

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ПРИЙОМІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ В ПРОЦЕСІ ФАХОВОГО УДОСКОНАЛЕННЯ ВЧИТЕЛІВ

Сіверс З.Ф.

Ст. наук. співр. лабораторії фундаментальних і прикладних проблем спілкування Інституту соціальної і політичної психології НАПН України

В статті здійснено аналіз теоретико-прикладних аспектів зворотнього зв'язку в педагогічному спілкуванні. Запропоновано досвід розробки та реалізації навчальної програми (для закладів післядипломної освіти) по підвищенню ефективності зворотнього зв'язку в професійному спілкуванні педагогів.

Ключові слова: *післядипломна освіта, педагогічне спілкування, професійне спілкування, діалогічний простір, зворотній зв'язок.*

В статье осуществлен анализ теоретико-прикладных проблем обратной связи в профессиональном общении педагогов. Предложен опыт разработки и реализации учебной программы (для учреждений последипломного образования) по повышению эффективности обратной связи в профессиональном общении педагогов.

Ключевые слова: *последипломное образование, педагогическое общение, профессиональное общение, диалогическое пространство, обратная связь.*

The article is devoted on the research of theoretical applied aspects of phenomenon of feedback in professional communication of teachers . It has been elaborated and offered for realization syllabus (for institutes of postgraduate education) on improving of feedback in professional communication of pedagogues.

Key words : *postgraduate education, pedagogical communication, professional communication, the space of having dialogue form, feedback.*

В умовах реформування та модернізації освіти значно підвищились вимоги до професійної компетентності учителя. Перед учителем стоїть завдання постійного нарощування професійної компетентності, набування нових, по відношенню до базової освіти, професійних компетенцій.

Постійний процес самовдосконалення дозволяє, окрім іншого, не лише нівелювати вікові і професійні деформації особистості педагога, але є дієвою профілактикою ситуацій кризового розвитку кар'єри.

Суттєву допомогу в підвищенні рівня освіти, наукової та психолого-педагогічної кваліфікації на базі професійної освіти надають заклади післядипломної педагогічної освіти.

Післядипломна освіта – це частина безперервної освіти і освіти дорослих, яка орієнтована на потреби особистості і соціуму. Це етап освітнього процесу, що забезпечує спеціалізоване вдосконалення, поглиблення, розширення та оновлення професійних компетенцій педагога.

Сучасна концепція безперервної освіти орієнтована на потреби особистості яка розвивається, суспільства, держави; на розширення освітнього простору сучасних спеціалістів, на варіативність підготовки; на науково-методичну забезпеченість професійно-особистісного становлення фахівця на різних етапах його професійного і життєвого шляху.

Провідні принципи післядипломної освіти : цілісність, багаторівневість, додатковість, мобільність, інтегрованість, гнучкість, знаходять своє відображення у формуванні програм фахового удосконалення. Головним критерієм оцінки післядипломної освіти є задоволеність її якістю.

Якість освітнього процесу в післядипломній освіті реалізується в новому результаті – компетентності педагога. Ефективність результату забезпечується через адекватний добір змісту і організації навчання на основі врахування особистісних і професійних цінностей та потреб педагога.

Освітня програма повинна орієнтуватися на інтереси суб'єкта навчання, на рівень методологічного осмислення освітньої практики та досягнення сучасної науки і соціальні освітні потреби суспільства. Її

цільовими орієнтаціями повинні бути певні моделі професійної діяльності і індивідуальні траєкторії розвитку особистості педагога. Інформаційний метод навчання, що вимагав від учителя засвоєння несуперечливого, точного знання, однозначних висновків, безальтернативних рішень, давно втратив свою актуальність

Нові вимоги суспільства до психологічної підготовки учителя, з якісно новим змістом інформації та практичних вмінь, стимулюють пошук нових ефективних моделей підвищення кваліфікації в процесі післядипломної освіти та нових освітніх технологій, що дозволяють включити учителя в навчання яке відтворює його професійну реальність. Тому, запропонована нами психологічна технологія підвищення якості спілкування через покращення зворотнього зв'язку, в рамках підвищення кваліфікації учителів може представляти практичний інтерес.

