

УДК: 378.1:51:316.772.5

Науменко С.О.

ПРОБЛЕМА ІНТЕРАКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ У ДИСТАНЦІЙНОМУ НАВЧАННІ

Анотація. Науменко С.О. Проблема інтерактивного спілкування у дистанційному навчанні. У статті на основі аналізу наукової, педагогічної, методологічної й психологічної літератури розглядаються сучасні проблеми дистанційного навчання; аналізуються проблеми інтерактивного спілкування людей. Особлива увага приділяється психологічним і педагогічним аспектам взаємодії педагога та студента у процесі дистанційного навчання.

Ключові слова: дистанційна освіта, дистанційні курси, етика спілкування, нетікет

Аннотация. Науменко С.О. Проблема интерактивного общения в дистанционном обучении. В статье на основе анализа научной, педагогической, методологической и психологической литературы рассматриваются современные проблемы дистанционного обучения; анализируются проблемы интерактивного общения людей. Особое внимание уделяется психологическим и педагогическим аспектам взаимодействия педагога и студента в процессе дистанционного обучения.

Ключевые слова: дистанционное образование, дистанционные курсы, этика общения, нетікет.

Summary. Naumenko S.O. The problem of interactive communication in distance education. The article is based on the analysis of scientific, educational, psychological and methodological literature addressing contemporary problems of distance learning, examines the issue of interactive communication between people. Particular attention is paid to psychological and pedagogical aspects of interaction between teacher and student in the process of learning.

Key words: distance education, distance learning courses, communication ethics, netiquette

Постановка проблеми. Розвиток глобальної комп'ютерної мережі Інтернет відкрив нові перспективи удосконалювання світової освітньої системи. Це відбивається як на технічній оснащеності освітніх установ, їх доступі до світових інформаційних ресурсів, так і на використанні нових видів, методів і форм навчання, орієнтованих на активну пізнавальну діяльність учнів, навчання у співпраці і т. д. Завдяки засобам нових інформаційних та комунікаційних технологій з'явилася нова технологія навчання, а саме - дистанційне навчання. При дистанційному навчанні учень і викладач просторово відокремлені один від одного, але при цьому вони можуть знаходитися в постійній взаємодії, організованій за допомогою особливих прийомів побудови навчального процесу, форм контролю, методів комунікації за допомогою електронної пошти та інших технологій Інтернету, а також спеціальних організаційно-адміністративних заходів. Дистанційне навчання, засноване на використанні технологій Інтернету, виконує ряд нових функцій і передбачає реалізацію певних принципів, серед яких велике значення має принцип розподіленого співробітництва, інтеграції, входження у світове мережеве освітнє співтовариство. Зараз необхідно визначити, яким чином можливе вдосконалення інтерактивного спілкування слухачів засобами дистанційного навчання [2, с.10]. Але для цього треба дослідити проблему мережевого спілкування в цілому. На передній план виходять такі якості, як: вміння швидко адаптуватися у мінливих умовах; добре орієнтуватися в процесах, що відбуваються; вміння працювати у співпраці з іншими людьми, що відносяться до різних соціально-культурних і професійних груп; вміння спілкуватися з людьми; вміння критично мислити і приймати самостійні рішення і т. д.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Використання інформаційно-комунікаційних технологій являє собою новий рівень опосередкування розумової, творчої, комунікативної і виконавської діяльності і веде до корінної перебудови різних сторін діяльності, включаючи навчальну. Питання діяльності особи, а також її комунікативні спроможності в інформаційному суспільстві аналізують як зарубіжні, так і українські вчені. В.Н. Кухаренко чітко визначає, що передача інформації в дистанційному навчанні є взаємодією викладача і студента, їх внутрішнього світу, і чим глибше і частіше це спілкування, тим досконалішими будуть кошти цього процесу, тим більше повним і ефективним з точки зору діяльності буде відображення інформації у свідомості учня.

Передача інформації може бути більш успішною в формі діалогу з використанням розгорнутої питально-відповідної форми. У діалозі питання повинні виконувати навчальні, розвивальні, підтримують, керуючі та контролюючі функції. Проте слід враховувати, що при дистанційному спілкуванні необхідно, щоб поставлене запитання не зникало зі свідомості, а залишалось як інформація - текст, що веде до передачі відповіді і забезпечує ефективне спілкування [6, с.118].

