***«*О взаимодействии и требованиях к общению в процессе дистанционного обучения»**

С точки зрения взаимодействия, образовательный процесс с использованием ДОТ представляет собой многоплановую и разнообразную систему, компонентами которой являются:

* учебно-педагогическое взаимодействие обучающихся и педагога;
* взаимодействие обучающихся между собой;
* межличностное взаимодействие обучающихся и педагога;
* взаимодействие педагога и родителей.

Обучающийся общается с виртуальным преподавателем с самого начала учебных занятий и на протяжении всего курса. Первое знакомство с обучающимися и налаживание обратной связи – важный момент для сетевого преподавателя. В начале курса он может написать общее обращение ко всем учащимся с просьбой ответить на некоторые вопросы. По мере поступления ответов преподаватель может предварительно оценить степень коммуникабельности учащихся и уровень владения компьютерными технологиями. Другой вариант первого знакомства с учащимися – аналогичные письма не по списку рассылки, а индивидуально каждому на его электронный адрес. Вероятность получить ответное письмо от каждого учащегося увеличивается. Завязываются первые контакты преподавателя с учащимися.

Групповая работа – это, прежде всего, общение, обсуждение вопросов, совместное принятие решений и т. д. Существует понятие групповой сплоченности – взаимной симпатии в межличностных отношениях. По мере развития группы происходит распределение ролей среди ее участников, например, выделение лидера, экспертов и т. д. На эффективность работы группы в целом влияет удовлетворенность участников группы своими ролями, и это важно для группового принятия решений. Имеет место групповое обсуждение имеющейся проблемы, в результате которого группа принимает определенное решение.

Особенностями взаимодействия участников учебного процесса в дистанционной форме обучения являются совместные виды деятельности учащихся в малых группах сотрудничества, систематические обсуждения всей группой рассматриваемых проблем в интерактивном режиме. Объединение учащихся в малые группы для совместного выполнения заданий, участие каждого и всей группы в обсуждении проблемных вопросов в форумах, чатах, регулярные консультации с преподавателем – все эти виды деятельности основаны на общении каждого учащегося с другими членами группы и всего учебного коллектива. Учащийся не чувствует себя одиноким в процессе обучения, он посещает виртуальную группу в удобное для него время, ощущает определенную свободу действий, которые зависят от него самого; он является хозяином своей траектории обучения и в то же время постоянно чувствует присутствие единомышленников, друзей, наставников.

Если взаимодействие и общение обучающихся между собой подчиняется обычным правилам этикета, общежитейского и сетевого, то общение педагога и студента является выражением обратной связи в дистанционном обучении. Поэтому такая обратная связь должна осознаваться и тщательно планироваться преподавателем.

Специфика общения педагога и студента в дистанционном обучении определяется следующими моментами.

*Во-первых,* в центре процесса обучения находится не педагог, а учащийся. В дистанционном обучении центральная роль учащегося проявляется наиболее ярко, поскольку оно предполагает большую степень самостоятельности, чем традиционное очное. Помимо отказа от центральной роли преподавателя, дистанционное обучение предполагает переход к более демократическим, доброжелательным отношениям в процессе обучения. Обучающиеся весьма чувствительны к отношению преподавателя, его стилю поведения и преподавания. Несомненно, что контакт с преподавателем необходим не только для прояснения возникших вопросов, но и для поддержания мотивации к учебе и сотрудничества друг с другом.

*Во-вторых,* педагог остается невидимым для учащихся, что позволяет ему создавать любой желаемый образ. Дистанционное обучение позволяет преподавателю скрыть свою реальную личность за ролью педагога. Эта роль должна внушать доверие обучающимся, предполагая доброжелательность и ненавязчивую мудрость.

*В-третьих,* большинство современных способов взаимодействия с помощью компьютерных сетей предполагает наличие времени задержки между вопросом и ответом. Даже если преподаватель пользуется для общения с обучающимися одной из систем мгновенного обмена сообщениями (ICQ), у него есть время обдумать ответ, увидеть его на экране в напечатанном виде и внести необходимые коррективы.

