

ПСИХОЛОГИЯ

Е.В. Малышева

Психолого-педагогическая поддержка дистанционного обучения

Целью образования в современном обществе является создание условий для самоопределения и самореализации личности, но на сегодняшний день эта цель не может быть реализована только в рамках обучения и воспитания. Возникает необходимость включать в образовательный процесс психолого-педагогическую поддержку развития Личности.

Так кто же кого поддерживает? Понятие «психолого-педагогическая поддержка» – новое для российского образования. Так, психолог А.Д. Андреева [1] рассматривает психологическую поддержку как процесс. Она поясняет, что взрослый в процессе поддержки сосредотачивается на позитивных сторонах и преимуществах ребенка с целью укрепления его самооценки, помогает ребенку поверить в себя и свои способности, помогает избежать своих ошибок и поддерживает ребенка при неудачах.

О.С. Газман [2] в концепции «Педагогическая поддержка ребенка и процесса его развития», теоретически обосновывая идею педагогической поддержки, отмечает, что суть ее состоит в том, чтобы помочь учащемуся преодолеть то или иное препятствие, трудность, ориентируясь на имеющиеся у него реальные и потенциальные возможности и способности, развивая потребность в успешности самостоятельных действий. Ключевое слово здесь — «помощь» ребенку.

Психолого-педагогическая поддержка в системе дистанционного обучения – это оказание помощи учащемуся в преодолении препятствий или трудностей, возникающих в процессе обучения, его полноценной социализации и реализации его личностных возможностей.

Главное – вовремя поддержать. Возникает необходимость включать в образовательный процесс дистанционного образования профессиональных психологов, владеющих в достаточной степени навыками работы со средствами новых информационных и коммуникационных технологий, выполняющих свои функциональные обязанности в новой среде обучения и способных осуществлять психолого-педагогическую поддержку развития Личности.

Целью психолого-педагогической поддержки учащихся является создание благоприятного психологического климата при проведении дистанционного обучения.

Помимо этого не менее важной целью является оказание помощи учащимся в выработке индивидуальной образовательной траектории, ориентированной на эффективное сочетание различных форм обучения, включая дистанционное.

Психолог работает со следующими участниками дистанционного обучения: с учащимися, с менеджерами, с авторами курсов и с координаторами. Ряд современных авторов, в том числе Моисеева М.В., Лысенко О.Ю., Кретов К.П., Елагина О.Б. [3] предлагают оригинальную концепцию психолого-педагогической поддержки дистанционного обучения. По их мнению, организация психолого-педагогической поддержки процесса дистанционного обучения предполагает несколько направлений работы:

- аналитико-диагностическую;
- просветительскую;
- консультативную;
- методическую.

1. Аналитико-диагностическая работа. Психолог на этом этапе:

– проводит диагностику личностной, интеллектуальной и мотивационной сфер учащегося для обеспечения индивидуального подхода в обучении;

– помогает в овладении навыками виртуального общения;

– помогает в разрешении конфликтных ситуаций, связанных с общением в процессе обучения;

– помогает в решении индивидуальных проблем участников дистанционного обучения;

– помогает в организации и проведении мониторинга качества дистанционного обучения (анкетирование, тесты, наблюдение, групповые качественные методы и др.);

– помогает в организации и проведении мониторинга взаимодействия участников дистанционного обучения (анкетирование, тесты, наблюдение и др.).

2. Просветительская деятельность психологов при дистанционном обучении включает в себя следующее:

– помощь в организации различных мероприятий, направленных на повышение общей психологической грамотности участников обучения, работающих в Интернете;

– разработка рекомендаций по вопросам психологической поддержки участников дистанционного обучения (обеспечение необходимой теоретической информацией, результатами исследований и т.д.);

– помощь в формировании учебных групп (дает прогноз совместимости и результативности).

3. Методическая деятельность.