Далі йде питання про те, як забезпечити спілкування, яке є необхідним компонентом дистанційного навчання. Як зазначає В.Н. Кухаренко, сучасні телекомунікації дозволяють викладачеві, керуючому процесом навчання (тьютору), здійснювати різні форми спілкування як з окремим учнем, так і з групою (e-mail, chat, дискусії тощо), за умови, що у нього підготовлена система навігаційних відкритих запитань, які дозволяють не тільки визначити наявність знання тексту (як побудовано багато тестових завдань в даний час), а й продемонструвати сформованість і мобільність знань, конструюючи відповідь самостійно. На його думку, при наявності тьютора не слід забувати, що не можна в дистанційному навчанні пускати на самоплив самостійну роботу студента зі змістом. Тут, в самому тексті, також повинні бути присутніми елементи спілкування - діалогу студента з навчальною інформацією. Вони можуть бути представлені у вигляді імітації міркування чи обговорення, питань-підказок, аналізу змісту та рекомендацій по роботі з ним. Ці елементи повинні бути включені як в основний текст, так і в так званий адаптаційний сайт, призначення якого - знижувати рівень труднощів і невизначеності при вивченні навчальної інформації, а також демонструвати її варіантні можливості та зразки застосування в діяльності.

Але для створення умов активного діалогу при дистанційному навчанні потрібна людина, яка би підтримувала модель ефективного навчання, знала тонкощі проведення діалогів і вміла забезпечувати гармонійне спілкування. Найбільш частою його формою в дистанційному навчанні є діалог-суперечка або ж дискусія. Таку функцію в дистанційному навчанні виконує спеціально підготовлений викладач - тьютор, який як модератор дискусії виконує три головні функції: педагогічну (використовуючи питання, акцентує увагу дискусії на головних принципах і уміннях); соціально-психологічну (створення приємної атмосфери спілкування: запрошення до початку занять, стимулювання участі за допомогою специфічних прикладів); організаційну (тьютором встановлюється програма роботи дискусії: предмет обговорення, час, інструкції та основні положення). Управління взаємодії і напрямком – важливий елемент проведення успішної дискусії.

Проведені дослідження російських психологів М.І. Старова та М.С. Чванової підтверджують, що виникаючі в процесі людської комунікації специфічні бар'єри, які носять соціальний або психологічний характер при

дистанційному спілкуванні зникають зовсім, або зменшується їх значущість [4]. Оскільки навчально-виховний процес єдиний, то актуальним є розгляд особливостей організації інтерактивного спілкування при дистанційному навчанні. Аналіз названих праць дає змогу стверджувати, що мало уваги приділяється причинам конфліктів та труднощам міжособового інтерактивного спілкування.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Використання інформаційно-комунікаційних технологій являє собою новий рівень опосередкування розумової, творчої, комунікативної і виконавської діяльності. У психології сам факт зв'язку діяльності і спілкування констатується дослідниками. На сьогодні встановлено, що не тільки діяльність окремо взятого індивідуума розвивається, але й відбувається більш ефективний розвиток суб'єктів спілкування (процес коеволюції). У випадку навчання можуть бути розглянуті три компоненти спілкування: комунікативна, інтерактивна і перцептивна. Комунікативна компонента відображає факт обміну інформацією між учнями. Інтерактивна компонента - це факт організації взаємодії, перцептивна - факт встановлення взаєморозуміння та привласнення. Безпосереднє спілкування особистості з інформацією та її привласнення в результаті цього складного процесу набувають особливого значення у дистанційному навчанні. У цьому випадку форми спілкування або їх імітація повинна бути включена в саму інформацію в тексті. Тобто існує в дистанційному навчанні два паралельні види спілкування, обидва з яких повинні бути орієнтовані на діяльність учнів.

Метою статті є виявлення проблем інтерактивного спілкування, що виникають в процесі дистанційного навчання, дослідити специфіку комунікації в інформаційному суспільстві, зокрема Інтернет-комунікацію, а також визначити особливості впливу інформаційно-комунікаційних технологій на особистісні характеристики людини.