Следует помнить, что при взаимодействии с помощью сетевых технологий остается полная запись полученных сообщений. Обучающийся всегда может обратиться к этим сообщениям и прочитать их повторно. Поэтому преподавателю по возможности следует избегать фактических ошибок. Эти ошибки с большей вероятностью, чем при очном обучении, будут замечены учащимися.

Новая роль преподавателя в процессе дистанционного обучения связана с тем, что он является не просто преподавателем, а тьютором, модератором, фасилитатором (от англ. «facilitate» – способствовать, облегчать). Сообщения, отсылаемые учителем, не должны содержать готовых ответов, а должны стимулировать самостоятельную деятельность учащихся. При этом основная функция педагога – развивать такие личные отношения с учащимися и создавать такой климат в процессе обучения, чтобы естественные тенденции самоактуализации обучающихся принесли свои плоды.

Карл Рэ́нсом Ро́джерс – американский психолог, один из создателей и лидеров гуманистической психологии, рассматривает ряд условий, необходимых для успешного осуществления роли педагога-фасилитатора:

* **Конгруэнтность педагога.** Предполагается, что педагог должен осознавать свое отношение к другим людям, поддерживать желание другого стать лучше, а не быть безличным инструментом для передачи знаний или моделью для подражания.
* **Принятие и понимание.** Обучение может иметь место в том случае, если учитель принимает учащегося таким, какой он есть, и способен принять как позитивные, так и негативные проявления ребенка.
* **Личностная значимость учения.** В целях успешного обучения любая ситуация должна восприниматься учителем как личностно значимая, имеющая отношение к нему. Необходимо «безбоязненно предоставить ученику право на любом уровне соприкасаться с важными проблемами его жизни, чтобы он сталкивался с проблемами и спорными вопросами, которые хочет разрешить» (*К. Роджерс*).

Внутренним условием возникновения позитивного контакта между учителями и учащимися является проявление искреннего, подлинного уважения друг к другу, понимание психологического состояния другого человека, сопереживание и толерантность. Внешним проявлением контакта является общение.

Исследования, проведенные в British Open University, позволили определить требования к общению дистанционного преподавателя и обучающихся:

* вежливое, уважительное обращение;
* ясная и объективная система оценок;
* объяснение и обоснование выставляемых оценок;
* содействие пониманию обучающимися значения оценок и того, имеется ли прогресс, даже если оценки остаются теми же самыми;
* подход, основанный на симпатии, поддержке, дружелюбии, показывающий, что преподаватель всецело находится на стороне обучающихся;
* отсутствие даже намека на грубость или высокомерие;
* поддержка и подстраховка с сохранением объективности;
* содержательные и доброжелательные по форме комментарии;
* наличие конструктивных советов (каким образом и что надо делать, прямые ссылки на материал курса и указания, где находится то, что они упустили или недопоняли и т. д.);
* создание стимулов к дальнейшему продвижению;
* отсутствие сложных, запутанных или невразумительных от-ветов со стороны преподавателя;
* в случае необходимости, предоставление возможности встречи с преподавателем;
* быстрый отклик.

**Психологическая поддержка ребенка**

Несмотря на то что при дистанционном обучении информационные технологии дают возможность легкого расширения контакта, увеличения количественной стороны коммуникативной активности, необходимо помнить о качественной стороне общения. Здесь основную роль в качественном становлении социально-эмоционального контакта между учащимися и преподавателем играет психологическая поддержка учащегося.

Психологическая поддержка – это особый вид социально-педагогической деятельности, при котором преподаватель концентрирует внимание на позитивных сторонах и преимуществах учащегося с целью укрепления его самооценки, помогает поверить в себя и свои способности, избежать ошибок и поддерживает его при неудачах.

