

Міністерство освіти і науки України
Департамент освіти і науки
Кіровоградської обласної державної адміністрації
Олександрійський педагогічний фаховий коледж
імені В.О.Сухомлинського

«Погоджено»
на засіданні методичної ради
Олександрійського
педагогічного фахового коледжу
імені В.О.Сухомлинського
протокол № 4 від 05.01.2022

**Методи комунікації зі студентами,
інструменти зворотного зв'язку**

Розглянуто та схвалено
на засіданні циклової комісії
викладачів гуманітарних
дисциплін та іноземних мов
Протокол № 5 від 29.11.2021

Методи комунікації зі студентами, інструменти зворотного зв'язку

Використання зворотного зв'язку є дієвим інструментом для отримання інформації щодо сприйняття здобувачами вищої освіти навчального матеріалу та отримання ними запланованих результатів навчання, розуміння місця дисципліни в освітній програмі.

Успіх викладача зумовлений не лише власними професійними здобутками, але й здатністю налагодити сталі комунікаційні стосунки як зі студентами, так і своїми колегами. У цьому сенсі особливого значення набувають пізнавальні можливості комунікативного підходу, який забезпечує методологічне підґрунтя для ефективної співпраці в комунікаційному циклі «викладач — студент», «викладач — викладач».

Поняття комунікації має два основні аспекти:

- комунікація — це передавання інформації в часі та просторі — від реципієнта до комуніканта (викладач — студент);
- комунікація — це спілкування між основними учасниками навчально-виховного процесу.

Відомо, що оптимальним варіантом професійної комунікації є зв'язок «викладач — студент». Чим тіснішими є комунікаційні зв'язки між усіма фігурантами навчально-виховного процесу, тим збільшується рівень його результативності. Звісно, комунікаційний зв'язок «викладач — студент» не обмежується лише навчально-виховною діяльністю, він зумовлений характером особистості як викладача, так і студента, прагненням взаємодіяти і співпрацювати, оскільки комунікація (в цьому разі розглядається як спілкування) — це складна система взаємозалежних зв'язків між викладачем і студентом.

Розвинутими формами взаємодії викладача і студента слід вважати:

- співпрацю викладача і студента в процесі навчально-виховної діяльності;
- безпосереднє спілкування викладача зі студентом не лише в аудиторії, а й поза навчальним процесом;
- регулярне проведення індивідуальних, групових форм навчально-виховної діяльності;
- наявність сайту викладача, який створює сприятливі умови для спілкування та передачі інформації;
- використання можливостей Інтернету, зокрема електронної пошти, для обміну повідомленнями;
- застосування телефонного зв'язку для передачі коротких повідомлень та ін.

Педагогічне спілкування викладача зі студентами передбачає такі цілі:

- 1) інформаційні;
- 2) ціннісно - орієнтаційні;
- 3) спонукальні;
- 4) соціальні.

Таким чином, в арсеналі сучасного викладача існують багатоканальні способи комунікаційного зв'язку зі студентами. У разі необхідності він може успішно скористатися для спілкування зі своїми студентами всією системою комунікаційних каналів, засобів і способів або надати перевагу одному з них.

Дистанційне навчання – це технологія, що базується на принципах відкритого навчання, широко використовує комп'ютерні навчальні програми різного призначення з метою доставки навчального матеріалу та спілкування безпосередньо за місцем перебування здобувачів освіти.

Під час дистанційного навчання переважає опосередковане електронне спілкування між викладачем і студентом, а у процесі аудиторного навчання найефективнішим способом комунікаційного зв'язку між викладачем і студентом є безпосереднє спілкування в аудиторії чи за її межами. Викладацький досвід уможливив виявити три основні форми комунікаційної взаємодії викладача зі студентами: індивідуальну, групову, масову і засвідчив, що різні рівні комунікації між викладачем і студентами потребують збагачення каналів, способів і засобів спілкування.

Процес професійно-педагогічного спілкування передбачає такі етапи:

- 1) моделювання педагогом майбутнього спілкування зі студентом або групою (прогностичний етап);
- 2) організація безпосереднього спілкування в момент початкової взаємодії («комунікативна атака»);
- 3) управління спілкуванням під час педагогічного процесу;
- 4) аналіз ситуації попереднього спілкування та його моделювання на подальшу діяльність.

