

ЕМПАТІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ У ВИКЛАДАННІ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОГО НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ В УМОВАХ ДИДЖИТАЛІЗАЦІЇ

Олена ОСАДЧА

*старший викладач кафедри англійської мови для нефілологічних спеціальностей
Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара*

пр. Науки, 72, м. Дніпро

ORCID: 0000-0003-1414-6345

elena.osadcha@gmail.com

У статті розглянуті проблеми емпатійного спілкування у викладанні іноземної мови як чинника ефективного навчального процесу в умовах диджиталізації. Під впливом диджиталізації спілкування між учасниками навчального процесу стало технологічно опосередкованим. Зміни у взаємодії студента і викладача зумовили актуальність даного дослідження. Метою роботи є визначення ролі емпатії у викладанні іноземних мов в умовах диджиталізації, вивчення й узагальнення результатів наукових розвідок вітчизняних та закордонних дослідників, практик формування емпатійного навчального середовища, окреслення ефективних підходів до створення умов для іншомовної комунікації. Зазначено, що відсутність особистісного спілкування під час дистанційного навчання може перешкоджати встановленню міцного зв'язку між викладачем і студентами. Емпатія зменшує емоційне напруження студентів і сприяє створенню доброзичливої атмосфери. У статті проаналізовано характеристики емпатійного спілкування, умови створення емпатійного навчального середовища. Визначено поняття емпатії в контексті викладання іноземної мови. Проаналізовано ефективні стратегії емпатійної комунікації, як-от персоналізація, зворотний зв'язок, емпатійне оцінювання, створення інклюзивного середовища, активне слухання й адаптація до різних стилів навчання. Підкреслено роль зворотного зв'язку з використанням програмного забезпечення для скринкастів (screencast software). Установлено зв'язок між емпатійним спілкуванням і емоційним станом студентів та зростанням їхньої мотивації. Запропоновано методику зворотного зв'язку від однокласників (peer feedback practices) на основі Moodle. На прикладі міжнародного проєкту Erasmus+ «Модернізація університетських освітніх програм з іноземних мов на основі інтеграції з інформаційними технологіями» (DigiFLEd) продемонстровані можливості міжнародної співпраці в удосконаленні навчальних програм через інтеграцію мультимедійного контенту.

Ключові слова: диджиталізація, емпатія, емпатійне спілкування, мультимедійний контент.

EMPATHIC COMMUNICATION IN TEACHING A FOREIGN LANGUAGE AS A FACTOR OF EFFECTIVE EDUCATIONAL PROCESS UNDER DIGITALIZATION CONDITIONS

Olena OSADCHA

Senior Lecturer at the Department of English for Non-Philological Specialities

Oles Honchar Dnipro National University

72 Nauky ave., Dnipro

ORCID: 0000-0003-1414-6345

elena.osadcha@gmail.com

The article deals with the issue of emphatic communication in the process of teaching English as a factor of effective educational process under digitalization conditions. Influenced by digitalization, communication between the participants of the academic process has become technologically mediated. The transformations in the interactions between a teacher and a student determined the relevance of this research.

The aim of this research is to define the role of empathy in teaching foreign languages under digitalization conditions, to study and generalize the results of the scientific explorations of Ukrainian and foreign researchers and practices of creation of empathic educational environment and identify the effective strategies for creating the conditions for foreign language communication. It was emphasized that the lack of personal communication during online education can prove to be an obstacle to establishing the rapport between a teacher and a student. Empathy helps to reduce the emotional tension of students and contributes to creating a beneficial atmosphere. The article considers the concept of empathy in the context of foreign language teaching. The effective strategies of emphatic communication, such as personalization, feedback, empathic assessment, creation of the inclusive environment, active listening and adaptation to various learning styles have been analyzed. The role of feedback with the use of screencast software has been emphasized. The relations between emphatic communication and students' emotional state and an increase in their motivation have been traced. The peer feedback practices based on the Moodle platform has been offered. Using the international project Erasmus+ "Modernization of university programs for foreign languages based on the integration with information technologies" (DigiFLEd) as an example, the possibilities of the international cooperation in upgrading university syllabi through the integration of the multi-media content have been demonstrated.