Завдання статті полягає у аналізі науково-педагогічної літератури щодо розгляду проблем інтерактивного спілкування людей у дистанційному навчанні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Успіх навчання в Інтернеті, як це не парадоксально, залежить не тільки від якості інформаційно-освітнього середовища та навчальних матеріалів курсу, а багато в чому від уміння викладача спілкуватися зі студентами, і навпаки. Соціальна структура суспільства в деякій мірі фіксується в мовній поведінці за допомогою мовного етикету. Етикет - не система засобів боротьби за владу вимови, не зброя, а, навпаки, система засобів соціально-мовного «заспокоєння» і «примирення» [2, с.174]. Мережевий етикет - (або “netiquette” від англ. network etiquette, або “нетікет”, або рос. “сетикет”) , так називаються правила, прийняті в мережі Інтернет. Звичайно, тут, як і в реальному світі, ці правила признаються далеко

не всіма. Одні просто забувають про них, інші рахують себе достатньо досвідченими, щоб ігнорувати ці правила, треті чомусь переконані, що мережевий етикет - це ще одна спроба обмежити свободу особистості в Інтернеті. Але значно більше людей, просто не знають про існування якихось рекомендацій [7]. Певною мірою віртуальне спілкування більш продуктивне, аніж реальне, оскільки існує можливість відстроченої відповіді, певний часовий інтервал, за який можна встигнути зосередитись, ґрунтовно продумати відповідь. Адже в реальному спілкуванні ми зазвичай реагуємо ситуативно і не завжди обдуманно. В цьому сенсі «мережеве» спілкування може бути більш привабливим, аніж «реальне», насамперед через полегшення само презентації.

Приклад відображення соціальної нерівності, ієрархії в етикетних формулах це, перш за все, наявність в українській мові формул ти/Ви. У першу чергу саме соціальна роль і соціальний статус співрозмовника щодо власних ознак мовця визначають вибір потрібної форми. Одне зі значень слова «етика» - норми поведінки, моралі людини якогось класу, суспільної чи професійної групи. В Інтернеті викладач стикається з етикою, характерною для декількох взаємопов'язаних груп: спільноти користувачів Інтернету, всередині якої прийняті демократичні норми і правила поведінки, зафіксовані в мережевому етикеті (netiquette); педагогів, що працюють в Інтернеті за різними освітнім проектам, що створюють освітні сайти і т. д., діяльність яких багато в чому визначається педагогічною етикою [2, с. 175].

До дотримання етикетних норм відноситься прояв таких якостей, як ввічливість, тактовність, доброзичливість, витриманість. Висловлюються ці якості через конкретні мовленнєві дії. Наприклад, якщо людина в даний момент не хоче спілкуватися в чаті, він повинен знайти коректний спосіб вийти з нього, не образивши співрозмовника. Щирість не завжди доречна в мовній комунікації. Викладачеві варто засвоїти основні принципи ділового етикету, які допоможуть йому ефективніше спілкуватися з людьми в процесі дистанційного навчання: робити все вчасно, бути пунктуальними; необхідно бути люб'язним, доброзичливим і привітним; тьютор повинен думати про інших, а не тільки про себе; координатор повинен з повагою ставитися до студентів і своїм колегам, намагатися зрозуміти їхні проблеми, їх точку зору; розмовляти і писати треба грамотно та гарною мовою; той, хто вміє чітко висловити свою думку, володіє великою перевагою, невміння як слід писати і говорити нерідко відкидає людину, тому його здібності можуть пропасти даремно; необхідно писати всі повідомлення, що відправляються по електронній пошті, на телеконференції і розміщуються на веб-сайті, гарною мовою і без помилок; єдине місце, де допускаються помилки - це чат; необхідно уникати жаргонних слів, образливих виразів, а також складних аббревіатур, назв і термінів, які будуть незрозумілі більшості учасників процесу навчання, не плутайте імена слухачів курсів та викладачів [4].

