

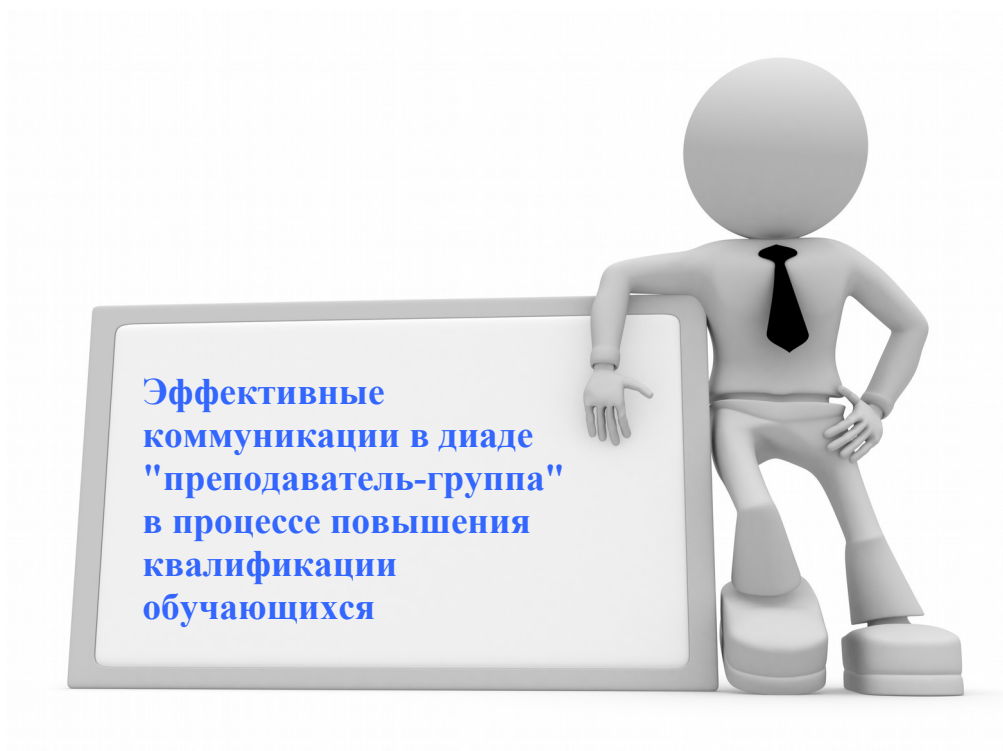


---

ФИЛИАЛ ОАО «РЖД»  
ЗАПАДНО-СИБИРСКАЯ ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА  
ЗАПАДНО-СИБИРСКИЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИЙ

**ОМСКОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ**

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**



---

**Омск**

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

*Эквивалентность обмена и взаимность – это закон межличностных отношений в диаде*

Организация эффективной коммуникации между преподавателями и обучающимися в учебном процессе является первоочередной задачей, так как от этого зависит конечный результат в целом – качество полученных знаний и навыков обучающимися. Выполнение данной задачи в полном объеме это основополагающая цель, которую должен ставить перед собой каждый преподаватель учебных центров.

Данные методические рекомендации предназначены для оказания помощи начинающим преподавателям учебных центров, работающим в группах повышения квалификации.

**Цель работы:** развитие коммуникативной компетентности преподавателя для эффективного взаимодействия с обучающимися в группах повышения квалификации.

**Задачи работы:**

1. Выбор основных принципов коммуникативной деятельности преподавателя.
2. Определение особенностей эффективной коммуникации в группах повышения квалификации.
3. Составление алгоритма эффективной коммуникации в диаде «преподаватель-группа» при повышении квалификации.

## 1. Определение основных принципов коммуникативной деятельности преподавателя

Качество организации учебного процесса в учебных центрах профессиональных квалификаций в первую очередь зависит от профессиональной компетентности преподавателей. Профессиональная компетентность преподавателя складывается из следующих компетентностей: методической, педагогической и коммуникативной.

В данных методических рекомендациях рассмотрен вопрос развития эффективной коммуникации в диаде (между двумя основными субъектами образовательного процесса) «преподаватель-группа» в группах повышения квалификации.

