

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

И.В. Арендачук

*Институт дополнительного
профессионального образования
Саратовского государственного
университета имени Н.Г. Чернышевского*

В связи с реформами, происходящими в современной системе высшего профессионального образования, направленными на формирование и развитие профессиональных компетенций субъектов образовательного процесса, становится актуальным вопрос об организации эффективной коммуникации на всех его уровнях. Психолого-педагогический аспект обозначенной проблемы связан с рассмотрением особенностей коммуникации в образовательной среде высшего учебного заведения.

Коммуникацию в вузе можно рассматривать как связь между его субъектами (студентами, преподавателями, администрацией) и как процесс передачи информации от одного субъекта другому. И прежде всего, речь идет о педагогическом общении и соответствующей ему поведенческой стороне взаимоотношений, а также об использовании определенных коммуникативных технологий, в соответствии с поставленными педагогическими целями.

Рассматривая образовательный процесс с позиции взаимодействия его основных субъектов, отметим, что оно реализуется в коммуникативном пространстве вуза на трех уровнях: организационном, дисциплинарном и образовательном.

Организационное коммуникативное пространство представляет собой систему социальных и профессиональных, деловых и межличностных коммуникаций, включающих в себя взаимоотношения между тремя основными субъектами образовательного процесса – студентами, преподавателями и администрацией¹. Взаимодействия здесь строго регламентированы, так как обусловлены порядком отношений между субъектами в рамках выполняемых ими социальных ролей «студент», «преподаватель», «заведующий кафедрой», «декан» и т.д. Дисциплинарная организация коммуникативного взаимодействия, развивающегося в пространстве учебного процесса, определяет психологическую дистанцию и уровень доверительности отношений между его субъектами в зависимости от целей коммуникации. В образовательном

¹ Маркова О.Ю. Коммуникативное пространство вуза: субъекты, роли, отношения. // Коммуникация и образование. СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2004. С. 355.

коммуникативном пространстве осуществляется информационный обмен между представителями разных поколений – старшего (преподаватель) и младшего (студент). То есть его субъектами выступают настоящие поколения, а целью является передача информации, включающей знания и опыт предыдущих поколений. Сущностью коммуникации поколений в вузе является согласование предлагаемых знаний с собственным опытом обучаемого, а не навязывание стандартов образованности путем представления существующего знания и мировоззрения как абсолютных истин¹, то есть актуальным состоянием педагогического процесса становится субъект-субъектное взаимодействие.

Анализируя коммуникацию как педагогическое взаимодействие, отметим, что продуктивность профессиональной деятельности преподавателя высшей школы во многом предопределяется уровнем овладения им технологией педагогического общения. Незнание технологии приводит к тому, что коммуникативные действия осуществляются путем проб и ошибок.

Полагаем, что педагогическое общение может быть определено в двух основных аспектах: содержательном и технологическом.

На уровне содержания оно рассматривается как многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися, порождаемый целями и содержанием обучения и воспитания. Здесь коммуникация представляет собой взаимную передачу и принятие значений участниками образовательного процесса, поэтому она непосредственно определяется их совместной деятельностью по решению общей учебно-воспитательной задачи. Этот уровень коммуникации связан с коллективным характером взаимных отношений, при этом существенными становятся: стремление понять установки и взгляды друг друга, прислушаться к мнению других, даже когда с ним не соглашаются и т.д. В этом случае коммуникация направлена на формирование общей оценки достигнутых результатов, вкладов отдельных ее участников².

С технологической точки зрения педагогическое общение можно определить как систему приемов и навыков социально-психологического взаимодействия педагога и учащихся, содержанием которого является обмен информацией, оказание воспитательного воздействия, построение взаимоотношений с помощью коммуникативных средств. Исходя из этого, коммуникативную технологию можно рассматривать как процесс организации педагогического общения.

Несмотря на распространенность понятия «коммуникативная технология» в современной литературе, практически не раскрывается ее психолого-педагогическое содержание, поэтому полагаем справедливым

¹ Маркова О.Ю. Коммуникативное пространство вуза: субъекты, роли, отношения. С. 351.

² Зимняя И.А. Педагогическая психология. М.: Логос, 2003. С. 272-273.

