

## ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ КОММУНИКАТИВНОЙ ПОДДЕРЖКИ СТУДЕНТА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ УНИВЕРСИТЕТА

### METHODS AND TECHNIQUES OF STUDENTS COMMUNICATIVE SUPPORT IN THE UNIVERSITY EDUCATIONAL PROCESS

**Olga Shumakova**

South Ural State Medical University

454000 Vorovskogo St., 66., Chelyabinsk, Russia

olgash37@yandex.ru

**Abstract:** The paper analyzes the communicative support of students as a component of a professor's psycho-pedagogical activity. The author analyzes the categories of interaction and communication, and outputs the concept of communicative support as a complex of ways of a higher school teacher's professional activity to ensure the updating and development of students' individual psychological and personal resources. A special functional characteristic feature of a communicative support is the provision of ensuring a favorable psychological climate of the educational process, leading to the productivity of educational interaction. Communicative support structure is represented by the emotional, cognitive and behavioral components. Each component is implemented in verbal and nonverbal techniques and methods. The author concludes that communicative support contributes to involving students to general professional culture that allows to ensure the unity of teaching and educational activities, to enable students to discover their own strategies for personal development. The ability and willingness to provide a communicative support is one of the teachers' tasks in the field of self-education and professional self-improvement.

**Keywords:** communicative support, verbal communication, non-verbal interaction, the identity of the student, teacher professional activities

#### Вступление

Коммуникативная поддержка является одним из компонентов психолого-педагогической поддержки и в высшем образовании понимается как деятельность преподавателя по оказанию профилактической и оперативной помощи студентам в процессе общения для обеспечения психологического комфорта, самоутверждения, установлении доброжелательного и делового стиля учебного взаимодействия, удовлетворения потребности в общении. В процессе общения студентов с преподавателем непрерывно происходит обмен информацией, поиск решений образовательных задач, создается коммуникативное поле учебного взаимодействия. По мнению А.А. Леонтьева, чем

богаче и разнообразнее общение людей, тем выше их культура, в том числе и сама культура общения, поскольку происходит не просто процесс говорения, передачи информации, а возникает и укрепляется организация речи, влияющая на характер взаимоотношений, создание эмоционально-психологической атмосферы общения педагогов и обучающихся, стиль совместной работы [5].

Одним из важных аспектов коммуникации между преподавателем и студентом является обмен психологическими состояниями, складывающимися в психологический климат учебного процесса. Например, молодой преподаватель может волноваться на занятиях, теряться в ситуациях предъявления вопроса как по содержанию предмета, так и по процедурам поиска учебной информации. Студент, со своей

стороны, зачастую испытывает психологические барьеры в установлении контакта с преподавателем, тревожится относительно своего уровня подготовленности, способности успешно выдержать непростой путь учебного взаимодействия, или, наоборот, переоценивает себя, упускает важные моменты.

Действительно ли студенту необходима коммуникативная поддержка? Отвечая на этот вопрос, приведем доводы психологического и педагогического характера. Во-первых, студент на этапе «вхождения» в студенческий образ жизни консолидирует все усилия, позволяющие ему более или менее успешно адаптироваться к новым требованиям образовательной среды. Адаптационные механизмы, скорее, преобладают над механизмами достижения учебных целей, следовательно, в начальный период обучения есть большая вероятность того, что студент будет менее успешен в учебе. Поддержка со стороны преподавателей в этот период является необходимой.

Во-вторых, преподаватели, работающие в высшем образовании, обладают стереотипным восприятием студентов как единообразным субъектом учебного процесса, и практикуют одинаковые способы взаимодействия как со студентами младших, так и со студентами старших курсов. Это выражается, прежде всего, в негибких тактиках межличностного взаимодействия, что приводит к тому, что у студента может угасать познавательная активность, и в силу неудовлетворенности межличностным общением с преподавателем может возникнуть и внутриличностный конфликт, психологически некомфортное самочувствие.

