

## 1. Проблемы, возникающие в процессе дистанционного обучения

Анализируя процесс дистанционного обучения, можно выделить две категории: проблемы, общие для всех категорий субъектов процесса дистанционного обучения и проблемы, характерные для отдельных категорий субъектов процесса обучения.

### 1.1. Общие проблемы

Основной психологической проблемой дистанционного обучения на сегодняшний день выступает *отсутствие непосредственного контакта* между субъектами процесса обучения: учителем и учащимися, учителем и родителем.

Традиционное общение "лицом к лицу" достаточно сильно отличается от общения, опосредованного современными информационными и коммуникационными технологиями.

К числу основных ограничений в системе дистанционного обучения относятся:

- отсутствие невербальных компонентов коммуникации;
- непривычная форма общения и скорость обмена сообщениями;
- эмоциональная обедненность контактов и некоторые другие особенности.

Проблемой дистанционного обучения является *увеличение времени* между вопросом и ответом в процессе организации диалога, а также *ограничением средств* его организации. Диалог в системе дистанционного обучения носит пролонгированный характер: реплики диалога отстоят друг от друга во времени, отсутствует непосредственная (мгновенная) реакция собеседников на реплики диалога.

Однако следует заметить, что у общения в процессе дистанционного обучения в связи с этим есть и положительная сторона: отсроченность ответа дает возможность обдумать реплику, справиться с эмоциями, отредактировать стиль.

Особой проблемой дистанционного обучения является *знание и соблюдение норм сетевого этикета*, что оказывает существенное влияние на создание обстановки психологического комфорта в обучающей среде. Все участники процесса дистанционного обучения должны постоянно помнить о заповедях сетевого этикета, чтобы случайным или необдуманном словом не обидеть «собеседника». Особенно важно это становится в условиях общения сетевого учителя и сетевого ученика, когда учитель должен поддерживать интерес к обучению даже при условии отсутствия заметного продвижения в обучении. Доброжелательные комментарии учителя к выполненному заданию («Ты неплохо справился с заданием, однако...»), «Ты правильно

сформулировал..., однако...»), отражающие его неподдельное желание помочь ученику справиться с трудностями, его побуждения к корректному выражению учениками своей позиции в дискуссии в немалой степени помогут повысить мотивацию и продуктивность обучения.

Следует заметить, что для организации эффективного взаимодействия в среде дистанционного обучения любому члену виртуального коллектива надо уметь:

- пользоваться средствами ИКТ;
- общаться в виртуальной среде;
- находить и обрабатывать информацию;
- строить эффективные взаимоотношения в коллективе, что предполагает в условиях отсутствия визуального контакта сформированности умений:
  - входить в коллектив, представляться и демонстрировать лучшие свои качества, пользуясь невербальными и вербальными средствами;
  - демонстрировать заинтересованность в других членах коллектива;
  - быстро выяснять стиль работы других членов команды и соответственно корректировать свой собственный;
  - улаживать возникающие разногласия и конфликтные ситуации;
  - продуктивно участвовать в решении проблем.

Таким образом, анализируя деятельность субъектов дистанционного обучения можно сделать вывод о том, что общими проблемами взаимодействия в среде дистанционного обучения являются:

- трудности с установлением межличностных контактов между участниками процесса обучения в условиях отсутствия визуального контакта;
- соблюдение норм и правил действующего в Интернет телекоммуникационного этикета;
- трудности, связанные с выражением собственных мыслей в условиях пролонгированного диалога и ограниченности средств его организации.

## **1.2. Проблемы, характерные для разных категорий субъектов дистанционного обучения**

### **Сетевые ученики.**

Кроме обозначенных выше проблем, характерных для всего процесса

дистанционного обучения в целом, сетевые ученики сталкиваются со следующими проблемами:

- неумение установить контакт с другими субъектами процесса обучения;
- неумение вести себя на сетевой дискуссии (молчание, агрессивное поведение, неумение отстаивать свое мнение, лаконично и уверенно выступать и пр.);
- сложности в личном общении с преподавателем по электронной почте;
- трудности восприятия содержания учебного курса;
- неумение самоорганизоваться и рационально спланировать самостоятельную работу с учебными материалами и пр.

