

## К ПРОБЛЕМЕ ОБЩЕНИЯ ОНЛАЙН СО СЛУШАТЕЛЯМИ В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**Пылишева Ирина Александровна**

старший преподаватель, магистр психологических наук  
кафедры переподготовки и повышения квалификации  
УО «Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины»  
Республика Беларусь, г. Гомель

**Аннотация:** профессиональная деятельность педагога в системе дополнительного образования – это процесс непрерывного общения его со слушателями. От характера педагогического общения во многом зависит эффективность образовательной работы в учреждении образования. Общение педагога со слушателями существенным образом влияет на формирование профессиональных навыков у будущих специалистов, развивает коммуникацию и межличностные отношения с окружающими.

В профессиональном общении складывается важная система психолого-педагогических взаимоотношений, способствующих эффективности воспитания и обучения. В педагогической деятельности общение приобретает функциональный и профессионально значимый характер. Оно выступает в ней как инструмент воздействия, и обычные условия и функции общения получают здесь дополнительную нагрузку, так как из аспектов общечеловеческих взаимоотношений перерастают в компоненты профессионально-творческие.

**Ключевые слова:** общение, общение онлайн, профессиональное общение, коммуникация

## ON THE PROBLEM OF ONLINE COMMUNICATION WITH STUDENTS IN THE SYSTEM OF ADDITIONAL EDUCATION

**PylishеваI rina Alexandrovna**

Senior Lecturer, Master of Psychological Sciences Department of retraining and advanced  
training  
Skorina Gomel State University  
Republic of Belarus, Gomel

**Abstract:** the professional activity of a teacher in the system of additional education is a process of continuous communication with his listeners. The effectiveness of educational work in an educational institution largely depends on the nature of pedagogical communication. Communication of a teacher with students significantly affects the formation of professional skills of future specialists, develops communication and interpersonal relationships with others.

In professional communication, an important system of psychological and pedagogical relationships develops that contribute to the effectiveness of education and training. In pedagogical activity, communication acquires a functional and professionally significant character. It acts in it as an instrument of influence, and the usual conditions and functions of communication receive an additional load here, since they grow from aspects of universal human relationships into professional and creative components.

**Keywords:** communication, online communication, professional communication, communication

Общение является специфической формой взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

Г.М. Андреева в общении выделяет три взаимосвязанных стороны:

- коммуникативная сторона состоит в обмене информацией между людьми;
- интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми;
- перцептивная сторона общения – это процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Общение в широком понимании подразделяется на деловое и межличностное (формальное и неформальное). Проблему общения в своих работах рассматривали Г. В. Бороздина, Е. П. Ильин, Ю. Фомин, Е. В. Мещерякова, Б. З. Зельдович и др. Понятие общение педагогическое введено в конце 1970-х годов В. А. Кан-Калликом и А. А. Леонтьевым [1, с. 346]. В самом формальном значении педагогическое общение определяется как профессиональное общение отдельного педагога или группы педагогов (педколлектива) с обучаемыми в процессе обучения и воспитания. Л. Д. Столяренко указывает, что педагогическое общение – это специфическая форма общения, имеющая свои особенности и в то же время подчиняющаяся общим психологическим закономерностям, присущим общению как форме взаимодействия человека с другими людьми, включающей коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты. Педагогическое общение – совокупность средств и методов, обеспечивающих реализацию целей и задач воспитания и обучения и определяющих характер взаимодействия педагога и воспитанников [2, с. 551]. На практике любой преподаватель сталкивается со специфическими особенностями педагогического общения:

- сочетание социально-ролевого и личностного общения (зависит от личностных качеств общающихся, их целей, мотивов, участников общения, времени, места и пр.);
- полифункциональность (установление контакта, понимание, оказание влияния и пр.);
- развитые умения использования многообразия средств и языка общения для одновременного взаимодействия с большим количеством участников общения);
- число партнеров по общению на занятии (лекции) может меняться, как и уровень их активности в ходе взаимодействия;
- педагог редко использует чистое общение, т.к. оно осуществляется с другими видами и компонентами профессиональной деятельности;
- педагогическое общение на занятии носит обязательный и принудительный характер;
- у общающихся разный опыт, различия в физиологии, интеллектуальной, мотивационной, эмоциональной сферах и пр.

Достижение положительного результата общения и взаимодействия связано с накоплением и правильным обобщением информации. Эффективность педагогического общения зависит от уровня развития коммуникативных умений педагога, его способности к эмпатии и рефлексии, к наблюдательности, от умения слушать и понимать, воздействовать посредством убеждения, внушения, эмоционального заражения, изменения стилей и позиций общения, от умения преодолевать манипуляция и конфликты.

Эффективность общения непосредственно связано с воздействиями педагога, которые соответствуют частичным оценкам, хорошо изученным Б. Г. Ананьевым. Эти воздействия можно разделить на два вида: положительные – одобрение, поощрение самостоятельности, похвала, юмор, просьба, совет и предложения; отрицательные – замечания, насмешка, ирония, упреки, угрозы, оскорбления, придирки [3, с. 348].

В стиле педагогического общения проявляются особенности коммуникативных возможностей педагога, сложившийся характер взаимоотношений, творческая

индивидуальность педагога, а также индивидуальные особенности. Стиль общения неизбежно отражает общую и педагогическую культуру педагога и его профессионализм. Так, коммуникация включает в себя процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли в ходе беседы, как воспринимают вас, как относятся к информации. Для эффективной коммуникации характерно достижение взаимопонимания партнеров, чему способствуют определенные отношения: эмоциональная и личностная открытость, психологический настрой на актуальные состояния друг друга, доверительность, искренность выражения чувств и состояний. В педагогической деятельности эмпатийный потенциал является одним из важных качеств, которые оказывают влияние на регуляцию поведения. Педагоги, обладающие эмпатийным потенциалом более способны регулировать свое поведение, сдерживать эмоции, использовать более приемлемый стиль в профессиональной деятельности.