Психолог совместно с автором дистанционного курса и преподавателем, осуществляющим обучение, вырабатывает психологическую компоненту курса. Речь идет об определенных психологических механизмах, обеспечивающих высокий

уровень мотивации и индивидуально-дифференцированный подход к обучению. Для реализации этой цели психолог:

- помогает в отслеживании и регуляции (поддержке) мотивации учения;
- отслеживает специфические трудности, связанные с отношением к компьютерной форме общения, особенностями подачи информации и др.;
- помогает в кадровом отборе (разрабатывает программы участников дистанционного обучения).

4. Консультативная работа

Интернет-консультирование (консультирование on-line) – это альтернативный источник психологической помощи в тех случаях, когда традиционное психологическое консультирование недоступно или невозможно.

Консультирование в Интернете носит преимущественно интерактивный характер (но не исключает прямого взаимодействия с психологами!). В процессе дистанционного обучения психолог:

- осуществляет консультирование в режимах on-line и off-line (по переписке, в чатах или прямой контакт, если это необходимо), связанных с вопросами взаимоотношений или с возникшими трудностями;
- осуществляет индивидуальное консультирование учащихся (по вопросам мотивации, самооценки, особенностей когнитивной сферы, самоорганизации, профессиональной направленности и т.д.) для определения индивидуальной траектории обучения;
- консультирует по формированию содержательных модулей (с учетом индивидуальных особенностей учащихся);
- консультирует по организации и проведению контрольных мероприятий.

Как же происходит консультирование по Интернету? Некоторым из нас намного легче общаться на расстоянии, чем в кабинете у психолога, тем более что расслабиться нам очень

помогает привычная домашняя обстановка. Если в данный период жизни сетевой ученик или другой участник дистанционного общения не может справиться с какой-либо ситуацией, не уверен в правильности своих решений, переживает стресс, неудовлетворен сложившимися отношениями, психолог on-line постарается помочь разобраться и обрести уверенность в себе. Путем бесед и обсуждения ситуаций он поможет прийти к способу решения возникших проблем. Таким образом, субъекту дистанционного обучения оказывается квалифицированная психологическая помощь и поддержка в трудный для него момент жизни. Задача психолога – помочь клиенту решить проблемы, возникающие в процессе обучения, это могут осуществить психологи, имеющие знания и опыт общения в сети.

Консультации психологов по Интернету не претендуют полностью заменить собой традиционную терапию, это другой путь, тот, который может помочь людям, по каким-то причинам не имеющим возможности или желания посещать очные консультации.

Возникает вопрос: В каких случаях субъект дистанционного обучения может обратиться к Интернет-консультированию? Интернет-консультирование подходит не для всех ситуаций. Интернет-консультирование не для людей, которые находятся в состоянии серьезного кризиса или стресса; если человек страдает психическим заболеванием; если человек испытывает суицидальные состояния (мысли, поведение). В этом случае нужна немедленная помощь, а психолог on-line сможет среагировать на неотложную электронную почту не ранее чем через 24 часа. Есть другие, лучшие способы получить помощь при кризисе.

Электронная почта – самый распространенный способ, с помощью которого психологи взаимодействуют с клиентами по Интернету. Электронная почта особенно предпочтается людьми, которые любят писать, и людьми, которые имеют очень плотный график работы. Именно поэтому Интернет-

консультирование является очень важным направлением, так как подходит для всех субъектов дистанционного обучения.

Консультация проходит в виде переписки с психологом по интересующей клиента проблеме. Переписка продолжается до тех пор, пока клиент не почувствует, что проблема в целом решена. Перед консультацией Вы будете ознакомлены с условиями Договора (публичной оферты) о предоставлении услуги психологического Интернет-консультирования.

Этапы консультирования:

Этап 1. Нужно написать первое письмо психологу с изложением сути своего вопроса по электронной почте. В течение суток психолог ответит вам, входит ли данный вопрос в его компетенцию и сможет ли он помочь в данном конкретном вопросе.