### **Сетевой педагог**

Сетевой педагог сталкивается с большим количеством сложностей, а именно:

- сложности в организации деятельности сетевых учащихся;
- трудности в выборе стиля общения с отдельными учащимися;
- трудности в определении индивидуальных особенностей учащихся;
- проблемы формирования эффективно работающих малых учебных групп;
- проблемы повышения мотивации обучения;
- создание благоприятного психологического климата при проведении обучения;
- адекватность поведения самого преподавателя выбранным для дистанционного обучения методике и педагогической технологии.

Для того чтобы решить описанные выше проблемы и успешно наладить контакт со всеми обучаемыми и плодотворно сотрудничать с ними на протяжении всего срока обучения, сетевому учителю необходима информация об индивидуальных особенностях личности обучаемых (уровень тревожности, самооценка, характер мотивации и пр.), которую может дать ему психолог. Располагая сведениями такого рода, учитель будет иметь возможность определить стиль общения с каждым из обучаемых, а также разработать оптимальные пути разрешения возможных конфликтных ситуаций, если таковые возникнут в процессе обучения, методы оказания поддержки и помощи обучаемым в случае каких-либо затруднений.

### **Разработчики учебных материалов**

Авторы и разработчики дистанционных курсов также должны взаимодействовать с психологами на всех этапах работы над курсом в целях повышения его эффективности.

Проблемы, возникающие у разработчиков дистанционных курсов:

необходимость учета индивидуальных возрастных и психологических особенностей учащихся;

выбор оптимальных способов представления информации в соответствии со спецификой учебного предмета и психологическими особенностями учащихся определенного возраста;

выбор оптимальных средств и форм контроля.

### **Родители**

В процессе дистанционного обучения у родителей возникают следующие особые проблемы:

установление контакта с сетевым учителем в случае возникновения вопросов и проблем;

контроль за результатами деятельности сетевых учащихся.

## **2. Цели и задачи психолого-педагогического сопровождения в процессе дистанционного обучения**

Объектом психолого-педагогического сопровождения выступает образовательный процесс.

Главными *целями* психолого-педагогического сопровождения дистанционного обучения в системе общего образования являются:

оказание помощи учащимся в разработке и реализации индивидуальной образовательной траектории в процессе дистанционного обучения;

обеспечение психологической комфортности всех субъектов дистанционного обучения.

Для достижения поставленных целей при организации психолого-педагогического сопровождения учащихся в процессе дистанционного обучения необходимо решение следующих *задач*:

изучение индивидуальных личностных особенностей, уровня развития психических свойств и качеств, особенностей межличностных отношений участников дистанционного обучения, имеющих значение для обеспечения эффективности процесса обучения;

изучение среды (коммуникативной, и среды как совокупности индивидуальных особенностей участников), реальных ресурсов (психологических) дистанционного

обучения;

- популяризация и последующая передача участникам дистанционного обучения значимой информации по психологической тематике;

- создание наиболее благоприятных условий для развития необходимых качеств учащегося и преподавателя, и полноценной адаптации конкретного индивида к условиям обучения;

- обеспечение индивидуально–дифференцированного подхода в обучении, основывающегося на индивидуальных психологических особенностях конкретного индивида.

### **3. Содержание психолого-педагогического сопровождения**

В связи с тем, что психолого-педагогическое сопровождение предполагает оказание комплексной помощи всем субъектам дистанционного обучения, при организации службы психолого-педагогического сопровождения необходимо обратить внимание на решение нескольких групп задач.

1. Особенности конструирования процесса взаимодействия в системах: сетевой учитель – сетевой ученик, сетевой учитель – куратор, сетевой учитель - сетевой психолог, сетевой ученик – сетевой учитель, сетевой ученик – сетевой психолог.