рассматривать ее как вид социальной технологии, поскольку в ней исходным и конечным результатом выступает человек, а основным параметром, подвергающимся изменению – одно или несколько его свойств (качеств). В сравнении с промышленными технологиями коммуникативные, также как и социальные, являются более гибкими и не такими жестко детерминированными, поскольку в коммуникативном взаимодействии необходимо учитывать тот факт, что человек слишком многофакторная система и на него оказывает влияние огромное количество внешних воздействий; они более сложны по своей организации, приспосабливаются к любым условиям и способны скорректировать недостатки отдельных процессов и операций, из которых состоит технологический процесс; в них более значимую роль играет обратная связь¹.

На наш взгляд, сущность коммуникативных технологий заключается:

- в предварительном проектировании процесса учебного взаимодействия с последующей возможностью воспроизведения этого проекта в педагогической практике;
- в постановке целей коммуникации, предусматривающем возможность объективного контроля качества достижения поставленных дидактических целей;
- в структурной и содержательной целостности коммуникации и педагогического взаимодействия;
- в выборе оптимальных методов и средств общения для достижения коммуникативных целей и создания педагогически целесообразных взаимоотношений;
- в наличии оперативной обратной связи, позволяющей своевременно и оперативно корректировать процесс обучения и педагогического взаимодействия.

Таким образом, в психолого-педагогическом контексте коммуникативную технологию можно определить, как совокупность методов, способов и средств общения между людьми, возникающих в результате информационного обмена, и выделить в ее структуре два основных компонента: модели коммуникации, раскрывающие особенности общения в различных педагогических взаимодействиях и алгоритмы организации общения в зависимости от вида учебного занятия.

В зависимости от целей общения в публикациях по проблемам коммуникации выделяют пять ее моделей², которые рассмотрим применительно к профессиональному общению преподавателя высшей школы:

¹ Педагогика: педагогические теории, системы, технологии./ С.А. Смирнов, И.Б.Котова, Е.Н. Шиянов и др.; Под ред. С.А.Смирнова. М.: Изд. центр «Академия», 2001. 512 с.

² Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Изд-во «Альфа-ПРЕСС», 2007. С. 121-124.

1) познавательная – ее целью является расширение информационного опыта учащихся, передача необходимой информации, комментирование инновационных сведений;

2) убеждающая – направленная на то, чтобы вызвать у учащихся определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своими единомышленниками;

3) экспрессивная – основная ее цель связана с формированием у учащихся психоэмоционального настроения, с передачей чувств, переживаний, с побуждением к необходимому действию;

4) суггестивная – используется для оказания внушающего воздействия на учащихся с целью изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения;

5) ритуальная – ее цель направлена на то, чтобы закрепить и поддерживать статусные и социальные отношения в учебно-воспитательном процессе; сохранять ритуальные традиции, создавать новые для сохранения и поддержания имиджа и организационной культуры вуза.

Для каждой из этих моделей характерны свои цели и ожидаемый результат, условия организации, коммуникативные формы и средства.

Коммуникативная технология может быть также рассмотрена через процесс организации педагогического общения в зависимости от вида учебного занятия (лекции, семинара, практического или лабораторного занятия, итогового контроля и т.п.).

На основе анализа психолого-педагогической литературы¹ представим алгоритм организации преподавателем коммуникации на лекции, поскольку эта форма учебного занятия является одной из основных в системе высшего профессионального образования.

Лекция, представляющая собой логически систематизированное, стройное, последовательное и ясное изложение важных проблем науки, того или иного научного вопроса, посредством живой и хорошо организованной речи, технологически содержит ряд этапов, связанных с ее подготовкой и чтением. Причем на каждом из этих этапов можно выделить присущие только ему особенности организации коммуникации. Так, подготовка к лекции включает в себя два основных аспекта – педагогический и психологический. В педагогическом плане важным является не только разработка плана и композиции лекции, но и выбор методов изложения материала и наиболее целесообразных приемов доказательств. В практике преподавания в вузе чаще всего используются

¹ Андреев А.А. Педагогика высшей школы. Новый курс – М.: Моск. междунар. ин-т эконометрики, информатики, финансов и права, 2002. 264 с.; Образцов П. И., Косухин В. М. Дидактика высшей военной школы. Орел: Академия Спецсвязи России, 2004 . 317 с.; Педагогика и психология высшей школы. /Под ред М. В. Булановой-Топорковой. Ростов н/Д: Феникс, 2002. 544 с.; Пионова Р.С. Педагогика высшей школы. Мн.: Университетское. 2002. 256 с.