В практиці підготовки та підвищення кваліфікації педагогів, тема спілкування займає особливе місце. Така увага до проблеми спілкування в професійній діяльності педагога має, як мінімум, дві причини . По – перше, спілкування входить своїм змістом в предметну діяльність учителя, виступає основним засобом і фактором, визначає якісні характеристики результатів педагогічної діяльності. По-друге, професійне спілкування є найбільш контраверсивним питанням і для самих педагогів (серед проблем в професійній діяльності педагоги зазначають труднощі у спілкування з учнями та батьками).

Спілкування – взаємодія яка полягає в обміні інформацією пізнавального або афективно-оціночного характеру. Професійне спілкування учителя включається в практичну взаємодію (процес навчання), забезпечує планування, здійснення і контроль діяльності. Педагогічне спілкування може здійснюватися лише в системі міжсуб'єктних відношень, відбувається на рівні діалога і передбачає наявність специфічного міжсуб'єктного простору, в якому перетинаються смисли. В педагогічному процесі такий простір не виникає сам по собі, він формується зусиллями вчителя і учня.

Педагогічне спілкування – це особливе спілкування, його специфіка обумовлюється різноманітними соціально-рольовими і функціональними позиціями суб'єкта цього спілкування [1].

Педагогічне спілкування – це приклад когнітивного спілкування, воно завжди цільове, спрямоване на досягнення певного результату, на вирішення задач та пов'язане з реалізацією професійної діяльності. Воно передбачає високий рівень відповідальності за досягнення або недосягнення професійно значимих цілей. Педагогічне спілкування містить в собі всі ті регулятивно-змістові аспекти, що й діяльність.

Специфіка структурно-змістових характеристик спілкування полягає в тому, що спонукально-оціночний компонент існує як інформування суб'єктом партнерів по спілкуванню про свої наміри, мотиви, очікування, стани.

Особливістю спілкування учителя з учнем є те, що воно відбувається безпосередньо, тобто набуває особистісних вимірів. А невід'ємною складовою міжособистісного спілкування є зворотній зв'язок. Значення оптимізації спілкування і, відповідно, параметрів зворотнього зв'язку, особливо зростає тоді, коли воно включається в структуру професійної діяльності. А це означає, що з боку практики існує запит на виявлення факторів, які впливають на передачу і сприйняття зворотнього зв'язку.

Поняття зворотнього зв'язку традиційно використовується в тих галузях психології, котрі пов'язані з вивченням проблеми регуляції і саморегуляції діяльності. Механізм зворотнього зв'язку передбачає вміння співвідносити власні реакції з поведінкою партнера по спілкуванню, з оцінкою власних дій і робити висновок про те, що стало причиною певної реакції співбесідника. В зворотній зв'язок включаються і корекції, які вносить суб'єкт в свою поведінку, в залежності від реакції партнера по спілкуванню.

Феномен зворотнього зв'язку в соціально-психологічному контексті характеризують ситуації, коли суб'єкт отримує інформацію від партнера по

спілкуванню про те, як його сприймають. Від того, як люди відображають і інтерпретують поведінку і оцінюють можливості один одного, значною мірою залежить характер і результати їх взаємодії.

Феномен зворотнього зв'язку привернув увагу дослідників в 70-ті роки минулого сторіччя в зв'язку з пошуками механізмів регуляції спільної діяльності і спілкування, а також способів впливу на їх протікання.

В соціально-психологічні дослідження поняття «зворотній зв'язок» (але не сам термін) ввів О.О.Бодальов, який визначив отримання людиною інформації про результати власних дій як необхідну умову взаємодії [2, с.14]. О.О. Бодальов вважає, що завдяки дії механізму зворотнього зв'язку людина може корегувати свою поведінку, замінювати способи взаємодії на більш ефективні [3, с.96].

Найбільш широкий контекст розуміння зворотнього зв'язку запропонувала Л.А. Петровська. Вона розглядає цей феномен і як ситуацію – коли суб'єкт сприймання отримує від партнера по спілкуванню інформацію про те, як його сприймають; і як процес – процес надання інформації про сприймання; і як інформацію – інформація від комунікатора зворотнього зв'язку [4, с.152].

У вивченні зворотнього зв'язку існує дві традиції. Перша – традиція лабораторного експерименту – переважає в західній соціальній психології. В її рамках зворотній зв'язок розглядають в контексті його прийняття. В результаті цих досліджень було встановлено, що властивості комунікатора (компетентність, щирість, доброзичливість, емпатійність) забезпечують сприйняття зворотнього зв'язку як достовірного. На прийняття зворотнього зв'язку також впливають його характеристики (валентність та послідовність висловлювань) та властивості реципієнта (самооцінка, локус контролю).