Существуют и ложные способы, так называемые «ловушки поддержки». Это гиперопека, создание зависимости учащегося от учителя, навязывание нереальных стандартов, стимулирование соперничества со сверстниками.

Для того чтобы научиться поддерживать учащегося, педагогу необходимо сосредоточиться на позитивной стороне его поступков и поощрении того, что он делает. **Поддерживать учащегося – значит верить в него!** Педагог должен иметь мужество и желание забыть о прошлых неудачах учащегося, помочь ему обрести уверенность в том, что он справится с поставленной задачей; т. е. «позволить начать сначала», опираясь на веру в него, в его способность достичь успеха, помнить о прошлых удачах и возвращаться к ним, а не к ошибкам.

Важно позаботиться о том, чтобы создать учащемуся ситуацию с гарантированным успехом. Возможно, это потребует от педагога некоторого изменения требований к обучаемым, но дело того стоит. Например, учитель может специально смоделировать такую ситуацию, которая поможет развить у учащегося чувства адекватности и самоценности, помочь школьнику выбрать те задания, с которыми он, с точки зрения учителя, способен справиться и затем дать ему возможность продемонстрировать свой успех.

**Позиции, принципы психологической поддержки учащегося:**

* Опираться на его сильные стороны.
* Избегать подчеркивания промахов.
* Показывать, что учитель удовлетворен результатами учаще-гося.
* Уметь и хотеть демонстрировать любовь и уважение к учащемуся.
* Уметь помочь разбить большие задания на более мелкие, та-кие, с которыми учащийся справится.
* Знать обо всех попытках учащегося выполнить задание.
* Уметь взаимодействовать с ним.
* Внести юмор во взаимоотношения с учащимся.
* Позволить учащемуся самому решать проблемы там, где это возможно.
* Избегать дисциплинарных поощрений и наказаний.
* Принимать индивидуальность учащегося.
* Демонстрировать оптимизм.

Существуют слова, которые поддерживают обучающегося, и слова, которые разрушают его веру в себя. Например, **слова поддержки**:

* «Зная тебя, я уверен, что ты все сделаешь хорошо».
* «Ты умеешь делать это очень хорошо».
* «У тебя есть некоторые соображения по этому поводу, готов ли ты ими поделиться»?
* «Это серьезный вызов, но я уверен, что ты готов к нему».

**Слова разочарования:**

* «Зная тебя и твои способности, я думаю, ты смог бы сделать это гораздо лучше».
* «Ты мог бы сделать это намного лучше».
* «Эта идея никогда не сможет быть реализована».
* «Это для тебя слишком трудно, поэтому я сам это сделаю».

Поддерживать можно как посредством отдельных слов: «красиво», «аккуратно», «прекрасно», «здорово», «вперед», «продолжай», так и высказываний: «Я горжусь тобой», «Мне нравится, как ты работаешь», «Это действительно прогресс», «Я рад твоей помощи, спасибо», «Все идет прекрасно», «Хорошо, благодарю тебя», «Я рад, что ты в этом участвовал», «Я рад, что ты пытался это сделать, хотя все получилось вовсе не так, как ты ожидал». Педагоги часто путают поддержку с похвалой, поощрением. Похвала может быть, а может и не быть поддержкой. Например, слишком щедрая похвала может показаться учащемуся неискренной. В другом же случае она может поддержать его, опасающегося, что он не справится с поставленной перед ним задачей.