Key words: *digitalization, empathy, empathic communication, multi-media content.*

Постановка проблеми. Емпатія як здатність розуміти і розділяти почуття інших є важливою характеристикою викладача. У контексті викладання іноземних мов емпатія відіграє суттєву роль у створенні доброзичливого, підтримувального та мотивувального навчального середовища, яке несе потужний потенціал для розкриття здібностей кожного студента, що сприяє не тільки ефективному

засвоєнню навчального матеріалу, а й індивідуалізації навчання та розвитку творчої особистості. Із 16 жовтня 2020 р. в Україні почали діяти Положення про дистанційну форму навчання. Реальністю стали організація онлайн-уроків, створення електронних журналів і цифрових зошитів, проведення відеоконференцій, що дає підстави говорити про поширення процесу диджиталізації освіти. Роки інтенсивного пошуку форм, методів і підходів до навчання в нових умовах дали вражаючі результати, коли в надскладних умовах сьогодення процес освіти не зупинявся ані на день. Водночас методи викладання зазнали суттєвих трансформацій, поширюючись від методів віч-на-віч до технологічно опосередкованих взаємодій. Очевидними стали переваги онлайн-навчання, як-от швидкий доступ до джерел інформації, використання ілюстративного сучасного і цікавого матеріалу, можливість навчатися дистанційно у власному темпі, застосовувати власні стилі навчання, індивідуальне спілкування в чатах, що забезпечує оперативний зворотний зв'язок із викладачем. Водночас дослідники зазначають той факт, що «дистанційна освіта 2020–2022 рр. – це освіта неабиякого навантаження не тільки на педагогів, учнів, студентську молодь, але й на їхніх батьків, які намагалися долати перешкоди, що стояли на шляху доступу до дистанційного навчання» [1, с. 110].

Такі навантаження суттєво впливають на емоційний і психічний стан усіх залучених до освітнього процесу і можуть мати серйозні наслідки. Окремо треба зазначити труднощі, пов'язані з вивченням іноземної мови в онлайн-режимі, адже відомо, що цей процес супроводжується великим емоційним напруженням і є тісно пов'язаним із цілою низкою психофізіологічних механізмів. Цифровізація змінила динаміку освітнього середовища, створила проблеми і водночас надала інструменти для емпатійного спілкування в такі непрості для студентів часи. Роль емпатії на занятті з іноземних мов в онлайн-режимі набуває все більшої важливості для того, щоб студенти відчували залученість, підтримку та розуміння протягом усього курсу вивчення іноземних мов.

Мета дослідження полягає в тому, щоб, спираючись на результати наукових розвідок вітчизняних і закордонних дослідників, а також на практики формування емпатійного навчального середовища, дослідити та проаналізувати роль емпатії у викладанні іноземної мови в умовах диджиталізації, окреслити ефективні підходи до створення умов для іншомовної комунікації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття емпатії бере початок з давньогрецької філософії, де воно розглядалося як симпатія і як духовна спільність, завдяки якій люди співчують один одному. Термін «емпатія» був уведений у психологію Е. Тітченером і був співзвучний зі словом «симпатія». З. Фройд розглядав емпатію як здатність психотерапевта враховувати психічний стан пацієнта і вміння зрозуміти цей стан. К. Роджерс уважав, що стан емпатії передбачає сприйняття внутрішнього світу іншої людини, зі збереженням емоційних і смислових відтінків. Емпатія розглядалась і як властивість особистості, і як процес, була предметом дослідження багатьох науковців. Л. Журавльова

розглядає психологічні основи розвитку емпатії людини та виділяє такі її характеристики: структурні (рівні відображення емпатогенної ситуації), динамічні (механізми розвитку), функціональні (емпатійні ставлення) та хронологічні (вік) [2]. Я. Чаплак аналізує феномен емпатії як складне психічне явище і зазначає, що особливими формами емпатії є співпереживання і співчуття. «Співпереживання – це переживання суб'єктом тих самих емоційних станів, які відчуває інша людина, через ототожнення з нею. Співчуття – переживання власних емоційних станів щодо почуттів іншої людини» [3, с. 30]. Учені виділяють три основні компоненти емпатії: емоційний (здатність розуміти емоції та переживання іншої людини); когнітивний (здатність розуміти думки іншої людини); поведінковий (здатність допомагати іншій людині). Однак існують люди з дуже низьким рівнем емпатії, що може бути зумовлено нейропсихологічними порушеннями (аутизм, соціопатія), вихованням, яке не сприяло співпереживанню, травматичним досвідом, що призвів до емоційної закритості.