Інша традиція у вивченні зворотнього зв'язку розвивалась Л.А.Петровською та її учнями. В цих дослідженнях основний розвиток отримала проблема оптимізації подачі зворотнього зв'язку.

В самому загальному вигляді зворотній зв'язок – це будь-яка інформація, яку отримує людина від партнерів по спілкуванню стосовно своїх суджень, або своєї поведінки в різноманітних ситуаціях. В зворотньому зв'язку можна виділити три базових процеса: подача, сприймання і прийняття.

Виділяються наступні функції зворотнього зв'язку :

- зворотній зв'язок , як регулятор поведінки : а) спонукає до змін; б) вказує на тип необхідних змін; в) допомагає оцінити спроби на шляху до цих змін;
- виступає регулятором міжособистісних стосунків, джерелом самопізнання;
- зворотній зв'язок забезпечує активну комунікацію, долає фрустрацію, покращує взаєморозуміння, знижує напруження партнерів по спілкуванню.

Як відомо, успішність контактів , значною мірою, знаходиться під впливом характеристик зворотнього зв'язку і залежить від вміння використовувати прийоми формування зворотнього зв'язку. Найбільшою релевантністю для створення і підтримки продуктивних контактів є спілкування, яке називають діалогічним, оскільки воно відповідає суб'єкт-суб'єктному характеру людської природи. Саме повідомлення зворотнього зв'язку утворюють реальний діалогічний простір для спілкування. Спілкування учителя та учнів – діалогічне, це не просто передача інформації, а вироблення спільного смислу, взаєморозуміння, єдиної точки зору.

Комунікативною особливістю діалогу «учитель-учень» є максимальна націленість вчителя на те, що учні зрозуміють його певним чином, необхідним для вирішення навчальних і виховних задач. Діалогічність – основна характеристика педагогічного процесу. Таким чином, продуктивно говорити про педагогічний процес, як діалогічну взаємодію, яка сприяє смислового взаємопроникненню і ціннісному обміну між суб'єктами.

Педагогу належить ініціатива у створенні діалогічного простору, тобто загального інтелектуального і емоційного простору в якому створюються умови для розгортання взаємодії. А невміння використовувати зворотній зв'язок утруднює таку взаємодію, знижує її ефективність.

Зворотній зв'язок це процес отримання інформації про хід спілкування, про зміни, що відбулися в ситуації взаємодії (або в партнері), про те, як ці зміни співвідносяться з потребами або з прогнозованими і бажаними результатами, націленість на отримання цієї інформації і здатність перебудовувати взаємодію. Зворотній зв'язок в педагогічному спілкуванні виявляється в наявності у педагога чутливості до зовнішніх впливів (інформації), як здатність педагога налагодити інформаційний потік про зміни, що відбуваються на уроці і відповідно перебудувати змістові характеристики взаємодії.

Зворотній зв'язок включає свідомий контроль за комунікативними діями, спостереження за партнером по спілкуванню та оцінку його реакцій. Механізм зворотнього зв'язку передбачає зміни в діяльності партнерів, співставлення своїх реакцій з оцінками власних дій і висновками про причини певних розбіжностей в реакціях співбесідника. В зворотній зв'язок включаються корекції, які вносить людина у власну поведінку в залежності від того, як вона сприймає і оцінює дії партнера.

Вміння використовувати зворотній зв'язок в спілкуванні є одним з найважливіших моментів входження в процес комунікації і в структуру комунікативних здібностей людини.

Зворотній зв'язок – це механізм, за допомогою якого досягається мета оцінки – мотивувати учнів до використання отриманої інформації в подальшому розвитку. Існують підстави вважати, що сприйняття зворотнього зв'язку, значною мірою, залежить від того як учитель «інформує» учня про своє уявлення стосовно його дій. Від форми подачі зворотнього зв'язку буде залежати її прийняття або неприйняття [5]. В самому загальному вигляді,

зворотній зв'язок можна представити як : інформування, оцінювання («вичитування», «розгадування»), опрацювання, тлумачення, врахування.