Щоб спілкування було конструктивним (а не деструктивним) на кожному етапі, викладач має опанувати психолого-педагогічну культуру спілкування, а саме:

- знати психологію студентського віку й особливості конкретної студентської аудиторії;
- об'єктивно оцінювати поведінкові реакції, комунікативну активність окремих студентів, адекватно емоційно реагувати на них;
- уміти швидко організувати аудиторію і привернути її увагу до змісту заняття, залучати до активної роботи всіх студентів;
- вибрати такий спосіб своєї поведінки, який найкраще б відповідав особливостям і психічному стану студентів;
- опанувати прийоми стимулювання інтелектуальної ініціативи й пізнавальної активності студентів, організації діалогічної взаємодії;
- своєчасно коригувати комунікативний задум відповідно до реальних умов педагогічної взаємодії;
- аналізувати процес спілкування, співвідношення мети, засобів і результатів комунікативної взаємодії.

Важливою умовою ділових взаємин викладача зі студентами є сприятливі особисті стосунки членів студентської групи. Тому слід налагодити добрі контакти з групою, створювати й підтримувати добрий настрій, коригувати ділові й міжособистісні стосунки, навчитися діяти швидко й упевнено.

У педагогічному спілкуванні успішність комунікації залежить і від дотримання єдності таких основних правил:

- 1) повнота інформації: висловлювання має містити інформації не більше й не менше, ніж вимагається;
- 2) якість інформації: не говорити того, для чого у вас немає достатніх підстав (фактор довіри є важливою умовою успішної комунікації);

3) не відхиляйтеся від теми повідомлення (наприклад, увага аудиторії розсіюється, якщо Ви не в змозі її пов'язати з проголошеною темою);

4) слід говорити чітко, бути організованим і лаконічним, уникати незрозумілих висловлювань;

5) виявляти великодушність (не обтяжувати співрозмовника своїми інтересами), скромність, згоду.

Звичайно, ці настанови не мають абсолютного значення, але важливо їх дотримувати.

Такі правила педагогічного спілкування не потребують інтерпретації або доказовості в необхідності їх дотримання:

- якщо необхідно захистити свої точку зору, переконання, слід використати вагому аргументацію, метод переконання;

- уникати силового вербального тиску, якщо існує необхідність у чомусь переконати;

- ваші погляди сприйматимуть переконливіше, якщо співрозмовник стане активним співучасником їх обговорення; надайте можливість висловити йому свої аргументи «за» і «проти»;

- чим цікавіша ідея, чим оригінальніша точка зору, тим більше шансів на її обговорення: тривіальні ідеї не мають заперечень;

- якщо ситуація проблемна, слід дотримувати толерантності, уникати образливості, вразливості, висловлюючи свою думку щодо її вирішення;

- якщо хочете порадити, важливо уникати фраз «Ти повинен», «Я тобі раджу»; доцільніше висловлювати власні думки, не формулювати поспішних висновків, категоричних оцінок, зневажливих зауважень;

- не виявляти самовпевненості, безапеляційності, нетактовності, безцеремонності.

Означені правила не вичерпують усіх питань, пов'язаних із організацією педагогічного спілкування. Головне — це позитивне особистісне ставлення до партнерів спілкування на основі поваги до їх особистості, тактовності й коректності.

Основні труднощі під час спілкування викладачів зі студентами:

1) невміння контактувати з аудиторією;

2) нерозуміння внутрішньої психологічної позиції студента;

3) складнощі керування спілкуванням під час лекційних, семінарських та інших занять;

4) невміння перебудовувати стосунки зі студентами відповідно до педагогічних завдань, які змінюються;

5) труднощі мовного спілкування і передачі власного емоційного ставлення до навчального матеріалу;

6) невміння керувати власним психічним станом у стресових ситуаціях спілкування.

Для забезпечення повноцінної діалогічної взаємодії між суб'єктами педагогічного процесу важливо долати бар'єри професійно-педагогічного спілкування.

Важливим чинником, що сприяє розвитку комунікативної культури майбутнього педагога, є елементи педагогічної діяльності під час проходження різних видів педагогічної практики, а також громадська робота студента, яка збагачує його досвід організаторської та комунікативної діяльності.

Перспективи плідного навчально-виховного й особистісного спілкування викладача і студента, полягають у підвищенні рівня комунікаційної культури всіх учасників навчально-виховного процесу.

До основних переваг дистанційного навчання, перш за все відносять такі: свобода і гнучкість; модульність; паралельність; віддаленість; асинхронність; число учасників навчального процесу необмежено; широке застосування різноманітних інформаційних технологій.