Здатність викладача до емпатії є його значущою професійною якістю. Емпатія як складова частина професійної компетентності розглядалась у дослідженнях багатьох учених. Так, О. Главінська та В. Савуляк стверджують, що «структура рефлексивних здібностей викладача складна і містить не лише виявлення системи провідних цілей і мотивів поведінки учня, його особистості, але і подолання негативних стереотипів і настанов, проникнення у приховані резерви його розвитку, передбачення поведінки і діяльності» [4, с. 50]. Важливо зазначити, що гуманістична сутність освітньої діяльності повною мірою розкривається в контексті «студент – викладач». Викладач повинен бачити світ очима студентів. Інакше співпраця була б неможливою. Це професійне бачення формується на основі особистісної якості викладача – емпатії. Це інтегрована здатність, що містить досить високий рівень симпатії та уваги до іншої людини [5, с. 119].

Опанування іноземної мови вважається глибоко особистим досвідом, який тісно пов'язаний з емоціями, культурною ідентичністю та самовираженням. Цей процес може виявитися складним, вразливим і принести розчарування і зневіру. Знижують мотивацію такі чинники, як страх припуститися помилки та не досить ефективно спілкуватися. Зважаючи на це, емпатія має велике значення у створенні безпечного, спокійного середовища, де студенти відчувають підтримку і розуміння. Емпатія дозволяє викладачеві розпізнавати емоційні проблеми, з якими студенти стикаються під час вивчення іноземної мови, та коригувати свої методи викладання та підходи. Студенти розглядають свої помилки як частину процесу навчання, а не як невдачі. Це сприяє розвитку стійкості та більш позитивного ставлення до навчання. Характеристиками емпатійного спілкування викладача іноземної мови і студента є: 1) рівність психологічних позицій, активність сторін; 2) взаємне проникнення партнерів у світ почуттів; 3) готовність прийняти іншу думку; 4) бажання співчувати і ділитися почуттями; 5) активна позиція партнерів.

Диджиталізація мала суттєвий вплив на викладання іноземних мов, надала доступ до інструментів, ресурсів і платформ, інтерактивних додатків,

онлайн-курсів. І. Гайдай слушно зазначає, що «набутий досвід з організації дистанційного навчання впродовж останніх років в умовах карантинних обмежень є надзвичайно корисним натеper, під час воєнного стану в Україні. Це єдиний можливий спосіб забезпечити потребу здобувачів середньої та вищої освіти для їхньої безпеки» [6, с. 28]. Нині широко використовуються технології дистанційного навчання, кейс-технологія, технологія мережевої комунікації, технологія змішаного навчання, перевернуте навчання (*flipped learning*), мобільне навчання; проєктне навчання тощо. Технології пропонують студентам гнучкість, зручність, можливості практикуватися попри географічні чи логістичні обмеження. Використання мультимедійних технологій поширюється у процесі викладання іноземних мов. У результаті проведеного аналізу переваг і можливостей використання комп'ютеризованого навчання іноземних мов (КНІМ) фахівці виділяють такі: варіативність застосування матеріалу, економне використання навчального часу, адаптація наявних матеріалів до комп'ютерного навчання, упровадження експериментальних досліджень [7, с. 137]. Дослідники з Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій здійснили порівняльний аналіз веб-орієнтованих інструментів освітнього процесу, як-от aTutor, Dokeos, ILIAS, LON-CAPA, Moodle and Sokai, за параметрами, які включали гнучкість інтерфейсу, можливість персоналізації, розширюваність/відкритість, можливість налаштування вмісту. За результатами аналізу лідером залишається Moodle як важливий інструмент групової взаємодії викладача і студентів [8, с. 19].