**Эффективное и неэффективное поощрение (по П. Массену, Дж. Конджеру и др.):**

|  |  |
| --- | --- |
| Эффективное поощрение | Неэффективное поощрение |
| 1. Осуществляется постоянно | 1. Осуществляется от случая к случаю |
| 2. Сопровождается объяснением, что именно достойно поощрения | 2. Делается в общих чертах |
| 3. Учитель проявляет заинтересованность в успехах учащегося | 3. Учитель проявляет минимальное формальное внимание к успехам учащегося |
| 4. Учитель поощряет достижение определенных результатов | 4. Учитель отмечает участие в работе вообще |
| 5. Сообщает учащемуся о значимости достигнутых результатов | 5. Дает учащемуся сведения о его достижениях, не подчеркивая их значимости |
| 6. Ориентирует учащегося на умение организовать работу с целью достижения хороших результатов | 6. Ориентирует учащегося на сравнение своих результатов с результатами других, на соревнование |
| 7. Учитель дает сравнение прошлых и настоящих достижений учащегося | 7. Достижения учащихся оцениваются в сравнении с успехами других |
| 8. Поощрение для данного учащегося соразмерно затраченным этим учащимся усилиям | 8. Поощрение независимо от усилий, затраченных учащимся |
| 9. Связывает достигнутое с затраченными усилиями, полагая что такой успех может быть достигнут и впредь | 9. Связывает достигнутый результат только с наличием способностей или благоприятных обстоятельств |
| 10. Учитель воздействует на мотивационную сферу личности учащегося, опираясь на внутренние стимулы: учащийся с удовольствием выполняет задание, потому что оно интересное, или хочет развить соответствующее умение, то есть получает удовлетворение от самого процесса учения | 10. Учитель опирается на внешние стимулы, а учащийся старается лучше выполнить задание, чтобы заслужить похвалу или победить в соревновании, получить награду и т. д. |
| 11. Обращает внимание учащегося на то, что повышение успеваемости зависит от реализации потенциальных возможностей учащегося | 11. Обращает внимание учащегося на то, что его прогресс в учебе зависит от усилий учителя |
| 12. Способствует проявлению заинтересованности в новой работе, когда прежнее задание выполнено | 12. Вторгается в процесс работы, отвлекает от необходимости постоянной работы |

Таким образом, в целях осуществления дистанционной педагогической деятельности педагогу следует положительно относиться к себе и строить учебный процесс в виде диалога с обучаюшимся, ориентированный на его личностный рост. Учителю важно отказаться от силы власти старшего и знающего, от претензии на безошибочность, от авторитарной позиции. Это означает «взращивание» в себе человека, способного к преодолению собственных негативных установок и взглядов, готового к совместным усилиям с учащимися для конструирования обучающей среды, в которой последний не утрачивает своего личного опыта и связи с жизнью, доверия к себе и учителю.

**Взаимодействие с родителями**

В системе дистанционного образования меняется многое: структура и содержание учебного процесса, позиция педагогов и учащихся, микроклимат их взаимоотношений, методика и техника урока, подходы к изучению учебных предметов. С момента начала обучения имеет место так называемый «педагогический треугольник»: учитель – ученик – родители, с его трудностями и противоречиями, требующими особого взаимодействия. Как сделать отношения в этом «треугольнике» предельно доброжелательными и конструктивными?

Начнем с того, зачем вообще в дистанционном обучении выстраивать какие-то отношения с родителями? *Во-первых*, это необходимо для выработки единого взгляда на сущность обучения как на процесс организации жизнедеятельности учащегося с целью создания оптимальных условий для развития и самоактуализации его личности, наиболее эффективной и рациональной расстановки сил по разностороннему, гармоничному его развитию, организации его психологической поддержки.

*Во-вторых*, в целях наилучшего изучения учащегося с разных позиций, под разным углом зрения: эмоционально-чувственного – со стороны родителей, и интеллектуально-познавательного, нравственного – со стороны педагогов, для того чтобы рационально организовать учебно-воспитательный процесс: выработать общую методику и технику, стиль и тон необходимых воспитательных воздействий на учащегося, способы координации и корректировки этих воздействий в процессе обучения; наконец, установить эмоционально-положительные взаимоотношения. Общеизвестно, что процесс обучения протекает успешно в доброжелательной, радостной атмосфере взаимопонимания и расположенности к взаимоприятным контактам – формальным и неформальным.

