

Каріна ШАМЛЯН

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК У СИСТЕМІ ВІДНОСИН “ВИКЛАДАЧ-СТУДЕНТ”

У роботі досліджується проблема зворотного зв'язку в педагогічному спілкуванні у вищій школі, де викладач виступає реципієнтом (носієм впливу і одержувачем зворотного зв'язку), а комунікатором (джерелом зворотного зв'язку) є студент. Аналізуються особливості подачі і сприйняття зворотного зв'язку десятима каналами соціальної перцепції у системі відносин “викладач-студент”. Розглядаються особливості зворотного зв'язку різних стилів педагогічного спілкування.

У найширшому значенні зворотний зв'язок визначається як інформація, що виходить від об'єкта впливу, сприймається носієм впливу і містить у собі характеристику результатів цього впливу [1, 17].

Механізми зворотного зв'язку активно вивчаються у найрізноманітніших сферах. У вітчизняну соціальну психологію це поняття прийшло завдяки працям О.О. Бодальова, який вважав, що зворотний зв'язок як одержання індивідом інформації про результати його власних дій є однією з необхідних умов взаємодії між людьми. Висловлюючи людині свою думку і підкріплюючи її відповідними виразними рухами, даючи їй доручення, розв'язуючи разом з нею будь-яке практичне завдання, індивід безперервно отримує сигнали про те, як він діє і якого результату досягає [1, 96].

Проблема зворотного зв'язку, на наш погляд, є архіважливою у навчально-виховному процесі, оскільки зворотний зв'язок, що виходить від студентів як об'єктів педагогічного впливу, виступає основним, якщо не єдиним джерелом інформації про якість навчально-виховного процесу.

Об'єктом нашого інтересу є особливості подачі і сприйняття зворотного зв'язку у педагогічному процесі вищої школи, де реципієнтом (носієм впливу і одержувачем зворотного зв'язку) виступає викладач, а комунікатором (об'єктом впливу і джерелом зворотного зв'язку) є студент. Взаємини між викладачами і

студентами утворюють цілісну систему, визначену структурою навчально-виховного процесу у вищій школі. Ця система детермінує завдання, взаємні очікування, функції і дії кожного з її учасників і у певних ситуаціях постає щодо оточення єдиним цілим.

Відносини у соціальних системах поділяються на суб'єкт-об'єктні і суб'єкт-суб'єктні [4, 6]. При суб'єкт-об'єктних відносинах лише один із партнерів є повноправним суб'єктом спілкування, іншому відводиться роль простого об'єкта впливу і маніпуляцій з боку першого. Така взаємодія здійснюється за типом наказів, вказівок, доручень. Суб'єкт-суб'єктні відносини характеризуються взаємною активністю учасників спілкування, рівністю їх психологічних позицій.

У цих взаємодіях провідну роль відіграє соціальна перцепція – сприйняття, розуміння і оцінка людьми самих себе, інших людей, соціальних груп. Соціальна перцепція включає також і очікування членів групи відносно один одного. У літературі перераховуються основні джерела сприйняття людиною себе та інших. До них належить сприйняття себе: 1) через порівняння з іншими людьми; 2) через сприйняття себе іншими; 3) через результати власної діяльності; 4) через спостереження власних внутрішніх станів; 5) через безпосереднє сприйняття власного зовнішнього вигляду. Аналогічно формулюється принцип сприйняття людиною інших людей: 1) через порівняння із собою; 2) через те, як людину сприймають інші; 3) через сприйняття результатів її діяльності; 4) через експлікацію нею своїх внутрішніх станів; 5) через безпосереднє сприйняття зовнішнього вигляду іншої людини [5, 20 – 25].

У системі “викладач-студент” усі перераховані джерела перцептивних утворень так чи інакше передбачають зворотний зв'язок.

Зворотний зв'язок буває навмисним і ненавмисним. Самостійно спостерігаючи ті чи інші аспекти поведінки комунікатора (які комунікатором не контролюються), реципієнт отримує ненавмисний зворотний зв'язок. У реальному спілкуванні такий зв'язок відносно доступний. Його отримання залежить від ініціативи реципієнта, якому досить поцікавитися результатом свого впливу на партнера

і "прочитати" цю інформацію з виразу обличчя, інтонації голосу, жестів тощо.

У випадку навмисного зворотного зв'язку ініціатива належить комунікаторові, а він має достатньо причин стримувати цю активність (що буде описано нами далі). В результаті навмисний зворотний зв'язок подається спорадично і в реальному спілкуванні, зокрема педагогічному, відчувається його явний дефіцит.

З позиції викладача як реципієнта зворотного зв'язку спробуємо проаналізувати, як працюють перцептивні канали у системі взаємин "викладач-студент".

Отже, джерело самосприйняття викладача через зіставлення з іншими, на наш погляд, реалізується переважно в системі відносин "викладач-викладач", а не в системі "викладач-студент". Бар'єрами тут є: значна різниця у соціальному статусі, віці, цінностях і змісті діяльності викладачів порівняно зі студентами.

Другий канал дуже важливий для реципієнта, оскільки знання того, як тебе сприймають студенти, допомагає зрозуміти багато помилок у роботі. Проте досвід викладання в університеті показав, що зворотний зв'язок цього каналу розвинутий слабо. Більшість викладачів, як правило, недостатньо знають ні те, як їх оцінюють студенти, ні те, які якості студенти взагалі найбільше цінують в особистості викладача.