В 90-х роках А.Клюгер і А.Денісі провели метааналіз існуючих емпіричних досліджень зворотнього зв'язку, з метою перевірки постулата про її ефективність. Вони дослідили більше трьох тисяч публікацій, які стосувалися зворотнього зв'язку. В третині випадків було зафіксовано негативні ефекти зворотнього зв'язку. Оцінюючи умови, за яких зворотній зв'язок був ефективним, А.Клюгер і А.Денісі розробили власну модель зворотнього зв'язку[6].

Запропонована модель ґрунтується на таких положеннях:

1. Поведінка регулюється співставленням зворотнього зв'язку з метою діяльності, або стандартами її виконання. Якщо зворотній зв'язок повідомляє про результат, що не відповідає меті, то людина може збільшити зусилля в наступних спробах. Однак, вона може вирішити, що мета є недосяжною і змінити її або відмовитися від неї.

В нашому випадку (зворотній зв'язок в педагогічному спілкуванні) це може означати, що учень, отримавши зворотній зв'язок щодо власних дій, змушений робити вибір між двома стратегіями – докласти більше зусиль і покращити результат, чи відмовитися від цього.

2. Цілі мають ієрархічну організацію. Звернувши увагу на ієрархічність цілей А.Клюгер і А.Денісі виділили три рівні ієрархії. Високий рівень - це рівень метазадач, який відповідає самооцінці особистості. У випадку педагогічного спілкування негативний зворотній зв'язок може вплинути на власну ідентичність учня, а його прагнення утвердити власну самооцінку негативно вплине на здатність зосередитися на вирішенні задач.

Наступний рівень – рівень вирішення задач. На цьому рівні цілі співвідносяться з поставленою задачею і ефективністю її вирішення. В цьому випадку учень може сконцентруватися лише на задачі і докласти максимум зусиль щоб нівелювати різницю між справжнім і бажаним.

Третій рівень – рівень навчіння – самий низький. Він включає цілі, що відповідають деталям. Зворотній зв'язок на цьому рівні допомагає удосконалити процес вирішення задач і може вплинути на зростання ефективності діяльності. В нашому випадку мова йде про те, що учитель через зворотній зв'язок заохочує учня до продукування адекватних гіпотез і покращення діяльності.

3. Увага людини має обмеження. В зв'язку з цим, регулювати поведінку людини буде лише той зворотній зв'язок, на який вона звернула увагу. Для нас це положення має значення в зв'язку з тим, що учитель повинен володіти достатніми компетенціями, щоб спрямувати увагу учня на проблемні зони, не викликаючи, при цьому, спротиву і негативного відношення.

4. В звичайних умовах увага спрямовується відповідно до рівня цілі в ієрархії.

5. Вплив зі зворотнім зв'язком змінює локус уваги і впливає на поведінку.

З точки зору дослідників, найбільші проблеми виникають тоді, коли зворотній зв'язок концентрує увагу на рівні метазадач – рівень особистості. Зосередження уваги учителя на цьому рівні може знизити результативність діяльності учня, оскільки стикається з його самооцінкою. Особливо негативні наслідки можливі для учнів з заниженою самооцінкою. А якщо зворотній зв'язок стикається зі складовими Я-концепції, то може викликати сильні емоційні реакції.

На думку А.Клюгера і А.Денісі, сприйняття людиною позитивного або негативного зворотнього зв'язку не завжди є критичним для визначення реакції людини на зворотній зв'язок. Іншими словами, і негативний і позитивний зворотній зв'язок може покращити результативність – все залежить від рівня, на якому зосереджується увага.

Таким чином, можна зробити висновок, що для підвищення ефективності діяльності учня, зворотній зв'язок повинен стосуватися лише рівня вирішення задач і не торкатися рівня особистості.

Тим часом, сама специфіка діяльності учителя змушує оцінювати особистість учня, тобто передавати зворотній зв'язок, який торкається мета рівня і може виступати стимулом для внутрішньої роботи учня по самовдосконаленню.

Завершуючи аналіз слід, на наш погляд, ще раз підкреслити, що міжособистісний зворотній зв'язок виступає феноменом комунікативної сторони спілкування. Аналізуючи зворотній зв'язок як феномен комунікативної сторони спілкування ми розглядаємо суб'єкта подачі зворотнього зв'язку. Тобто, на перший план виступають вимоги до комунікатора зворотнього зв'язку, до інформації, яка міститься в зворотньому зв'язку і способів її подачі. А значення оптимізації спілкування і, відповідно, параметрів зворотнього зв'язку, особливо зростає тоді, коли воно включається в структуру професійної діяльності.