В этой связи можно выделить следующие функции работы с родителями (они определяют и содержание взаимодействия педагога и родителей):

* Ознакомление родителей с содержанием и методикой учебного процесса, организуемого дистанционно, что обусловлено необходимостью выработки единых требований, общих принципов, цели и задач обучения, получения принципиального согласия родителей на участие детей в дистанционной форме обучения.
* Психолого-педагогическое просвещение и оказание психолого-педагогической помощи родителям в создании условий обучения и организации поддержки мотивации учения учащихся и его деятельности в процессе обучения.
* Информирование родителей о текущих результатах учебной деятельности, промежуточной аттестации учащихся, а также о порядке проведения контрольных мероприятий: расписания контрольных работ (в том числе итоговой), их результатах, графике он-лайн консультаций и т. п.
* Вовлечение родителей в совместную с учащимися деятельность. Мотивируется это задачами расширения воспитывающей среды, увеличения диапазона позитивных влияний на развивающуюся личность школьника.
* Финансовые и сервисные вопросы по поддержке компьютер-ной техники.

Успешность педагогического взаимодействия преподавателя и семьи во многом определяется правильно избранной позицией педагога, стилем и тоном его отношений с родителями. В основу любого общения педагога с родителями (будь то индивидуальная, групповая встреча или дистанционное взаимодействие) должны быть положены следующие пять обязательных элементов:

1. Выражение позитивного отношения к учащемуся: «Что хорошего я могу сказать...». И дальше – перечень хороших тенденций в развитии учащегося, характеристика еле заметного или значительного продвижения в учебе...
2. Следующий элемент может быть выражен в таких словах педагога: «...Но меня беспокоит...». И далее суть того негативного, что вызывает беспокойство преподавателя. Причем важно проявление недовольства, негодования, возмущения в форме беспокойства: «Ведь я и твои родители любим тебя и в равной мере заинтересованы в решении твоих проблем». Такая постановка проблемы обеспечивает атмосферу спокойного подхода обеих сторон, заинтересованность, доброжелательность, общую озабоченность в решении проблемы, принятие родителями сообщения о чем-то негативном в их ребенке.
3. Выявление и анализ причин, породивших данное негативное явление в процессе обучения учащегося, и тех обстоятельств, в которых оно имеет место, следствием каких других явлений и процессов является.
4. Выбор наиболее эффективных с позиции педагога и родителей мер воздействия на ребенка. Преподаватель проектирует на основании этого целую систему мероприятий для формирования устойчивого интереса учащегося к обучению. Хорошо, если активное участие в процессе принимают родители.
5. Выработка единого стиля и тона, педагогического такта, общих критериев оценки отношения ребенка к обучению, совместная инструментовка избранных средств, методов и приемов. Это общие договоренности типа: «Давайте не будем унижать его (ее) подозрением (недоверием, мелочной опекой...)», «Надо отныне дать ему (ей) больше самостоятельности», «Нам, очевидно, следует почаще контактировать, чтобы не утратить так необходимого сейчас контроля», «Вам нужно повышать требования к своему ребенку» и т. п.

Как и посредством чего может осуществляться взаимодействие педагога и родителей в дистанционном обучении? Очевидно, что традиционные очные встречи возможны не со всеми участниками процесса дистанционного обучения (например, с сетевыми педагогами). Кроме того, использование только этой формы взаимодействия заметно обедняет процесс общения, делает взаимодействие менее мобильным и др. Мониторинги, проводимые в ходе проекта «Социальное образование» выявляют, готовность родителей активно использовать Интернет в контактах с преподавателями и хотели бы с помощью Интернета:

* оперативно получать информацию о том, как проходит процесс обучения;
* повысить грамотность родителей: получать консультации разных специалистов, в том числе психологов, и полезные материалы по воспитанию, обучению, развитию ребенка;
* общаться с преподавателями и другими родителями, обсуждать вопросы, проектировать мероприятия, предлагать варианты решения проблем;
* участвовать в сетевой жизни своего ребенка, в детско-родительских проектах.