Мабуть, самим психологічно важким моментом є знайомство з абітурієнтами та налагодження зв'язків. На цьому етапі у викладача вже є всі дані зареєстрованих на сайті абітурієнтів: імена, електронні адреси, телефони. Можливо, він навіть знає рівень підготовки в області комп'ютерних технологій кожного, якщо реєстраційна форма передбачила таке питання. Якщо не передбачила, то це може бути приводом для першого особистого звернення викладача до своїх майбутніх студентів. І це звернення також може послужити перевіркою на комунікабельність кожного слухача. Можливі два варіанти [2, 165]: 1. Написати спільне звернення (тобто всім студентам одночасно) з проханням відповісти на кілька запитань, щодо навичок володіння комп'ютером, направити це послання за загальним списком розсилки. І подивитися, хто відгукнеться і наскільки швидко. При цьому ми вважаємо, що технічних труднощів з доступом до Інтернету у слухачів немає. Ті, хто відгукнувся швидко, – люди комунікабельні, легко спілкуються з віртуальними незнайомцями. Ті, хто затримається з відповіддю, не пояснивши причину затримки, – люди, що мають труднощі у спілкуванні через комп'ютер. Ті, хто не відповість зовсім, – вимагають особливої уваги. Викладачеві слід зателефонувати таким слухачам по телефону і з'ясувати причини мовчання. Особистий контакт знімає напруженість і полегшує спілкування в мережі. 2. Простіший варіант: написати лист з таким же проханням індивідуально кожному і послати не загальним списком адрес, а на кожен окрему електронну адресу. З досвіду можна сказати, що відгукується більша частина групи. Психологічно важко не відповісти, якщо до тебе звертаються особисто. Той, хто все ж таки не відповів, вимагає особистої розмови по телефону. Треба відзначити, що в багатьох сучасних оболонках для створення курсів ДО є спеціальний інструмент для налагодження довіри та формування міжособистісних зв'язків між учасниками навчання. Організація ефективного дистанційного навчання в умовах Інтернету неможлива без врахування, з одного боку, особливостей телекомунікаційного середовища, а з іншого – особливостей поведінки людини в цьому середовищі. Інтернет видається учасникам процесу дистанційного навчання (учням, викладачам) в якості нового комунікаційного середовища, що породжує нові ситуації і відносини.

Висновки. Аналіз науково-методичної та психологічної літератури довів, що на сучасному етапі розвитку освіти, спілкування набуває все більшого значення. Однією з проблем дистанційного навчання є дотримання правил мережевого етикету. Але недостатній розвиток нетрадиційного навчання не дозволяє проводити глибокі узагальнення про його масове раціональне застосування в різних системах навчання. Перш за все, необхідною умовою додержання правил етикету спілкування є правильна організація процесу навчання, індивідуальний підхід до навчання.

Перспективи подальшого розвитку у даному напрямі. Перспективним напрямком роботи є аналіз різних форм спілкування під час проведення відеоконференцій, вебінарів; розробка методичних рекомендацій щодо додержання правил мережевого етикету в дистанційному навчанні, тощо.

ЛІТЕРАТУРА

1. Выготский Л.С. Педагогическая психология: краткий курс / Л.С. Выготский – М.:Педагогика-Пресс, 1999. – 181 с.
2. Моисеева М.В. Интернет-обучение: технологии педагогического дизайна / М.В. Моисеева, Е. С. Полат, М.Ю. Бухаркина, М.И. Нежуркина – М.: Камерон, 2004. – 216 с.
3. Концепція розвитку дистанційної освіти в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://udec.ntu-kpi.kiev.ua>
4. Старов М.И. Психолого-педагогические проблемы общения при дистанционном обучении [Електронний ресурс] / М.И. Старов, М.С. Чванов, М.В. Висловокова – Режим доступу: <http://users.kpi.kharkov.ua/lre/MicroCAD/microcad2001/16.htm>.
5. Сиротенко Н.Г. Дидактическая роль и управляющие функции общения в дистанционном обучении. / Н.Г. Сиротенко, Е.В. Рыбалко. // Наука и социальные проблемы общества: человек, техника, технология, окружающая среда: материалы междунар. науч.-практ. конф., MicroCAD2001, 14-16 мая – Х., 2001. - С. 174-177.
6. Кухаренко В.Н. Дискуссия в дистанционном обучении / В.Н. Кухаренко, А. С. Молодых // Наука и социальные проблемы общества: человек, техника, технология, окружающая среда: материалы междунар. науч.-практ. конф. MicroCAD2001, 14-16 мая – Х., 2001 - С. 117-121
7. Що таке мережевий етикет [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.huntingukraine.com>
8. К. Мей. Інформаційне суспільство. Скептичний погляд /К. Мей; пер. з англ. М. Войцицька. – К.: К.І.С., 2004. – 220 с.