Усе більше закладів вищої освіти в Україні та провідних закордонних університетів залучаються до створення мультимедійних контентів для викладання іноземної мови, об'єднуються в міжнародних проєктах. Прикладом плідної співпраці університетів Фінляндії, Ірландії, Північної Македонії (Греція) та цілої низки університетів України став трирічний проєкт Еразмус+ «Модернізація університетських освітніх програм з іноземних мов на основі інтеграції з інформаційними технологіями» (DigiFLEd). Його основні модулі охоплюють такі напрями: «Основи створення курсів електронного навчання на платформі “Moodle”», «Цифрові ігри та гейміфікація у викладанні іноземних мов», «Цифровий сторітелінг», «Цифрові інструменти для створення онлайн-курсів», «Теорії та принципи мультимедійного навчання» та «Письмо для наукових публікацій». Викладачі кафедри англійської мови для нефілологічних спеціальностей Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара отримують унікальний досвід створення навчальних інтерактивних презентацій, відео, подкастів, знайомляться з технологіями віртуальної і доповненої реальності. Вивчення теоретичних засад диджиталізації освітнього процесу та практичний досвід переконливо свідчать про те, що залучення мультимедійних технологій у процес викладання іноземної мови розширює програму, забезпечує доступ до різноманітних матеріалів, формує мотивацію студентів до навчання та сприяє ефективній комунікації іноземною мовою.

Водночас цифрове освітнє середовище створює нові виклики. Відсутність особистісного спілкування може перешкоджати встановленню міцного особистого зв'язку між викладачем і студентами. Без негайного зворотного зв'язку у процесі безпосереднього спілкування викладачу важко оцінити емоції учнів, зрозуміти їхні потреби та надати необхідну підтримку. З іншого боку, велика кількість доступних цифрових інструментів і платформ може викликати у студентів почуття ізоляції. У цьому контексті емпатія набуває все більшого значення. Викладачі мають активно намагатися зрозуміти емоційні стани своїх студентів, їхні потреби в навчанні в цифровому середовищі, де відсутні невербальні сигнали, використовувати цифрові інструменти для створення сприятливої та захопливої атмосфери. Основні підходи містять персоналізований зворотний зв'язок, відкрите спілкування, спільну інтерактивну роботу, яка імітує динаміку очного навчання, адаптацію до особливих навчальних стилів кожного студента. Дієвими стратегіями емпатійної комунікації на заняттях з іноземної мови в умовах диджиталізації освіти є:

- 1) персоналізований зворотний зв'язок і заохочення;
- 2) активне слухання та відкрите спілкування;
- 3) сприяння спільному навчанню та забезпечення підтримки членів групи;
- 4) створення безпечного інклюзивного середовища;
- 5) адаптація до індивідуальних стилів навчання;
- 6) підтримка емоційного і соціального розвитку;
- 7) розуміння особистісних відмінностей під час оцінювання успішності, тактовні зауваження та рекомендації.

У цифровому середовищі студенти можуть відчувати, що їх не помічають або недооцінюють. Надання персоналізованого конструктивного зворотного зв'язку, який оцінює індивідуальний прогрес і зусилля та розкриває проблеми, сприяє відчуттю поваги. Студенти очікують оцінки не тільки за результати, а й за зусилля, що мотивує їх бути ще більш наполегливими. Існують напрацювання викладачів, пов'язані з використанням програмного забезпечення для скринкастів (screencast software) як корисного інструмента для надання зворотного зв'язку з письмових інструкцій іноземною мовою. Дослідження показали, що записування викладачем свого екрана під час озвучування зворотного зв'язку дозволяє поєднувати візуальні та слухові елементи, створює мультимодальне середовище. Такий підхід поєднує чіткість, персоналізацію та можливість урахувати індивідуальні потреби студентів. Ця ідея знайшла подальший розвиток у дослідженні І. Бредлі, який запропонував використання практики зворотного зв'язку від одногрупників (peer feedback practices) на основі Moodle під час курсу академічного письма. Він експериментально довів, що така практика сприяла покращенню навичок академічного письма, аналітичного мислення, змісту і глибини робіт студентів, а також створювала доброзичливу атмосферу взаємодії [9, с. 44].

Активне слухання та відкрите спілкування передбачають створення такого простору, де студенти можуть ділитися своїми думками, труднощами та досвідом.