следующие методы: дедуктивный, индуктивный, рассуждение по аналогии, приемы для активизации познавательной деятельности учащихся – обращение к аудитории, авторитетам, различные виды вопросов, в частности риторический или вопрос к заочным оппонентам, доказательство от противного или метод исключения, прием сведения противоположных взглядов к абсурду, различные виды словесной и зрительной наглядности и др. В психологическом аспекте подготовка преподавателя к лекции связана с формированием эмоционального настроя на процесс общения и взаимодействия с учебной аудиторией, управлять которым лектор может только в том случае, если способен управлять собой.

Непосредственное чтение лекции структурно можно представить как ряд последовательно разворачивающихся во времени этапов: начало, изложение основного содержания, заключение.

В начале лекции важной задачей является структурирование ситуации взаимодействия (педагогический аспект) и мотивация слушателей на активное восприятие основной информации по рассматриваемой проблеме (психологический аспект). Первая часть задачи решается в процессе объявления темы лекции, основных ее вопросов и порядка дальнейшей совместной работы. Реализация второй части задачи связана с формированием у учащихся положительной устойчивой мотивации к учебной деятельности, что может быть достигнуто через осознание слушателями роли содержания учебного материала в системе их личных и профессиональных интересов и потребностей.

Переходу к изложению первого вопроса, как правило, предшествует пауза, психологический смысл которой заключается в том, чтобы дать возможность обучающимся осознать и прочувствовать важность и значимость изучаемой темы и подготовиться к восприятию излагаемого материала.

Построение коммуникации в процессе изложения основного содержания лекции будет эффективным, если преподаватель опирается на возможности управления вниманием и восприятием слушателей, используя следующие технологические приемы:

1) организация собственной речи – она должна быть внятной (чтобы слушатели не отвлекались от существа лекции, теряя ее логику), фразы должны быть по возможности короткими и правильно построенными (чтобы была понятна мысль лектора), темп речи должен позволять слушателям успевать записывать основные положения.

2) повторение, как способ подчеркивания определений и основных научных положений, раскрываемых в лекции. Слушатели очень скоро привыкают к тому, что лектор повторяет только то, что следует запомнить и записать. Для этого рекомендуют использовать прием «три раза», т.е.

когда самую важную мысль следует повторить три раза в разных местах лекции.

3) ориентация лектора на «чувство аудитории», проявляющегося в постоянной заботе о том, как воспринимают его речь учащиеся, в опоре на эмоциональную составляющую коммуникации. Это позволяет избежать возникновения барьеров общения – коммуникативных (логического, фонетического, смыслового, стилистического), психологических (нарушение мотивации слушания, отсутствие проницательности, наблюдательности, эмпатии) и педагогических (боязнь аудитории, физическое дистанцирование, неспособность педагога адаптировать свою речь к уровню понимания студентов).

4) использование коммуникативных приемов управления аудиторией, обеспечивающих полноту и эффективность контакта преподавателя со студенческой аудиторией. Эффективными являются приемы:

- ведение – подведение слушателей к нужному выводу;
- согласование – реализация в общении «Мы-подхода», который выводит слушателей на процесс совместной работы и способствует лучшему восприятию информации;
- инкорпорация – заключающаяся в использовании максимального количества наличных раздражителей и данных прошлого опыта студентов для обеспечения полноты контакта¹.

5) управление вниманием учащихся, путем установления «зрительного контакта»; «повышения голоса» в начале фразы, что не только привлекает внимание, но и оказывает дополнительное воздействие на слушателей; «акцентировки» с целью обратить особое внимание на самые важные моменты в сообщении; «навязывания ритма», т.е. постоянного изменения характеристик голоса и речи с целью задать нужный ритм выступления, управлять переключением внимания слушателей, не дать им возможности расслабиться и что-то пропустить; «своевременного использования пауз», позволяющего выделить мысль и оценить важность сказанного; «переформулировки», когда уже высказанная ранее мысль произносится по-новому, иными словами и выражениями, чтобы повторить еще раз сложную или очень значимую для аудитории информацию, также целесообразно использовать прием «гиперболы», заключающийся в том, чтобы сначала прибегнуть к преувеличению, а потом четко изложить свою позицию по затронутой проблеме.