*Коммуникативная компетентность в диаде «преподаватель-группа»* – владение методами и приемами получения и передачи информации, знание закономерностей протекания коммуникации, умение выстраивать конструктивный диалог, обеспечение обучающихся необходимыми знаниями и отработка навыков, взаимное понимание и получение обратной связи.

Эффективная коммуникация предполагает, что в ее процессе ставится цель и вырабатываются конкретные задачи для ее достижения.

В процессе обучения в учебных центрах профессиональных квалификаций основополагающей целью является высокий уровень качества полученных знаний и навыков обучающимися.

Составляющие коммуникативной деятельности преподавателя:

- **Умение понимать обучающихся** – определять характер переживаний, состояние человека, его причастность или не причастность к тем или иным событиям по незначительным признакам, видеть главное в другом человеке, правильно определять его отношение к социальным ценностям, определять характер переживаний и состояние человека, находить в действиях и других проявлениях обучающегося признаки, делающие его непохожим на других.

- **Умение общения** – умение представлять учебный материал на уровне, доступном каждому обучающемуся, с учетом индивидуальных личностных способностей, распределять внимание и поддерживать его устойчивость. Поддержание атмосферы благоприятного общения, управление инициативой в общении, способствующей повышению эффективности обучения. Анализировать поведение обучающихся и видеть за этим мотивы.

- **Умение работать с информацией** – умения работать с источниками, способность эффективного поиска необходимого материала, его структурирования и адаптации к учебному процессу и дидактическим требованиям. В процессе общения информационные умения проявляются в способности логически правильно строить и вести рассказ, объяснение, беседу, проблемное изложение; формулировать вопросы в доступной форме, кратко, четко и выразительно; перестраивать в случае необходимости план и ход изложения материала.

**Как задавать вопросы.**

Планируйте свои вопросы заранее.

Знайте цель каждого вопроса.

Когда задаете вопрос, соотносите его с опытом и образованием обучающегося.

Идите от общих вопросов к частным.

Вопросы должны быть короткими, ясными и легко восприниматься.

### **Как отвечать на вопросы.**

Убедитесь, что Вы поняли не только содержание вопроса, но и то, что за ним стоит. Не упустите из вида чувства и эмоции обучающегося, задающего вопрос.

Продемонстрируйте свое уважение, внимание к собеседнику и понимание заданного вопроса, повторите (перефразировав) его. В случае необходимости, уточните.

Постарайтесь отвечать на вопрос точно и полно. Проверьте, удовлетворен ли интерес обучающегося. Будьте готовы предоставить дополнительные доказательства или свидетельства в пользу своего ответа.

### **Избегайте пяти следующих типов поведения.**

1. Отсутствие ответа на вопрос – даже если кто-то задает слишком много вопросов, не игнорируйте этого человека.

2. Демонстрация того, что, на Ваш взгляд, вопрос является неуместным, глупым или несвоевременным.

3. Запоздалый ответ - насколько это возможно, отвечайте на вопросы по мере их появления.

4. Переход на другую тему – не следует отклоняться от главной темы, уходя на второстепенные, при ответе на вопросы обучающихся.

5. Объединение двух вопросов в один – если даже были заданы два очень близких вопроса, отвечайте на них по отдельности.

• **Педагогическая техника** – совокупность умений и навыков, необходимых для стимулирования активности как отдельных обучающихся, так и группы в целом. Сюда входят умения: выбрать правильный стиль и тон в общении, управлять вниманием обучающихся, управлять темпом деятельности; навыки демонстрации своего отношения к поступкам обучающихся. Особое место занимает развитие речи преподавателя: правильная дикция, «поставленный голос», ритмичное дыхание, разумное присоединение к речи мимики и жестуляции. Кроме названных, к умениям и навыкам педагогической техники относятся также умения управлять своим телом, регулировать свои психические состояния, вызывать «по заказу» чувства удивления, радости и т.п.; владеть техникой интонирования для выражения разных чувств (просьбы, требования, приказа, пожелания); располагать к себе обучающихся, образно передавать информацию.

Ниже приведены некоторые рекомендации по невербальному поведению преподавателя, следуя которым он сможет передать группе настрой на доброжелательную и продуктивную работу под его руководством.

***Поддерживайте зрительный контакт со всей группой. Это помогает установить позитивные взаимоотношения с группой.***

**Старайтесь не смотреть поверх голов.** Обучающиеся могут начать оглядываться назад, чтобы посмотреть, что находится на стене у них за спиной.