Все эти потребности должны найти отражение в организации взаимодействия педагогов и родителей. Использование Интернет-технологий в практике работы с родителями позволит способствовать развитию компетентности родителей и выстраиванию отношений на качественно новом уровне. Это может быть как локальная работа, в зависимости от обстоятельств и возможностей педагогов, так и глубоко продуманная стратегия, направленная на развитие сотрудничества с семьями, а значит, и повышение качества образования ребенка. Второй вариант представляется гораздо более продуктивным, поскольку он позволяет сделать родителей приятными союзниками в вопросах обучения.

Говоря о конкретных технологиях использования Интернета в практике работы педагога с родителями, можно отметить следующие возможности:

* Проведение Интернет-анкетирования родителей с целью выявления тех или иных проблем, мнений, отношений и др. Существуют сервисы, позволяющие создать Интернет-анкеты и тесты, доступ к прохождению которых осуществляется с помощью ссылки, которая генерируется автоматически при создании анкеты. После заполнения анкеты вся информация в автоматическом режиме обрабатывается и аккумулируется в таблицах, а специалист получает отчет с диаграммами и статистикой.
* Проведение дистанционного консультирования родителей, которая может быть организовано с помощью бесплатных программ, позволяюших выстраивать консультации в режиме реального времени – Skype, ICQ, mail.ru Агент, Google-wave, форум, Friendfeed.com, Gtalk, а также с помощью специальных форм на сайте дистанционных систем обучения.
* Проведение группового консультирования родителей с использованием Интернета. Особенностью организаций собраний с использованием Интернета является то, что они ставят и педагога и родителей в деятельностную позицию, что способствует развитию профессиональных компетенций специалиста и повышению компетентности родителей. Собрание с использованием Интернета может быть организовано в блоге, на сайте ДО, среде Friendfeed.com, campus.ru, среде Wiki-wiki.
* Организация сетевого проектирования, марафона идей по решению обозначенных проблем. Такая форма предполагает, что родители, психолог, возможно, учитель собираются в сети и продумывают пути решения нестандартной ситуации. Это «мозговой штурм», где идет составление списка идей с последующей оценкой и выбором нескольких наиболее адекватных ситуаций.
* Разработка и проведение дистанционных тренингов, психологических игр, вебинаров, акций для родителей как непрямых форм повышения их компетентности.
* Осуществление Интернет-рассылок родителям. С помощью определенных сервисов, позволяющих настроить бесплатную автоматизированную систему рассылок, родители будут проинформированы о любом новом материале, сообщении. Для подписки родителям достаточно лишь ввести адрес электронной почты. Это позволяет оперативно информировать родителей и доносить информацию до большого количества родителей за минимальное время.
* Размещение полезных материалов на сайте дистанционного обучения. Памятки, рекомендации, развивающие игры, заметки и размышления психолога, электронные версии книг для родителей – все это востребовано последними и позволяет просвещать их по разным вопросам, имеющим отношение к обучению, воспитанию, развитию ребенка.

Подводя итог, следует отметить, что эти несложные, но конструктивные принципы и способы взаимодействия учителя с родителями, ставшие нормой, постепенно меняют отношения, делают их более продуктивными, приводят к гармонии сторон в рамках «педагогического треугольника». Практика показывает, что наиболее благоприятные условия обучения учащихся с использованием дистанционных образовательных технологий складываются тогда, когда непосредственными участниками образовательного процесса являются родители учащихся. Всесторонняя поддержка родителей в освоении учащимися новой образовательной среды создает предпосылки для достижения учащимися высоких образовательных результатов, максимальному развитию их социально значимых компетенций, в том числе адекватной самореализации во взаимодействии с окружающим миром.