В-третьих, учебный процесс как целенаправленный процесс формирования профессиональных компетенций, прежде всего, подразумевает не что иное, как взаимодействие преподавателя и студента [1]. Именно в межличностной коммуникации по поводу передачи и усвоения профессиональных компетенций формируется личность будущего специалиста, развивается индивидуальный стиль профессиональной деятельности, и поддержка преподавателя оказывает в этом случае позитивное влияние [12].

Немаловажен и тот факт, что в ежедневном акте коммуникации вербальные средства в виде слов составляют 7%, звуки и интонации 38%, неречевое взаимодействие 53% [11]. Преподаватель задает стиль взаимодействия, расставляет межличностные акценты, формирует психологические установки на развитие личности студента в условиях образовательного процесса. Действия коммуникативной поддержки в профессиональной деятельности преподавателя становятся ведущими. В общении со студентом преподаватель направляет студента на позитивное восприятие учебных ситуаций, оптимальную организацию теоретической, практической и исследовательской деятельности, корректирует убеждения, способы работы, обогащает мотивационную сферу личности студента.

### **Теоретические предпосылки объяснения феномена коммуникативной поддержки**

Проблема взаимодействий в образовании является предметом осмысления философских, педагогических, психологических, социологических исследований (А.С. Белкин, А.Б. Добрович, И.А. Зимняя, Я.Л. Коломинский, Е.В. Коротаева, И.С. Кон, А.В. Меренков, Л.А. Петровская, И.И. Рыданова, О.Н. Шевлюкова и др.).

Категория взаимодействия является одной из всеобщих категорий познания и неразрывно связана с такими основополагающими категориями как движение, пространство, время, структура. Понятие «взаимодействие» отражает процессы воздействия различных объектов друг на друга, их взаимную обусловленность, изменение состояния, взаимопереход и определяется как процесс интеграционной деятельности субъектов.

Сущность взаимодействия состоит в неразрывности прямого и обратного воздействий, органического сочетания изменений воздействующих друг на друга субъектов. Это целостная, внутренне дифференцированная, саморазвивающаяся система. Такое понимание взаимодействия предполагает взаимное изменение управляющих и управляемых воздействий, убеждает в необходимости рассмотрения

изменения взаимодействующих субъектов и самого процесса взаимодействия как смены его состояний.

Динамика взаимодействия такова, что преобладание одного воздействия вызывает ослабление других, причем ведущим в развитии всегда оказывается взаимодействие противоречивое. Поэтому взаимодействие ряд исследователей (А.А. Гайдабрус, А.И. Гурьев, А.А. Еремина, И.И. Масалида, А.В. Петров, О.П. Петрова, В.А. Черкаев) представляют как сложный тип связи, обуславливающих взаимное воздействие различных предметов, явлений действительности в условиях, когда причина и следствие влияют друг на друга.

В психологическом смысле взаимодействие, по Е.И. Рогову, является межличностным как случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личностный контакт двух или более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок. В узком смысле – это система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных [8].

В структуре взаимодействия выделяют трансакции (Э. Берн), интеракции (Дж. Мид, Г. Блумер), воздействия (А.Л. Журавлев), контакт, отношения, действия (Я. Щепанский); области эмоции и проблемы (Р. Бейлс), взаимный интерес (Г.М. Андреева). В.В. Семикин констатирует, что в структуре взаимодействия различные авторы выделяют одни и те же компоненты, называя их по-разному: практический (В.Н. Мясищев), поведенческий (Я.Л. Коломинский), регулятивный (Б.Ф. Ломов) – включает в себя результаты деятельности и поступки, мимику, жестикуляцию, пантомиму и речь; второй – аффективный, включающий в себя то, что связано с эмоциональным состоянием и переживаниями личности; третий – гностический (В.Н. Мясищев), когнитивный (Я.Л. Коломинский), информационный (Б.Ф. Ломов), характеризующий активность личности, принимающей и перерабатывающей информацию.