На этом этапе возникает вопрос: Как объяснить психологу свою проблему? Это очень важный вопрос, потому как Сеть очень специфична в возможностях общения. Вы не видите человека, с которым вы разговариваете, а он не видит вас. Вы не можете выразить своих эмоций, и психолог, который пытается разобраться в вашей ситуации, не видя вас, не видит и ваших реакций, ваших жестов, не слышит изменений в интонациях, не может узнать, в какой позе вы сидите и как реагируете на его вопросы. Все это очень важно для работы психолога, и, не имея этого, он будет вынужден опираться исключительно на тот текст, который вы ему предлагаете. Текст, в котором будет описана ваша проблема.

Поэтому для эффективной работы с психологом через Интернет очень важно как можно четче сформулировать свою проблему, описать ее исчерпывающе и выразительно. И если вы напишете, что ваша проблема – это то, что вам постоянно «плохо», то психолог из этого вашего заявления ничего не поймет. Так что, прежде чем обратиться к психологу за помощью, обдумайте ваш вопрос и постарайтесь его сформулировать как можно более четко и понятно. Не нужно писать роман на пят-

надцати машинописных страницах, чтобы психолог «как следует догадался», но и не нужно экономить на каждом слове;

Этап 2. Второй частью обсуждаемой проблемы является консультативное (психотерапевтическое) действие, которое включает предоставление клиенту обратной связи, что, в свою очередь, дает клиенту подтверждение того, что его поймут, разделят его неприятности, обсудят его проблемы и т. п. Как правило, необходима серия из 4–5 сообщений (посланий по электронной почте).

Выделим несколько конкретных приемов, которые использует консультант давая клиенту обратную связь и осуществляя психологическую поддержку:

1. Пересказ — цитирование того, что было написано клиентом.

2. Уточнение — обращение к клиенту с просьбой что-то дополнить и разъяснить. Возможно использование 12 вопросов типа: «как?», «что именно?» и т.п.

3. Дальнейшее развитие мысли собеседника – письменное изложение подтекста, сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: «Возможно, в этом случае Вы сделаете...»

4. Сообщение о восприятии консультантом состояния клиента, зеркальное отражение его чувств. Например: «Видимо, Вы этим очень огорчены».

5. Сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации. Например: «Меня беспокоит, что мы с Вами...»

6. Замечания о ходе письменного диалога. Например: «Я думаю, что мы с Вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы».

Как показывает практика, эта форма консультаций эффективна – в ходе составления письма у клиента есть возможность что-то осмыслить, переформулировать, осознать для себя, да

и в ходе обдумывания ответа происходит интенсивная внутренняя работа. По времени такая консультация продолжается несколько дней, иногда – недель или месяцев.

Чтобы быть справедливым, надо отметить, что не все люди имеют склонность или способность сформировать отношения с людьми, которых они не могут видеть. И терапевт, и клиент должны иметь определенные качества и обязательства; и это не всем подходит. Но для тех, для кого это действительно подходит, это работает очень глубоко.

Некоторые психологи он-лайн обеспечивают клиентов необходимой им психологической информацией, что, – очевидно, ценно. Другие обеспечивают эмоциональную поддержку или обучают приемам самопомощи и самосовершенствования. Независимо от того как они называют это, связь людей с психологами (психотерапевтами) через Интернет может быть глубокой, подлинной и эмоционально заживляющей.

Участие психолога необходимо на всех этапах проектирования, создания и проведения дистанционных курсов. При этом психологи работают в тесном взаимодействии с преподавателями и координаторами, проводящими обучение.

Список литературы

1. *Андреев А.А., Солдаткин В.И.* Дистанционное обучение: сущность, технология, организация. М.: Изд-во МЭСИ, 1999.
2. *Газман О.С.* Педагогическая поддержка детей в образовании как инновационная проблема // Новые ценности образования: десять концепций и эссе. М.: Инноватор, 1995.
3. *Моисеева М.В., Лысенко О.Ю., Кретов К.П., Елагина О.Б.* Концепция психолого-педагогической поддержки дистанционного обучения. Источник: Сайт Учитель. ру (Журнал «Дистанционное образование»), <http://www.websoft.ru>