У той же час важливо підкреслити, що в дистанційному навчанні є ряд принципових недоліків:

- відсутнє пряме очне спілкування між студентами і викладачем, що позбавляє процес подання матеріалу емоційного забарвлення, ускладнює створення творчої атмосфери в групі студентів;
- виникає необхідність в забезпеченні відповідного технічного та програмного забезпечення, надання студентам можливості доступу до інформації та використання засобів дистанційного навчання;
- значно підвищуються вимоги до постановки завдань навчання;
- основною проблемою є проблема аутентифікації користувача при перевірці знань, та як не можна точно сказати, хто знаходиться на іншому кінці Інтернет зв'язку;
- розробка курсів дистанційного навчання є досить трудомістким процесом.

При створенні дистанційних курсів найбільша увага приділяється контролюючим програмам, що призначені для контролю визначеного рівня знань і умінь студентів. Проте ще не в повній мірі використовуються різні навчаючі програми, зокрема, *програми-тренажери*, що призначені для закріплення умінь і навичок, а також для самопідготовки, коли теоретичний матеріал уже засвоєний; *наставницькі програми*, що орієнтовані переважно на засвоєння нових понять у формі діалогу; *демонстраційні програми*, що призначені для наочної демонстрації навчального матеріалу описового характеру з використанням діалогу або інтерактивної графіки; *інформаційно-довідкові програми*, що призначені для отримання необхідної інформаційно-довідкової інформації; *імітаційні та моделюючі програми*, що призначені для симуляції об'єктів і явищ, щоб абстрактні поняття стали більш конкретними і легше сприймалися тими, хто навчається; *програми для проблемного навчання*.

Важливими при створенні курсу дистанційного навчання є *принцип наочності* який потребує, щоб істотні ознаки, зв'язки і відносини зображеної в програмі моделі були адекватно виділені та зафіксовані за допомогою кольорового оформлення, звукового супроводу, ефектів анімації і т. ін. та *принцип систематичності й послідовності*, який потребує, щоб в об'єктах або явищах, що подаються за допомогою комп'ютерних програм, були виділені основні структурні елементи й істотні зв'язки між ними, які дозволяють зображати цей об'єкт або явище у вигляді цілої системи.

Освітні вебресурси повинні відповідати певним вимогам: педагогічним, технічним, ергономічним, естетичним, вимогам до документації, базуватися на понятті «професійна компетентність» і містити великий обсяг якісної інформації, орієнтованої на навчання. Використання вебресурсів в освіті має низку переваг: інтерактивність, віртуалізація, навчально-методичне забезпечення дисципліни в структурованій формі, вони є інструментом для обліку та контролю роботи студентів, надають можливість встановлювати терміни виконання завдань,

застосовувати аудіо - та відеоматеріали, коригувати навчально-методичні матеріали.

Дистанційне навчання базується на телекомунікаційних технологіях, інтернет ресурсах і послугах та суттєво впливає на освітній процес: структурування змісту, відбір методів, форм навчання та способів їх реалізації. Для здійснення обміну навчальними матеріалами можуть застосовуватися будь-які пристрої та інструменти: веб-сайти, електронна пошта, зокрема мобільний телефон, за допомогою якого можна організувати спільноту в соціальних мережах, мобільних додатках. При використанні офлайн - технологій матеріали заняття зберігаються на платформі, наприклад Google Classroom, для проведення дистанційного навчання, студенти можуть опрацювати їх у будь-який час. Також можна скористатися іншими соціальними мережами: вайбер, інстаграм, телеграм - канал та ін. Багато викладачів уже давно створили групи у вайбері і підтримують тісний зв'язок як із студентами.

Для ефективної організації занять та домашніх завдань в режимі онлайн можна використовувати безкоштовну платформу Google Classroom, яка доступна з будь-якого гаджета, підключеного до інтернету. Важливо, що сервіс не містить реклами та розміщені матеріали не можуть бути використані в комерційних цілях. Але ми не повинні забувати, що дистанційне навчання – це насамперед навчання. Тому процес організації і теорії навчання нікуди не діваються, просто з'являється інший спосіб зв'язку. Тобто, в дистанційному навчанні студент має пройти шлях від сприйняття інформації до її розуміння, запам'ятовування, можливо, відтворення, використання на різних рівнях та до створення чогось нового.

Література

- 1.Заброцький М.М. Комунікативна компетентність вчителя: екопсихологічний вимір / М.М. Заброцький // Практична психологія та соціальна робота. – 2009. – № 6. – С.1-4.
2. Мерзлякова О. Учителі й учні; мистецтво діалогу: семінар та тренінгові заняття психолога з педагогами. / О. Мерзлякова / Редкол.: Т.Шаповал та ін. – К.: Шк. світ, 2008. – 352 с.
3. Хлістунова Н.В. Формування системи комунікацій у навчально-виховному процесі ВНЗ.
4. Большакова Інна. Конспект трансляції на сторінці «Нової української школи».