Многообразие подходов к определению и структуре взаимодействия приводит к выводу о том, что взаимодействие как социально-психологическая категория является интегрирующим фактором, объединяющим части в целостный процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Взаимодействие охватывает не только две личности, но и части групп, целые группы.

Предмет взаимодействия образует «поле», «пространство», относительно которого происходят взаимные действия субъектов. В качестве предмета взаимодействия выступают, по мнению Р. Бейлса, области эмоций и проблем. А.Л. Журавлев называет взаимодействие субъектов предметно направленным, тем самым, подчеркивая предметность взаимных действий. Предметом взаимодействия выступают связи, отношения, совместные решения, взаимный интерес, общность эмоциональных переживаний, постановка и решение проблем (Г.М. Андреева, А.У. Хараш).

Способы взаимодействия представляются методами, технологиями организации связей; проявляются как межсубъектные связи, межличностные отношения; характеризуют осознанность, взаимопонимание, взаимонаправленность действий субъектов относительно предмета взаимодействия.

Обратная связь как атрибут взаимодействия выступает ответной реакцией на воздействие, обеспечивает отклик на воздействие субъекта и характеризует субъектность второй стороны взаимодействия; О.В. Соловьева называет ее зеркальным отражением, реакцией на воздействие, пониманием, механизмом, обеспечивающим существование взаимодействия [10]. Обратная связь обнаруживает изменения взаимодействующих субъектов, реакцию на воздействия, сигнализирует о состоянии предмета взаимодействия, актуализирует способ взаимодействия, приближает или отдаляет от цели взаимодействия (Ю.В. Арутюнян, Л.А. Петровская). Наличие обратной связи обеспечивает управляемость, целевую ориентацию, взаимность.

Таким образом, *взаимодействие* как процесс целенаправлен, предметен, организован управляемыми и изменяемыми относительно цели способами и обратной связью, влекущей изменение субъектов взаимосвязано и взаимообусловлено. Такое понимание взаимодействия в большей степени соответствует ситуации образования, так как содержит указание на необходимость реализации как субъект-объектных, так и субъект-субъектных отношений

*Общение* как форма взаимодействия в образовании представляется как обмен представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками, информацией. В ходе обмена, по мнению А.Н. Леонтьева, вырабатывается общий смысл [6], который подтверждает, что информация принята, понята, осмыслена. В исследованиях общения в большей степени разработаны вопросы его вербального и невербального аспектов. Особенностью общения как вербального взаимодействия являются речевые контакты, образующие пространство общения. Диалог представляет собой «активный, двусторонний характер взаимодействия партнеров» [2, с. 143]. Вербальные коммуникации обеспечиваются совместными речевыми действиями, посредством речи не просто «движется информация», но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют друг друга, убеждают друг друга, стремятся достичь определенного изменения поведения; понимание смысла того, что говорит другой, в конечном счете – понимания, познания другой личности [9]. Невербальное общение (Г.В. Бороздина, В.А. Лабунская, А.А. Лобанов, В.П. Морозов, С.Л. Рубинштейн) как взаимодействие выполняет функции дополнения и/или замещения вербальных коммуникаций. Посредством невербальных способов обеспечивается, по В.А. Лабунской, оптико-кинетическая и экстралингвистическая система взаимодействия, организуется пространство и время процесса общения, удерживается визуальный контакт, репрезентируется эмоциональное состояние. Невербальные структуры, такие как взгляд, внешний вид собеседника, выражение лица, пантомимика, вокальные качества голоса, интонации, темп речи, паузы, смех, дополняют вербальные структуры

взаимодействия и обеспечивают достижения педагогической цели [3].

Общение в образовании принимает характер педагогического (Н.В. Бордовская, Л.А. Григорович, И.А. Зимняя, В.Г. Казанская, Л.Д. Столяренко, А.А. Реан). Педагогическое общение, определяется как профессиональное общение преподавателя с обучающимися на занятии и вне его (в процессе обучения и воспитания), имеющее определенные педагогические функции и направленное (если оно полноценное и оптимальное) на создание благоприятного психологического климата, а также на другого рода психологическую оптимизацию учебной деятельности и отношений [4; 7]. И.А. Зимняя обращает внимание на то, что педагогическое общение как форма учебного сотрудничества есть условие оптимизации обучения и развития личности самих обучающихся [13].