**Не смотрите все время на одного обучающегося.** Существует искушение сосредоточиться на обучающемся, расположенном напротив вас. Тогда Вы легко упускаете остальных участников группы, сидящих по краям справа и слева от вас.

**Следите за руками.** Слишком активные жесты руками, сцепленные за спиной руки, скрещенные перед грудью руки - все это свидетельствует о повышенном эмоциональном состоянии. Попробуйте последить за тем, как Вы сопровождаете свою речь жестами, найдите оптимальную амплитуду, постарайтесь, чтобы Ваши жесты приобрели точность и выразительность. А самое главное, чтобы они стали хорошей возможностью указать на различные учебные, иллюстративные пособия, которые Вы используете в процессе урока.

**Старайтесь не подходить ни к кому вплотную.** Помните, что существует так называемое личное пространство. Если мы вторгаемся в него, человек начинает беспокоиться, часто отклоняется или отступает назад, ослабляя контакт.

**Наблюдайте за положением своего тела.** В ходе проведения урока Ваше тело должно быть развернуто к группе, с возможностью легко повернуться к экрану, указав на наглядное пособие, слайд презентации. Не вставайте между проектором и экраном. Если Вам удобно давать учебный материал, двигаясь в аудитории, понаблюдайте – как Вы это делаете? Движение не должно быть слишком быстрым и заслонять обучающимся экран с презентацией, наглядные пособия.

**Научитесь работать с учебной доской, флип-чартом.** Если Вы используете в процессе обучения данные средства, то фиксируйте на них только ключевые тезисы учебного материала. Это позволит быстро переключить внимание от средств визуализации на группу для восстановления визуального контакта.

**Используйте свой голос.** Модуляция голосом позволяет избежать монотонности и угасания интереса со стороны группы. Темп речи должен меняться сообразно смыслу передаваемой информации и степенью вовлеченности аудитории. Паузы позволяют привлекать внимание к наиболее важным мыслям и идеям.

**Помните о дыхании.** Глубокий незаметный вдох-выдох позволит Вам снять излишнее напряжение. Восстановление Вашего обычного ритма дыхания даст ощущение большего комфорта, даже если Вы находитесь в большой группе. Правильное дыхание поможет достигать широкого диапазона и силы голоса.

## 2. Особенности при организации коммуникативной деятельности в группах повышения квалификации обучающихся

Эффективная коммуникация в группах обучающихся, проходящих повышение квалификации, имеет свои отличительные особенности, которые должен учитывать преподаватель при подготовке к занятиям (табл.1).

Особенности коммуникативной деятельности в диаде «преподаватель-группа» в группах повышения квалификации обучающихся

Таблица 1

№ п/п	Особенности	Рекомендации преподавателю
1	2	3
1.	Создание позитивного микроклимата в группе (Модуль 1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Благоприятный самонастрой преподавателя на работу с группой.</li> <li>2. Создание в группе обстановки взаимоуважения, взаимной поддержки и командного духа.</li> <li>3. Позитивный настрой на учебу.</li> <li>4. Создание благоприятных условий обучения и проживания обучающихся.</li> <li>5. Оказание необходимой помощи обучающимся преподавателем.</li> <li>6. Оказание психологической поддержки обучающимся.</li> </ol>
2.	Отсутствие желания учиться (Модуль 2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мотивация обучающихся к получению новых знаний посредством: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ стимулирования любопытства,</li> <li>✓ демонстрации полезности,</li> <li>✓ определения потребности в обучении.</li> </ul> </li> <li>2. Поддержка инициативы и самостоятельности обучающихся.</li> <li>3. Поощрение обучающихся, активно участвующих в учебном процессе и участии в общественной жизни, благодарственными письмами и грамотами, направляемыми на предприятия.</li> <li>4. Стимулирование заинтересованности обучающихся в учебе, выражающемся в высоких показателях на квалификационном экзамене.</li> </ol>
3.	Обучающиеся недостаточно уверены	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Необходимо поддерживать тесную связь с производством.</li> </ol>