6) активизация слушателей, достигаемая использованием приемов; эстафета живой реакции, предполагающего контакт глаз, когда лектор среди слушателей находит доброжелательные лица (слева, в середине аудитории и справа) и по ходу выступления постоянно обращается к ним; эффект сопереживания, проявляющийся в структуре речи и базирующийся

¹ Морева Н.А. Основы педагогического мастерства. М.: Просвещение, 2006. С. 250.

на мышлении вслух, обозначающем интеллектуальное сопереживание в процессе совместной мыслительной работы лектора и аудитории, на эмоциональном сопереживании, вызывающем определенные чувства и эмоции у аудитории и самого лектора; атака вопросами, которая проявляется в вопросах слушателей и ответах на них оратора и наоборот, в вопросах оратора и ответах слушателей, что позволяет организовать открытый диалог¹.

Заключительный этап лекции также имеет педагогическую и психологическую составляющие. Педагогические цели связаны с закреплением изученного материала, психологические – с мотивацией его дальнейшего самостоятельного изучения студентами, с формированием у них интереса к следующей теме изучаемого курса. Это достигается путем краткого повторения основных положений; подведения итогов сказанному; постановкой перед аудиторией определенных задач; закрепления и усиления эмоционального впечатления, произведенного речью; анонсом темы последующей лекции; призывом присутствующих к непосредственным действиям. При этом завершение работы предполагает краткость, лаконичность, сюда входит и ритуал прощания с аудиторией.

Следующим этапом работы является рефлексия, связанная с осмыслением преподавателем сильных и слабых сторон коммуникации на проведенном занятии. Предметом анализа могут быть:

- психологическая атмосфера лекции, о которой можно судить по тому, как ее приняла аудитория;
- отдельные части и разделы лекции: те, которые слушались с интересом, и те места, где внимание ослабевало;
- объяснения основных понятий: насколько они были излишне детализированы или растянуты, а где слишком схематичны, где не хватало примеров или они были не совсем удачными.

Рекомендуется все эти замечания сразу же записать и в дальнейшем использовать при работе над курсом.

Таким образом, главное в лекции – это мысль, логичность, умение показать интересное в излагаемом вопросе, добиться подъема интеллектуальной энергии обучающихся, вызвать у них движение мысли вслед за мыслью лектора и добиться ответной мыслительной реакции. В этом случае будет обеспечено и запоминание изучаемого материала, и мотивация познавательной деятельности учащихся.

Подводя итог размышлениям о психолого-педагогическом содержании коммуникативных технологий и их роли в организации образовательного пространства в высшей школе, сформулируем краткие выводы.

Реальный процесс взаимодействия субъектов вуза содержательно, формально, организационно и идеологически определяется тем, какого

¹ Морева Н.А. Основы педагогического мастерства. С. 252.

рода коммуникации существуют между ними. Поэтому коммуникативное пространство высшей школы может быть представлено трехуровневой системой, где субъект-субъектные отношения развиваются в реальности организационных, дисциплинарных и образовательных взаимодействий, которые, несмотря на это, позволяют достигать основные образовательные цели.

Эффективность достижения образовательных целей в вузе зависит в первую очередь от того, насколько коммуникативно-компетентными являются основные организаторы учебно-воспитательного процесса – преподаватели.

Коммуникативная компетентность вузовского преподавателя связана с его способностью организовывать педагогическое общение и межличностное взаимодействие на основе определенных культурных норм, использовать определенные коммуникативные технологии в соответствии с поставленными педагогическими целями.

Коммуникативная технология может быть определена, как совокупность методов, способов и средств общения между людьми, возникающих в результате информационного обмена. Основными компонентами ее структуры являются модели коммуникации, раскрывающие особенности общения в различных педагогических взаимодействиях и алгоритмы организации общения в зависимости от вида учебного занятия.

Знание преподавателем вуза особенностей коммуникативных моделей позволяет определить специфику общения, грамотно использовать жанр и коммуникативные средства; получить планируемый результат; более эффективно подготовиться к той или иной коммуникативной деятельности; разработать сценарии вербального и невербального поведения в конкретной ситуации педагогического общения и учесть особенности учащейся аудитории. Опора на основные алгоритмы работы над учебными занятиями позволяет ему творчески реализовывать их в своей профессиональной деятельности, что не только повышает эффективность процессов обучения и воспитания студентов, но и способствует саморазвитию, повышению уровня его профессионализма.