Итак, общение в образовательном процессе оптимизирует деятельность и отношения субъектов, а в форме поддержки обеспечивает психологический комфорт, уважение личности, уверенность в успешном достижении образовательных задач. Таким образом, *коммуникативная поддержка является комплексом способов профессиональной деятельности преподавателя, направленным на повышение продуктивности учебного процесса при благоприятном психологическом климате взаимодействия, обеспечивающего актуализацию и развитие индивидуально-психологических и личностных ресурсов обучающихся.*

Функционально коммуникативная поддержка позволяет обеспечить:

- побуждение студентов к активной позиции, повышение познавательной активности и творческой самостоятельности;
- повышение интереса студентов даже к наиболее трудным по усвоению учебным дисциплинам и темам;
- создание условий для получения удовлетворенности от учебных занятий;
- развитие профессиональных компетенций, связанных с социальным и профессиональным взаимодействием, влияние на гармоничность становления личности в процессе овладения профессией;
- активизацию межличностных связей субъектов;

- создание оптимального эмоционального фона учебного занятия;
- установление и поддержку благоприятного психологического климата образовательного пространства;
- создание ситуации состояния уверенности в себе и своих учебных возможностях у студентов, позволяющей снизить риски дисциплинарных трудностей;
- гибкую самореализацию преподавателя при решении образовательных задач, реализацию эргономичных способов управления учебным взаимодействием.

Анализ этих функций коммуникативной поддержки показывает, что она позитивно влияет на продуктивность учебного процесса, приводя к совершенствованию педагогического профессионализма преподавателя и динамичному профессиональному развитию студента.

### **Структура коммуникативной поддержки**

Коммуникативная поддержка реализуется преподавателем в эмоциональном, когнитивном и поведенческом аспектах при помощи определенных приемов и техник. Дифференциация на эти составляющие позволяет раскрыть все особенности коммуникативной поддержки и определить специфику действий преподавателя в общении со студентами.

*Эмоциональная* коммуникативная поддержка осуществляется с целью обеспечения благоприятного эмоционального фона образовательного процесса, а именно:

- предоставления студентам возможности сориентироваться в ситуации, «собраться с мыслями»;
- демонстрации понимания позиции студента и готовности оказать профессиональную помощь;
- оправданного проявления восхищения или негодования к действиям студента;
- открытой нравственной оценки к действиям студента.

В качестве приемов эмоциональной поддержки используются слова-подкрепления оценочного характера («молодец», «хорошо», «отлично», «спасибо» и т.п.), демонстрация удовлетворенности от процесса обучения при помощи одобрительного обращенного к

студентам взгляда, утвердительного кивка головы, спокойной устойчивой позы, ровного позитивного отношения ко всем студентам, ненапряженные интонации голоса и т.п.

*Когнитивная* коммуникативная поддержка осуществляется с целью создания единого смыслового поля взаимодействия, а именно:

- разъяснения смысла коммуникативных норм в конкретной ситуации общения;
- подчеркнута позитивной критики поведения студента в диалоге;
- поддержки профессиональной импровизации у студента;
- ориентирования студента на самоуправление профессиональной деятельности;
- создания ситуации рефлексии взаимодействия и прогнозирования его последствий.

*Поведенческая* коммуникативная поддержка осуществляется с целью обеспечения координации действий студентов в позитивном принятии себя и других в учебной ситуации, формировании открытости профессиональному опыту и личностному становлению, а именно:

- оказания своевременной помощи в подборе адекватной лексики, в правильном построении высказываний;
- прямого и косвенного обучения коммуникативным приемам, технике профессионального общения;
- стимулирования толерантного отношения к позиции других;
- содействия в презентации собственной точки зрения, способности к ее развитию, поиску аргументации;
- содействия в выработке объективной позиции в учебной ситуации;
- демонстрации вербальными и невербальными средствами заинтересованного внимания к студентам, поддержки их стремления к участию в диалоге.