Активним вислуховуванням проблем студентів і реагуванням на них зі співчуттям викладачі можуть продемонструвати свою турботу та небайдужість. В основі вивчення іноземної мови лежить комунікативний принцип, тож воно є соціальним по своїй суті, і технології пропонують численні способи взаємодії один з одним. Викладачі можуть використовувати такі платформи, як відеоконференції, онлайн-форуми або соціальні мережі, для створення групових проєктів, де студенти можуть співпрацювати та підтримувати один одного. Емпатія передбачає визнання та повагу до різноманітного походження, культур і потреб у навчанні студентів. У цифровому контексті викладачі можуть створити інклюзивне середовище, де всі студенти відчують себе бажаними. Це може передбачати використання відповідних матеріалів, урахування різних рівнів володіння мовою та технічних можливостей студентів.

Під час розгляду стратегії адаптації до індивідуальних стилів навчання варто зазначити, що перевагою онлайн-навчання є можливість адаптувати навчальний досвід до індивідуальних потреб студентів. Адаптивні технології навчання пропонують персоналізовані плани уроків, вікторини та вправи на основі прогресу кожного студента.

На нашу думку, емпатія викладача має особливо проявлятися в оцінюванні роботи студентів. Це означає здатність розуміти, розмірковувати про почуття, перспективи та проблеми студентів під час виконання академічних завдань. Емпатія допомагає створити більш співчутливе та сприятливе середовище, де студенти відчують, що їх розуміють і цінують, що приводить до кращих результатів навчання та зниження тривожності. Принципами оцінювання в контексті емпатійного спілкування є: визнання зусиль, наполегливості та вдосконалення; персоналізація; розуміння контексту (розпізнавання зовнішніх чинників, особистих проблем, проблем із навчанням); справедливість і неупередженість; співчуття (визнання зусиль студентів може виходити за рамки оцінки); надання можливостей для роздумів, що дозволяє студентам розкривати свій потенціал для вдосконалення.

Висновки й перспективи подальших розробок. Дослідження науковців і практичний досвід викладачів, пов'язані з емпатійним спілкуванням як чинником ефективного опанування іноземної мови, дає нам змогу дійти висновку, що в контексті викладання іноземних мов емпатія відіграє суттєву роль у створенні доброзичливого, підтримувального та мотивувального навчального середовища, яке несе потужний потенціал для розкриття здібностей кожного студента, що сприяє не тільки ефективному засвоєнню навчального матеріалу, а й індивідуалізації навчання та розвитку творчої особистості. Здатність викладача до емпатії є значущою професійною якістю викладача. Диджиталізація суттєво вплинула на викладання іноземних мов, надала доступ до інструментів, ресурсів і платформ, інтерактивних додатків, онлайн-курсів, але відсутність особистісного спілкування може перешкоджати встановленню міцного особистого зв'язку між викладачем і студентами. У цьому контексті викладач має знати та вміло користуватися

стратегіями емпатійної комунікації, як-от персоналізація, зворотний зв'язок, емпатійне оцінювання, створення інклюзивного середовища, активне слухання й адаптація до різних стилів навчання. Перспективи подальших розробок убагаємо в дослідженні емпатійних стратегій у контексті теорій мультимедійного спілкування на заняттях з іноземної мови.