В рамках этой группы задач выделяются следующие подзадачи:

- определение наиболее эффективных форм взаимодействия субъектов процесса дистанционного обучения;

- определение условий эффективной реализации той или иной формы взаимодействия в выделенных системах.

С учетом того, что психолого-педагогическое сопровождение может рассматриваться и как сопровождение отношений: их развитие, коррекция, восстановление, выделение задач данной группы обусловлено особенностями дистанционного обучения, связанными со спецификой учебно-образовательной среды, в которой осуществляется процесс обучения и, как следствие, изменением условий успешности взаимодействия в новых специфических условиях.

2. Особенности протекания когнитивных процессов в дистанционном обучении и влияние этой формы обучения на познавательную деятельность учащихся.

Выделение этой группы задач обусловлено:

- спецификой представления информации в условиях дистанционного обучения,

ориентированного преимущественно на визуальное восприятие, и, как следствие уменьшение комфортности обучения для учащихся-аудиалов и учащихся-кинестетиков;

□ особенностями организации деятельности учащихся, носящей преимущественно самостоятельный характер, либо деятельности при минимальном руководстве учителя.

В то же время, более свободный по сравнению с традиционным очным обучением график работы учащихся может способствовать выбору оптимального для учащегося режима работы, что оказывает положительное влияние на его познавательную деятельность.

Содержание психолого-педагогического сопровождения процесса дистанционного обучения предполагает несколько направлений работы:

□ аналитико-диагностическое, которое предполагает: изучение индивидуальных особенностей личности учащихся, выявление познавательных интересов, определение индивидуального стиля познавательной деятельности и т. д.; осуществление мониторинга дистанционных курсов и мониторинга взаимодействия субъектов образовательного процесса.

□ просветительское, которое включает различные мероприятия, направленные на повышение общей психологической грамотности участников обучения, работающих в Интернет;

□ консультативное, направленное на взаимодействие психологов с различными группами участников дистанционного обучения;

□ методическое, предполагающее взаимодействие психолога с автором дистанционного курса и сетевым учителем, направленное на конструирование психологической компоненты курса. Речь идет об определённых психологических механизмах, обеспечивающих высокий уровень мотивации и индивидуально-дифференцированный подход к обучению.

**Таким образом, содержанием системы психолого-педагогического сопровождения является:**

□ система знаний о способах и формах взаимодействия субъектов дистанционного обучения;

□ система знаний о нормах сетевого этикета;

□ система знаний о психологических особенностях учащихся;

система знаний о способах восприятия, переработки и усвоения информации, представленной в различных видах, в условиях специализированной информационно-образовательной среды;

система способов и методов формирования положительной мотивации учащихся в условиях дистанционного обучения, в том числе система методов поощрения.

#### **4. Средства, методы и формы психолого-педагогического сопровождения процесса дистанционного обучения**

В качестве основных *средств* выступают:

средства информационно-образовательной среды;

рекомендации для различных категорий субъектов дистанционного обучения.

Среди рекомендаций, которые являются необходимым средством в системе психолого-педагогического сопровождения, можно выделить следующие:

##### 1. Для учащихся:

по организации взаимодействия с сетевым учителем, учениками виртуального класса (выбору стиля общения, поведению во время уроков в режиме реального времени, соблюдению норм сетевого этикета и т.д.);

по конструированию индивидуального образовательного маршрута (выбору курсов, модулей, форм контроля и т.д.), в том числе по конструированию индивидуального маршрута освоения содержания конкретных учебных курсов;

по самоорганизации (выбору оптимального режима работы, распределению времени и т.д.);

по преодолению трудностей, связанных с восприятием учебного содержания в условиях компьютерной обучающей среды.