В общепсихологическом смысле коммуникативная поддержка воплощается в двух возможных формах – вербальной и невербальной.

### **Техники и приемы вербальной коммуникативной поддержки**

Особенностью вербальной поддержки являются речевые контакты, образующие пространство общения. Диалог как

двусторонний речевой контакт строится на активной позиции каждого участника: вербальные коммуникации обеспечиваются совместными речевыми действиями, посредством речи не просто «движется информация», но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют друг друга, убеждают друг друга, стремятся достичь определенного изменения поведения; понимания смысла того, что говорит другой, в конечном счете – понимания, познания другой личности.

Коммуникативная поддержка в диалоговых и монологических ситуациях обеспечивается устной речью и невербальным сопровождением.

Устная речь преподавателя определяется несколькими задачами: раскрытие содержания обучения; самопрезентация как специалиста в преподаваемой области знания; установление и удержание контакта с обучающимися. Все это определяет особенности речевого устного воздействия и обуславливает его технику и приемы:

1. При монологическом изложении информации преподаватель должен говорить негромко, так, чтобы каждый мог его услышать без значительного напряжения. Речь должна быть внятной, с интонационными акцентами, без агрессивных или безразличных интонаций, с выразительными паузами.

2. При опросе обращение к студенту необходимо начинать с его имени (возможно, и с имени и отчества). Задавать вопрос необходимо четко, так, чтобы на него можно дать вполне обоснованный ответ. По окончании ответа возможно задать несколько уточняющих вопросов. При оценке ответа необходимо придерживаться установленных и оглашенных студентам критериев. Даже при неверном ответе следует не терять нить уважительного отношения к личности студента.

3. В интерактивных формах и методах обучения акценты ставить на активности студента, выполняя роль фасилитатора. В игровых ситуациях не допускать жаргонизмов, диалектов и других, не относящихся к педагогической культуре, слов и выражений.

4. Необходимо «правильно» слушать студента. Умение слушать является одним из профессионально важных для

преподавателя. В учебном процессе слушание студента занимает почти половину учебного времени и предполагает установление с ним активной обратной связи. Существует несколько приемов слушания в учебном процессе, которые позволяют снять ситуации напряженного общения и установить взаимопонимание. К таковым относятся приемы выяснения, позволяющие получить дополнительные сведения или прояснить смысл отдельных высказываний («Пожалуйста, уточните это...», «В этом ли заключается проблема, как вы ее понимаете?» и т.п.); приемы отражения чувств, позволяющие регулировать эмоциональные состояния и эмоциональную окраску учебной ситуации («Спасибо, мне понятно...», «Спасибо, то, что вы излагаете, представляет отдельный интерес, давайте остановимся надругом...», «Это действительно захватывает, давайте уточним детали...» и т.п.); приемы резюмирования, дающие возможность ощутить уверенность преподавателю в точном восприятии информации и одновременно помогающие студенту понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль («Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если подвести итог сказанному, то...», «Итак, вы считаете, что...»); приемы перефразирования, нацеливающие на переформулировку существенных и главных сообщений студента для проверки и настройки точности понимания («Если я вас правильно понял...», «Другими словами, вы считаете...», «Вы думаете...»).

5. Устная речь преподавателя должна побуждать студента к учебной деятельности, стимулировать его к познавательной активности («Какие варианты вы бы предложили...», «Есть ли собственная точка зрения по данному вопросу...», «Чем вы подкрепите свою позицию...», «Объясните свое несогласие...», «По этому вопросу есть несколько точек зрения, найдите противоположные ...» и т.п.).

### **Невербальная коммуникативная поддержка**

Невербальная коммуникативная поддержка выполняет функции дополнения и/или замещения вербальных коммуникаций.