	в компетентности преподавателя (Модуль 3)	<p>2. Быть в курсе всех изменений в нормативных документах.</p> <p>3. Разрабатывать качественный дидактический материал для группы.</p>
4.	Профессиональный опыт обучающегося больше, чем у преподавателя (Модуль 4)	<p>1. Необходима более тщательная подготовка к уроку, изучение интернет-ресурсов, нормативных документов.</p> <p>2. Определение объема информации, согласно программам обучения, с целью недопущения дискуссий по вопросам, не касающимся учебной программы.</p> <p>3. Привлечение данной категории обучающихся к процессу обсуждения, дискуссии, использование их опыта при проведении практических занятий.</p> <p>4. Разработка стратегии поведения преподавателя при поступлении вопроса, на который преподаватель не готов ответить на уроке («это не в рамках нашего занятия»; «это тема следующего урока»; «на этот вопрос я отвечу Вам завтра»; «у меня недостаточно сведений, я подготовлюсь более детально для ответа на Ваш вопрос»; «хорошая тема для обсуждения, давайте обсудим это в группе. Кто из вас может ответить на поставленный вопрос?»).</p>
5.	В группе имеются обучающиеся старшей возрастной категории (Модуль 5)	<p>1. Индивидуальная работа с категорией обучающихся, по возрасту существенно старше основной группы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Выдача индивидуальных заданий на дом или на уроке при опросе в классе;</li> <li>✓ Обращение к данному обучающемуся в процессе обучения для использования его «жизненного» опыта (борьба с его неуверенностью в своих способностях);</li> <li>✓ Применение техники активного слушания; (см. Примечание)</li> </ul> <p>2. Приспособить скорость обучения к скорости усвоения учебного материала обучающимися.</p>
6.	В группе имеются обучающиеся с низким уровнем мыслительной	<p>1. Выдача индивидуальных заданий, скорректированных под конкретного обучающегося: от более простых до</p>

	деятельности (Модуль 6)	<p>сложных.</p> <p>2. На каждом уроке проводить опрос этих обучающихся, возможно в письменной форме.</p> <p>3. Применение техники активного слушания.</p> <p>4. Проверять лекционный материал в конце урока.</p> <p>5. Проводить работу по преодолению низкой самооценки и негативному отношению к обучению.</p> <p>6. Преподавателю следует показать свою заинтересованность в активном участии каждого из обучающихся.</p>
7.	Наличие сдерживающих факторов к обучению у обучающихся (семейные проблемы, жизненные ситуации) (Модуль 7)	<p>1. Распознать психологическое состояние обучающегося по внешним признакам.</p> <p>2. Узнать причину поведения обучающегося и поддержать его, оказать содействие в решении вопроса.</p> <p>3. Учитывать психо-эмоциональное состояние обучающегося.</p>
8.	Снижение активности обучающихся, учебный материал не интересен (Модуль 8)	<p>1. Учебный материал должен быть актуальным и иметь практическую направленность.</p> <p>2. Необходимо использовать визуальные средства обучения (в виде презентаций, обучающих компьютерных программ, фото и видеоматериалов).</p> <p>3. Использование различных форм и методов обучения, предусматривающих активное участие обучающихся в ходе урока, в том числе самостоятельную работу.</p>
9.	Отсутствие проблемных ситуаций (Модуль 9)	<p>1. Поддержка мотивации к обучению.</p> <p>2. Ознакомление с регламентом работы на уроке.</p> <p>3. Подача учебного материала в формате диалога с обучающимися.</p> <p>4. Применение в учебном процессе визуальных и технических средств обучения.</p> <p>5. Правильная реакция преподавателя на замечания и дополнения обучающихся.</p> <p>6. Визуальный контакт с обучающимися в процессе урока.</p>



		<p>7. Умение работать с вопросами обучающихся.</p> <p>8. Использование всех каналов передачи информации вербальных, паравербальных и невербальных.</p> <p>9. Обратная связь от обучающихся.</p>
--	--	---

Примечание: Эффективными приемами активного слушания для преподавателя можно считать следующие:

- ✓ *изложение мыслей обучающегося своими словами, повторение мыслей собеседника с использованием дополнительных фраз.* Например: «Если я Вас правильно понял, ...», «Понятно, что,...», «По Вашему мнению, ...», «Как Вы понимаете, ...». Основная цель такой беседы – обмен информацией и уточнение смысла. Для обмена мнением с собеседником выбирается наиболее важная часть информации. Введение же уточняющих фраз и реплик не должно противоречить этике общения. Важное значение имеет также то, как обучающийся с другой стороны использует мысли преподавателя для себя.
- ✓ *выводы в процессе общения.* Умение делать выводы по ходу беседы позволяет излагать мысли в более краткой форме, так как краткость изложения – это умение сконцентрироваться на главном. К примеру, выражения типа: «Если мы подытожим Ваши мысли, ...», «Основываясь на Вашем высказывании, ...», «По-вашему получается, что ...» ориентируют обучающегося на конкретное определение цели своего высказывания. Формулирование выводов в процессе беседы воздает возможность обсудить их, проанализировать возражения (при их наличии), решить проблемы в определенное время. Вывод или обобщение важны также и потому что не позволяют «уходить в сторону» от основной мысли, «перескакивать» с одной темы на другую. С психологической точки зрения, для процесса общения необходимо создание благоприятной дружеской обстановки.
- ✓ *прием развития идеи;* использование данного приема в процессе общения имеет целью привести мысли обучающегося к логическому заключению. Предварительно выдвигаются версии о причинах какого-либо услышанного события. С помощью названного приема конкретизируется сущность высказанной мысли, активизируется процесс общения, обеспечивается объективность информации и устраняется риск принятия необдуманного решения.

Прием активного слушания можно использовать в любом процессе общения преподавателя с обучающимися. Например, обучающиеся сильно расстроены, огорчены, их преследуют неудачи, они встретились с какими-либо препятствиями, настроение у них упало. В этих и других непростых ситуациях преподаватель может использовать прием активного слушания. Он должен знать, как выразить сочувствие обучающимся в подобных случаях, чтобы пробудить у них положительные эмоции и суметь вывести их из

состояния стресса, угнетенности. Но если обучающиеся чрезмерно возбуждены или взволнованы, то установить общение путем активного слушания не представляется возможным, так как в такие моменты они полностью не контролируют свои чувства и переживания и не воспринимают содержания обращенных к ним слов. Преподавателю необходимо успокоить обучающихся, привести их в состояние самоконтроля и лишь после этого установить общение.

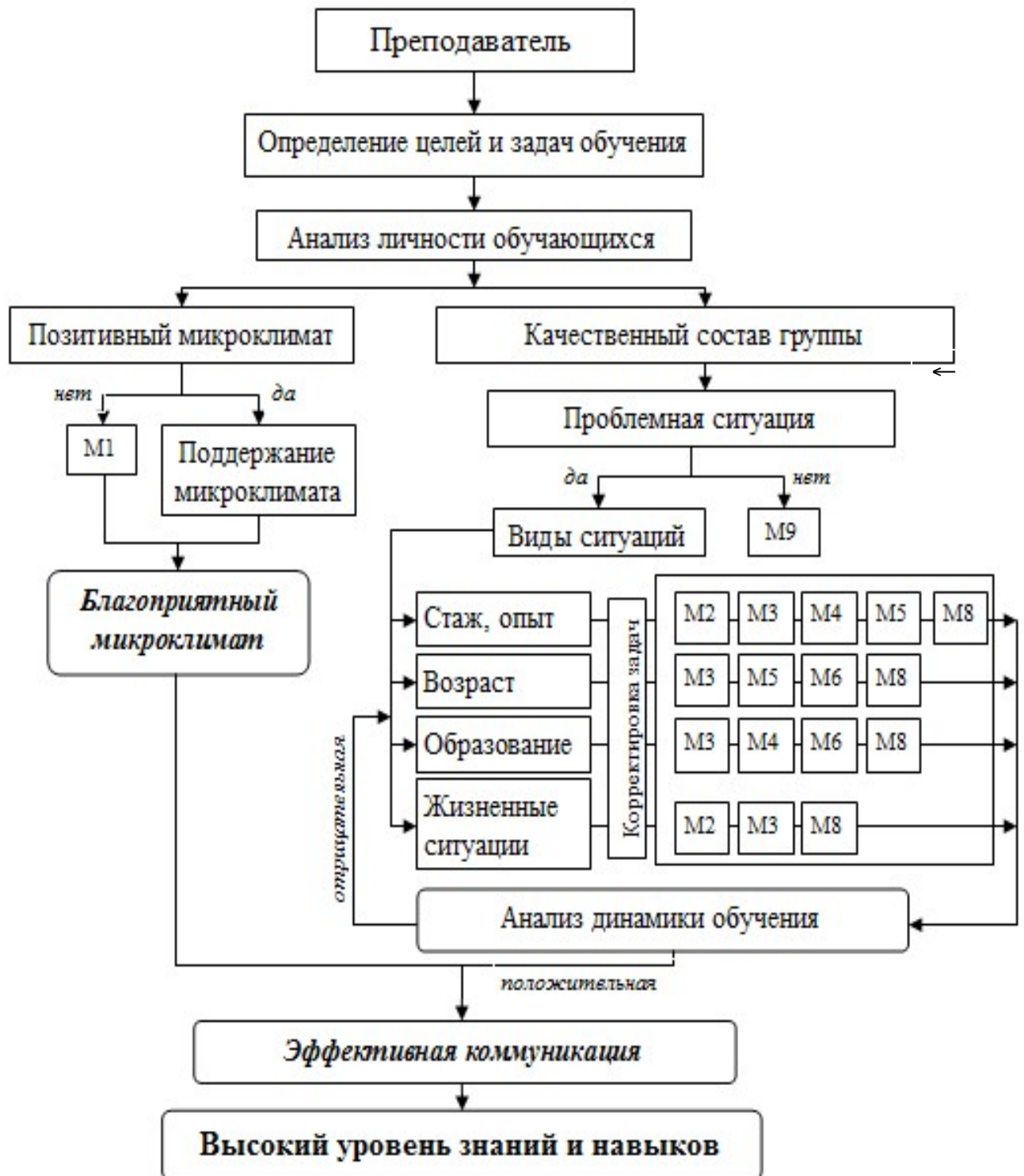
### 3. Алгоритм эффективной коммуникации в диаде «преподаватель-группа» при повышении квалификации