Профессиональное общение онлайн стало общей практикой в многочисленных сферах педагогической деятельности. Его используют и для различных консультаций, и для передачи друг другу сообщений в различных профессиональных сферах деятельности. Общение онлайн даёт возможность оставлять сообщения, спросить мнение, совет, дать конкретную рекомендацию, обеспечить консультацию, разделить данные и информацию. Использование Интернета делает занятия, лекции, семинары и конференции доступными и быстрыми, становится возможна широкая коммуникация с большим количеством слушателей, т.к. можно оставлять сообщения другим людям в режиме реального времени. Особенно это становится актуальным для слушателей с особенностями психофизического развития, чувствующих себя плохо, заболевших, в условиях эпидемических ограничений и др.

Преподаватель при использовании мультимедиа, может включать тексты, файлы, видео, анимацию и пр. Мультимедиа используется для того, чтобы рассмотреть определения, различные классификации, обсуждая или объясняя, что туда входит более детально. При этом можно добавлять графики, мультимедийные презентации, гистограммы и пр. Так, Ю. В. Меновщиков указывает, что есть несколько методов, которые делают возможными синхронные коммуникации онлайн: чат, который позволяет общаться в письменной форме онлайн; телефония, которая делает возможным разговор в реальном времени, используя микрофон; видеоконференции, которые позволяют в реальном времени взаимодействовать через видеоборудование. Из недостатков можно отметить отсутствие постоянного контакта лицом к лицу, что делает невербальные проявления недоступными и ограничивает развитие межличностной коммуникации в целом.

С целью изучения общения с преподавателями в дистанционном формате (онлайн) был проведен опрос среди слушателей Института дополнительного образования специальности 1-03 04 72 «Практическая психология» заочной и вечерней форм получения образования. В результате проведенного исследования были получены следующие результаты:

- Слушатели оценили уровень общения с преподавателями в дистанционном формате следующим образом: высокий – 36%, средний – 64%.
- На вопрос: чем вас привлекает общение онлайн слушатели ответили: экономия времени – 40%; безопасность при эпидемических ограничениях – 60%.
- На вопрос: что мешает продуктивному общению с преподавателями онлайн слушатели ответили следующим образом:
  - а) несвоевременные дисконнекты (временное отключение, перерыв связи интернета или мобильной связи), и вылеты из программы – 83%.

б) низкая возможность задавать вопросы и сразу же получить ответ (многие слушатели находятся в эфире с выключенным видео, поэтому не всегда преподаватель знает, кто именно задал вопрос и пр.) – 17%.

Слушатели считают, что для того, чтобы улучшить взаимное общение онлайн с преподавателем необходимы:

а) устойчивое соединение и подходящая платформа для общения (например, ZOOM с возможностью записи, продуктивной работы без частых перерывов и пр.) – 57%.

б) преподаватели должны ориентироваться в возможностях платформы, а не тратить время на урегулирование технических нюансов – 19%.

в) обучение слушателей умению пользоваться учебной платформой – 7%.

г) контролировать внимание слушателей (проводить опрос, использовать тесты и пр.) – 17%.

На вопрос: считаете ли вы проведение лекций и других видов занятий в дистанционном формате эффективными, мнения слушателей разделились:

а) лекции достаточно эффективны (особенно, в период эпидемических ограничений) – 100%.

б) практические и тренинговые занятия нужно проводить оффлайн – 100% (в аудитории меньше отвлекающих факторов, что способствует большему погружению в процесс обучения).

Слушатели считают, что восприятию материала учебных дисциплин онлайн мешают:

а) домашняя обстановка – 70%.

б) исключительно монолог преподавателя – 30%.

На вопрос: что влияет на процесс общения с преподавателем онлайн, слушатели ответили:

а) технические возможности каждой из сторон общения – 100%.

б) стиль ведения занятий (умение решать организационные вопросы, использование слайдов, видео, презентаций, обратная связь и пр.) – 83%.

На вопрос: какие аспекты общения онлайн вы считаете наиболее не удачными?

А) сложнее установить эмоциональный контакт – 24%.

Б) задержка звука из-за неустойчивого соединения (снижается эффект обратной связи; тратится время; неизвестно, кто будет отвечать на поставленный вопрос и пр.) – 64%.

В) собственная неорганизованность – 12%.

Слушатели ответили, на что они обращают своё внимание при общении онлайн:

а) на отношение преподавателя к занятию (стиль изложения материала, темп, выразительность и эмоциональную окрашенность речи преподавателя, способы опроса, эмпатия и пр.) – 64%.

б) на задний фон на картинке, посторонние шумы, видео одноклассников – 12%.

в) на возможность обратной связи (своевременность или задержка из-за сбоя в сети) – 24%.

На вопрос: можно ли заменить общение с преподавателем в аудитории общением в дистанционном формате, были получены следующие ответы:

а) да, в условиях эпидемических ограничений – 71%.

б) нет, только в аудитории – 12%.

в) использовать разные форматы общения при необходимости (оффлайн и онлайн) – 17%.

Таким образом, эффективности общения онлайн способствует уровень развития коммуникативных умений преподавателя, его способности к эмпатии и рефлексии, а также умения быстро реагировать, уметь организовать диалоговое общение и исходя из поставленных целей, объективно сложившейся окружающей обстановки, выбирать актуальную «здесь и сейчас» форму общения со слушателями.

---

**Список литературы:**

1. Большой психологический словарь / Сост. и общ. ред. Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. – 676 с.
2. Столяренко Л. Д. Основы психологии. Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 672 с.
3. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.