Програма підвищення кваліфікації учителів має певні часові обмеження(в нашому випадку – це 10 навчальних годин, або два дні). Саме ця обставина вплинула на вибір психологічних технологій : міні лекція; групові дискусії; рольові ігри, що моделюють професійну діяльність та орієнтовані на передачу і отримання зворотнього зв'язку; психогімнастичні вправи, що формують зворотній зв'язок.

В процесі міні лекції (дві академічні години) надавалася інформація про зворотній зв'язок, його функції, види та значення для ефективної взаємодії, його вплив на якість спілкування, наводились приклади ефективного та не ефективного зворотнього зв'язку (в якості інтелектуальної підтримки текст лекції роздавався всім учасникам).

Наступні дві години були присвячені створенню своєрідної специфікаційної таблиці (формуванню списку найбільш поширених труднощів в професійному спілкуванні педагогів та моделюванню

компетенцій учителя з чітко сформульованими категоріями його поведінки). На її основі відбулася дискусія. В якості домашнього завдання було запропоновано підготувати характеристику на двох учнів (успішного та не успішного).

Другий день занять розпочався з аналізу домашнього завдання. Характеристики аналізувалися з точки зору наявності та чіткості плану і структури; більшої описовості чи більшої оціночності; в яких пропорціях представлені сильні і слабкі сторони та ресурси учнів;

На основі цих характеристик учасники групи складали образ розвитку якостей учня та програму необхідних змін. За результатами домашнього завдання група обрала 5 учасників, які в подальшому виконували роль експертів.

Наступний етап – рольові і імітаційні міні – ігри. В основу конструювання рольових ігор було покладено три найпоширеніші форми передачі зворотнього зв'язку від учителя до учнів : оцінка, рейтинг, характеристика.

Аналіз домашнього завдання показав, що педагоги не мають чіткої структури та зловживають оціночними характеристиками. Особливо це стосується навчальної мотивації учнів та оцінок особистісних якостей. Жодна з характеристик не містила вказівок на програму необхідних змін, лише 2 з 15 характеристик містили аналіз ресурсів учнів.

Спостереження за взаємодією в рольових іграх показало, що більша частина висловлювань педагогів - це вимоги. Дуже мало аргументованих висловлювань. Позитивний зворотній зв'язок, як правило, обмежується

словами «молодець», «дуже добре», «ти мене порадувала». Переважає оціночний зворотній зв'язок.

Для аналізу реалізованої поведінки під час гри ми використовували зворотній зв'язок у формі обговорення (дебріфінг) з окремими учасниками і групою в цілому. Дебріфінг включав аналіз поведінки учасників, її наслідки, ситуацій в яких вона є ефективною.

В якості психогімнастичних вправ, що формують зворотній зв'язок, ми використовували вправи: «активне слухання», «стілець правди», «метафора», «комплімент – критика». Своєрідною «заліковою» роботою було повторне написання характеристики учня та програми змін, з опорою на інтелектуальні і особистісні ресурси учнів.

Література

1. Реан А.А. Психология личности. Социализация, поведение, общение.- М.: АСТ; СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007.
2. Бодалев А.А. Восприятие человека человеком. –М., 1965.
3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком.-М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1982.
4. Петровская Л.А. Межличностное восприятие в группе/Под ред. Г.А. Андреевой, А.И. Донцова.-М.: Изд-во Моск. ун-та, 1981.
5. Арутюнян М.Ю., Петровская Л.А. Обратная связь в системе восприятия человека человеком//Психология межличностного познания.-М.: 1981.
6. Rluger A.V., DeNici A.S. Fttedback Effectiveness: Can 360-Degree Apprassels Be Improved?//Academy of Management Executive, Feb 2000, 129-139.

7. Семина Л.И. Учитель и ученик : возможности диалога / Л.И. Семина.- М.: Бонфи, 2002.
8. Казміренко В.П. Засади когнітивної психології спілкування / В.П. Казміренко // Наукові студії із соціальної та політичної психології: зб. статей. – К.: Міленіум, 2009. – Вип. 23 (26). – сс. 140-164.
9. Копець Л. В., Гордієнко В. І. Зворотний зв'язок в процесах спілкування: оновлення підходів та методів дослідження / Л.В. Копець, В.І. Гордієнко // Наукові записки НАУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2008. – Т. 84. – С. 49–54.