Прежде чем перейти к отражению алгоритма эффективной коммуникации необходимо отметить определяющую особенность при организации учебного процесса. При обучении взрослого контингента первоочередной задачей для преподавателя должно быть проведение анализа личности обучающихся (см. рис.1). На основании полученных результатов преподаватель должен определять конкретные учебные цели, подбирать соответствующий учебный материал, находить и применять способы и средства обучения, создавать микроклимат в группе, способствующий продуктивной работе и получению хороших знаний, а также достижению поставленных целей.



Рисунок 1. Схема действий преподавателя при создании эффективной коммуникации.

## Алгоритм эффективной коммуникации



## Вывод

Эффективная коммуникация в диаде «преподаватель–группа» основывается на уважении к собеседнику, на умении слушать его, услышать и понять его слова, на умении чувствовать психологический настрой собеседника, на способности правильно определить его нужды, стремления и эмоции, умении сочувствовать и выразить сочувствие и поддержку собеседнику, применении наиболее эффективных методов для передачи информации, умении использовать вербальные и невербальные приемы.

### Рекомендации:

Процесс создания эффективной коммуникации в диаде «преподаватель–группа» состоит из четырех этапов:

- ✓ моделирование общения;
- ✓ организация общения;
- ✓ управление общением;
- ✓ анализ результатов осуществленного взаимодействия.

Моделирование общения – на основании структурного анализа группы обучающихся преподаватель планирует организацию процесса взаимодействия с группой, основанного на принципе взаимного понимания и общения, применение эффективных педагогических методов. Необходимым элементом моделирования предстоящего взаимодействия является предвидение возможной психологической атмосферы, выбор средств достижения эмоционального отклика взаимодействующих субъектов.

Организация непосредственного общения с обучающимися. На этом этапе преподаватель берет на себя инициативу, позволяющую иметь некоторое преимущество в управлении общением. Объединение группы в одну общность, нацеливание её на общую работу и определение векторов обучения. Важным моментом этого этапа является привлечение преподавателем внимания обучающихся, что обеспечивает эффективность коммуникативной деятельности.

Управление общением. На данном этапе преподаватель контролирует условия обучения и проживания, итоги промежуточного контроля знаний, корректирует структуру взаимного общения, учитывая личностно-эмоциональные особенности обучающихся.

Анализ результатов осуществленного взаимодействия. Эта стадия чаще всего называется стадией обратной связи в общении, которая может быть содержательной и эмоциональной. Содержательная обратная связь дает информацию о степени усвоения обучающимися учебного материала. Она осуществляется с помощью тестирования и опросов.