##### 2. Для сетевых учителей:

по организации взаимодействия с сетевыми учениками – индивидуально и в группе, коллегами, психологами, , родителями (выбору стиля общения, определению периодичности взаимодействия, выбору оптимальных форм взаимодействия и т.д.);

по конструированию методики обучения в рамках дистанционного курса в зависимости от индивидуальных особенностей учащихся виртуальной учебной группы (выбору форм и числа занятий, проводимых в режиме реального времени, выбору форм

контроля, целесообразности организации исследовательской и проектной деятельности, выбору методов обучения и т.д.);

по конструированию индивидуального маршрута освоения содержания учебного предмета отдельными учащимися.

#### 4. Для куратора:

по организации взаимодействия с сетевыми учителями (выбору средств оказания методической помощи, определению оптимального режима взаимодействия и т.д.);

Основными *методами* системы психолого-педагогического сопровождения выступают:

психологическое Интернет-тестирование;

психологические тренинги (психолог – сетевой учитель, психолог – сетевой ученик, психолог – куратор в режимах on-line и off-line;

консультирование в режимах on-line и off-line и т.д.

Заметим, что консультирование также целесообразно организовывать в соответствии с определенными направлениями, а именно:

##### 1. Деятельность психолога в отношении сетевых учащихся направлена на:

диагностику личностной, интеллектуальной и мотивационной сфер учащегося для обеспечения индивидуального подхода в обучении, основанного на особенностях конкретного субъекта;

индивидуальное консультирование учащихся (по вопросам мотивации, самооценки, особенностей когнитивной сферы, самоорганизации, профессиональной направленности и т.д.) для определения индивидуальной траектории обучения;

помощь в преодолении специфических трудностей, связанных с отношением к компьютерной форме общения, особенностями подачи информации и др.;

помощь в овладении навыками виртуального общения (индивидуальное и групповое обучение и консультирование);

помощь в разрешении конфликтных ситуаций, связанных с общением в процессе обучения.

##### 2. Деятельность психолога в отношении сетевых педагогов направлена на:

разработку рекомендаций по вопросам психологической поддержки участников



дистанционного обучения (обеспечение необходимой теоретической информацией, результатами исследований и т.д.);

помощь в решении индивидуальных проблем участников дистанционного обучения;

поддержка мотивации собственной деятельности сетевых учителей;

помощь в отслеживании и поддержке мотивации учения у учащихся;

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

помощь в формировании учебных процессов – дает прогноз совместимости и результативности;

помощь в отслеживании динамики;

помощь в организации и осуществлении прямых и обратных связей.

3. Деятельность психолога в отношении родителей направлена на:

помощь в овладении навыками виртуального общения;

оказание помощи в отслеживании и поддержке мотивации учения у учащихся;

разработку рекомендаций по вопросам психологической поддержки детей при возникновении затруднений в процессе дистанционного обучения.

Консультирование в Интернет носит преимущественно интерактивный характер (но не исключает прямого взаимодействия с психологами!) и может иметь несколько вариантов проведения в зависимости от поставленной преподавателем или учащимся проблемы:

индивидуальное консультирование по переписке и в диалоговом режиме (чат или прямой контакт, если это необходимо);

консультирование в режиме группового обсуждения («дискуссионный клуб») проводится по заявленной проблеме в любой из форм дистанционного обучения: телеконференция, чаты для минигрупп, конференции в режиме реального времени;

тренинговые формы групповой работы, адаптированные к условиям взаимодействия в Интернет (помощь в самораскрытии, самопрезентации, выработка коммуникативных навыков) и опирающиеся на возможности современных компьютерных технологий.

В качестве основных *форм*, используемых в системе психолого-педагогического сопровождения целесообразно использовать как индивидуальные, так и групповые

формы работы.

Психолого-педагогическое сопровождение в условиях дистанционного обучения имеет ряд отличий, в первую очередь определяемых спецификой данного вида обучения. Результатом отличий является появление дополнительных трудностей в организации и реализации процесса обучения, на решение которых и должно быть направлено психолого-педагогическое сопровождение. Так среди трудностей можно выделить не только общие для всех участников процесса, но и специфичные для каждой из групп (учеников, сетевых педагогов и т.д.), то деятельность психолога, должна быть адекватной целям сопровождения каждого конкретного участника процесса.