ЛІТЕРАТУРА

1. Кузан Г. Диджиталізація освітнього процесу і дистанційне навчання в Україні: виклики, проблеми, перспективи. *Молодь і ринок*. 2022. № 9–10 (207–208). С. 107–111.
2. Журавльова Л. Психологія емпатії. Житомир : Видавництво ЖДУ ім. І. Франка, 2007. 328 с.
3. Чаплак Я. Проблема емпатії у психології та її важливість у професійному становленні психолога. *Psychological Journal*. 2018. № 5 (15). С. 24–39.
4. Главінська О., Савуляк В. Емпатія як складова професійної компетентності педагога. *Психологія: реальність і перспективи* : збірник наукових праць Рівненського державного гуманітарного університету. Вип. 1. Рівне : РДГУ, 2013. С. 49–51.
5. Osadcha E. Empathic communication in the process of teaching English. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*. Switzerland : SciPress Ltd, 2015. Vol. 58. P. 117–122.
6. Гайдай І., Бондаренко К., Жалінська І., Свисюк О. Диджиталізація у викладанні іноземної мови студентам правових спеціальностей. *Інноваційна педагогіка*. 2022. Вип. 46. С. 26–31.
7. Чередніченко Г., Шапран Л., Куниця Л. Мультимедійні технології у процесі викладання дисципліни іноземна мова у вищих технічних навчальних закладах. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені В. Гнатюка*. Серія «Педагогіка». 2011. № 4. С. 134–138.
8. Бондарчук А., Жебка В., Корецька А., Шилкіна А. Порівняльна характеристика веб-орієнтованих інструментів автоматизації освітнього процесу в умовах цифрової трансформації. *Публічно-управлінські та цифрові практики*. 2024. Вип. 1. С. 13–21.
9. Bradley I. Enhancing peer feedback practices through screencasts in blended academic writing course. *The JALT CALL Journal*. 2019. P. 43–59.

REFERENCES

1. Kuzan, H. (2022). Dydzhytalizatsiia osvithnioho procesu i dystantciine navchannia v Ukraini: vyklyky, problemy, perspektyvy [Digitalization of educational process and distance learning in Ukraine: challenges, problems, prospects]. *Molod i rynek* [Youth and market]. № 9–10 (207–208). P. 107–111 [in Ukrainian].
2. Zhuravliova, L. (2007). Psykholohiia empatii [Psychology of empathy]. Zhytomyr. Vydavnyctvo ZhDU named after I. Franko. 328 p. [in Ukrainian].

3. Chaplak, Y. (2018). Problema empatii v psykholohii ta ii vazhlyvist u profesiinomu stanovlenni psykholoha [The problem of empathy and its importance in professional formation of a psychologist]. *Psychological Journal*. № 5 (15). P. 24–39 [in Ukrainian].
4. Hlavinska, O., & Savuliak, V. (2013). Empatia iak skladova profesiinoii kompetentnosti pedahoha [Empathy as a component of professional competence of a teacher]. *Psykhologhiia: realnist i perspektyvy: zbirnyk naukovykh prac Rivnenskoho derzhavnoho humanitarnoho universytetu* [Psychology: reality and prospects: Collection of scientific papers of Rivno state humanitarian university]. Issue 1. Rivne: RSHU. P. 49–51 [in Ukrainian].
5. Osadcha, E. (2015). Empathic communication in the process of teaching English. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*. Vol. 58. Published by SciPress, Switzerland. P. 117–122.
6. Haidai, I., Bondarenko, K., Zhalinska, I., & Svysiuk, O. (2022). Didzhitalizaciia u vykladanni inozemnoi movy studentam pravovykh specialnostei [Digitalization in teaching a foreign language to students of law specialities]. *Innovaciina pedahohika* [Innovative Pedagogy]. Issue 46. P. 26–31 [in Ukrainian].
7. Cherednichenko, H., Shapran, L., & Kunyia, L. (2011). Multymediini tekhnolohii u procesi vykladannia dyscipliny “Inozemna mova” u vyshchykh tekhnichnykh navchalnykh zakladakh [Multi-media technologies in the process of teaching discipline “Foreign language” in higher educational establishments]. *Naukovi zapysky. Seriia “Pedahohika”. Ternopilskii nacionalnyi pedahohichnyi universytet imeni V. Hnatiuka* [Scientific Notes. Series “Pedagogy”. Ternopil national pedagogical university named after V. Hnatiuk]. № 4. P. 134–138 [in Ukrainian].
8. Bondarchuk, A., Zhebka, V., Koretska, A., & Shilkina, A. (2024). Porivnialna kharakterystyka veb-orientovanykh instrumentiv avtomatyzacii osvithnioho procesu v umovakh cyfrovoi transformacii [Comparative characteristic of web-oriented instruments for automation of educational process under conditions of digital transformation]. *Publichno-upravlinski ta cifrovi praktyky* [Public management and digital practices]. Issue 1. P. 13–21 [in Ukrainian].
9. Bradley, I. (2019). Enhancing peer feedback practices through screencasts in blended academic writing course. *The JALT CALL Journal*. P. 43–59.