язаних, на наш погляд, з недостатністю знань з психології й менеджменту.

Отже, важливе завдання будь-якого викладача – опанувати мистецтво правильно ставити запитання й навчити учнів або студентів оперувати запитаннями в діалозі. Необхідними в цьому процесі постають зворотний зв'язок з аудиторією та інтерактивність навчання. Це вміння допоможе діяти в нестандартних ситуаціях, бачити суперечливості в різних життєвих явищах і фактах, сперечатися, відстоювати власну позицію, переконувати опонентів, формулювати проблеми, шукати нестандартні способи їх розв'язання.

Проблема потребує подальшого дослідження, зокрема перспективним вбачаємо аналіз продуктивності різних видів запитань у практиці викладання у вищих навчальних закладах.

#### ***Посилання:***

1. Амонашвили Ш. А. Психологические основы педагогики сотрудничества / Ш. А. Амонашвили. – К. : Освіта, 1991. – 111 с.
2. Берков В. Ф. Вопрос как форма мысли / В. Ф. Берков. – Минск : БГУ, 1972. – 136 с.
3. Король А. Д. Диалог в образовании: эвристический аспект : научное издание / А. Д. Король. – М. : ЦДО «Эйдос» ; Иваново : Издательский центр «Юнона», 2009. – 260 с.
4. Леонтьев А.А. Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии. – М.: Наука, 1975. – С.106-123.
5. Шевчук С.П. та ін. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент)/ Навчальний посібник/ Шевчук С.П., Скороходов В.А., Жуковська В.М., Шевчук О.С., Худякова І.М. – К.: «Видавничий дім «Професіонал», Центр учбової літератури, 2010. – 184 с.