Посредством невербальных способов обеспечивается оптико-кинетическая и экстралингвистическая система взаимодействия, организуется пространство и время процесса общения, удерживается визуальный контакт, репрезентируется эмоциональное состояние. Невербальные структуры – взгляд, внешний вид собеседника, выражение лица, пантомимика, вокальные качества голоса, интонации, темп речи, паузы, смех – дополняют вербальные структуры взаимодействия и обеспечивают достижение учебной цели.

Если вербальная поддержка может осуществляться преподавателем с опорой на план учебного занятия, на заранее подготовленный текст сообщения, то невербальная поддержка вызывает больше затруднений, а иногда и трудностей своей реализации. Невербальная коммуникация, конечно, требует формирования, отработки в опыте профессиональной деятельности, освоения на уровне педагогической культуры. В общих чертах невербальные элементы коммуникативной поддержки

можно представить в форме кинестетики (жесты, мимика, пантомимика), пара- и экстралингвистики (система вокализации и «добавки» к вербальным компонентам), проксемики (пространственная и временная зоны взаимодействия) и «контакта глаз».

## Заключение

Подводя итог изложенному, еще раз подчеркнем, что коммуникативная поддержка является одним из необходимых условий продуктивности учебного процесса, способствует успешной социально-психологической адаптации студента к обучению в вузе, приобщает его к общепрофессиональной культуре, позволяет обеспечить единство учебной и педагогической деятельности. Также отметим, что способность и готовность оказывать коммуникативную поддержку является для преподавателя одной из задач самообразования и профессионального самосовершенствования.

## Список литературы

1. Artisheva E., Bryzgalova S. O neobkhodimosti korrektsii znaniy studentov (k postanovke voprosa) / E. Artisheva, S Bryzgalova // General and Professional Education. – 2013. – nr 3. – S. 3-17.
2. Kratkii psikhologicheskii slovar / Pod obsh. red. A.V. Petrovskogo, M.G. Yaroshevskogo. – Rostov-na-Donu: Fenix, 1998. – 512 s.
3. Labunskaya V.A. Neverbalnoye povedenie (sotsialno-pertseptivny podkhod. – Rostov-na-Donu: Fenix, 1988. – 246 s.
4. Leontiev A.A. Obshenie kak obyegy psikhologicheskogo issledovaniya // Metodologichwskie problem sotsialnoi psikhologii. – M.: Nauka, 1975. – S. 106–123.
5. Leontiev A.A. Pedagogicheskoye obshenie / Pod red. M.K. Kabardova. – M.; Nalchik, 1996. - 367 s.
6. Leontiev A.A. Deyatel'nost. Soznanie. Lichnost. – M.: Politizdat, 1975. – 304 s.
7. Obshenie i optimizatsiya sovmestnoi deyatel'nosti / pod red. G.M. Andreevoi, Ya. Yanousheka. – M.: Izd-vo MGU, 1987. – 302 s.
8. Rogov Ye.I. Psikhologia obsheniya. – M.: Vlados, 2004. – 336 s.
9. Sviazi i vzaimodeistviya v sisteme obrazovaniya: monografiya / pod. red. A.V. Petrova. – Parizh, Gorno-Altaysk: PANI, 2003. – 274 s.
10. Solovieva O.V. Obratnaia svyaz v mezhlichnostnom obshenii. – M.: Izd-vo MGU, 1992. – 112 s.
11. Stolyarenko L.D. Osnovy psikhologii. – Rostov-na-Donu: Fenix, 1995. – 736 s.
12. Uvarina N.V. Printsipy aktualizatsii tvorcheskogo potentsiala lichnosti v obrazovatel'nom protsesse / N.V. Uvarina // General and Professional Education. –2011. – nr 2. – S. 57-64.
13. Zimniaya I.A. Obshaya kultura I sotsialno-professional'naya kompetentnost cheloveka // Vyssheye obrazovanie segodnya. – 2005. – nr 11. – S. 14–20.