Третє джерело самосприйняття (через власну діяльність – в рамках відносин "викладач – студент") тісно пов'язане перш за все з результатами навчальної діяльності студентів. Знання, уміння, навички, засвоєні студентами в ході вивчення певної дисципліни, свідчать про якість професійної діяльності викладача і, звичайно, позначаються на його самооцінці. Велику роль також відіграє керівництво науковими, дипломними та курсовими роботами, де викладач і студент спільно досліджують якусь проблему. Навмисний зворотний зв'язок тут досить розвинутий, в його подачі студенти особисто зацікавлені. Він виявляється у демонстрації знань при різних формах контролю.

Що стосується виховних впливів, результати яких повинні виявлятися у зміні (або корекції) особистісних якостей студентів, то навмисний зворотний зв'язок тут отримати досить важко:

звичайно, у студента знайдеться багато причин, щоб не подавати його вихователю, особливо, коли це стосується конфліктних ситуацій. Проте як компенсацію кожний викладач має практично необмежені можливості в отриманні ненавмисного зворотного зв'язку, який містить інформацію про якість педагогічної праці.

Четверте джерело самосприйняття пов'язане із спостереженням власних внутрішніх станів. Викладачеві дуже корисно (і необхідно!) розвивати вміння спостерігати, аналізувати і розуміти свої емоції й почуття при одержанні від студентів зворотного зв'язку. При цьому необхідно концентруватися на власних почуттях і уникати оцінок особистості комунікатора.

Соціально-психологічні тренінги, проведені нами серед викладачів вищих навчальних закладів і вчителів середніх шкіл м. Львова, показали, що більшість педагогів не зауважує своїх почуттів і емоцій, повністю їх не усвідомлює. Вони не беруть до уваги, що в педагогічній діяльності потрібні саме ці вміння – навчитися розуміти себе, а не оцінювати і “формувати” іншого.

П'яте джерело самосприйняття – безпосереднє сприйняття своєї зовнішності. Зовнішній вигляд відіграє величезну роль у професійній діяльності викладача, є одним із найсильніших методів впливу на аудиторію. Із Заходу до нас прийшло поняття “імідж”, до якого склалося неоднозначне ставлення як до чогось надмірно зовнішнього, що суперечить нашій ментальності. Проте треба визнати, що неписані правила і норми, які завжди існували в освітній сфері стосовно зовнішнього вигляду викладача – його манери триматися, одягу, зачіски, мовлення, – це не що інше як засоби створення іміджу викладача. Через цей канал викладач отримує ненавмисний зворотний зв'язок від студентів, адже мало хто з них зважиться зробити комплімент чи закид викладачеві з приводу його зовнішності або манери триматися.

Розглянемо особливості зворотного зв'язку у соціально-перцептивних каналах сприйняття викладачем студентів.

Перше джерело – сприйняття студентів через порівняння із собою. Таке порівняння оживлює образи минулого: кожен викладач був колись студентом. Оцінки переважно стосуються не окремого студента, а молоді, студентства загалом. Типовим є, коли старше

покоління, до якого належить більшість викладачів, оцінює молодше як розбещене, несерйозне, без поваги до старших і з несумлінним ставленням до навчання. У кулуарах вищого навчального закладу можна часто почути: "Вони зовсім не такі, як ми"; "коли ми були студентами, то..." Такі установки можуть завадити адекватному сприйманню зворотного зв'язку.

Подібна ситуація може виникнути і в другому каналі – сприйняття іншого через те, як його сприймають інші люди. Практика показує, що велику роль у сприйнятті викладачем студента, студентської групи відіграє думка викладачів, які вже проводили заняття з цією групою. Сюди ж можна віднести авторитет "залікової книжки": багато хто зі студентів знає, що екзаменатор, вагаючись, яку оцінку поставити, дивиться на ті, що вже є в заліковій.

Сприйняття студентів через результати їхньої діяльності тісно пов'язане саме із сприйняттям викладача через результати своєї діяльності (з третім джерелом самосприйняття). Тут активно включається як навмисний, так і ненавмисний зворотний зв'язок.

Четверте джерело – сприйняття іншого через експлікацію ним своїх внутрішніх станів – передбачає подачу навмисного зворотного зв'язку, коли комунікатор вербалізує свої переживання і передає цю інформацію реципієнту. У реальних умовах педагогічного спілкування студенти не розкривають душу викладачеві. Традиційно у стосунках "викладач-студент" зберігається певна дистанція, яка стримує прояв емоцій та почуттів.

Винятком є ті випадки, коли демонстрацією своїх переживань студент хоче вплинути на викладача, виправдовуючи не підготовленість до іспиту.

За п'ятим каналом зворотний зв'язок отримується через безпосереднє сприйняття зовнішнього вигляду комунікатора. Вплив зовнішності на оцінку викладачами студентів добре ілюструється експериментами, що стали хрестоматійними. Автор описує експеримент, у якому викладачам пропонували оцінити двох студентів за їхніми "особовими справами", до яких додавалися фотографії. Обидва студенти мали однакові "особові справи", проте фотографії були різними: на одній – привабливий юнак, на іншій – ні. Виявилось,

привабливій людині приписували вищий інтелект, кращий соціальний статус у групі, вищий рівень вихованості [6, 246].

У цьому перцептивному каналі велику роль відіграє ненавмисний невербальний зворотний зв'язок, який мало піддається контролю свідомості. За допомогою слів людині звичайно неважко приховати свої думки, проте потрібні великі зусилля, щоб зробити те саме з мімікою, жестами, інтонаціями. Невербальний зворотний зв'язок щиріший, ніж мовний. Викладач повинен навчитися читати цю інформацію з облич, поз, жестів, міміки, тембру голосу, інтонації своїх вихованців.

Зупинимося на труднощах, які виникають при подачі і сприйманні зворотного зв'язку у педагогічному спілкуванні.

Якщо навмисний зворотний зв'язок негативний, то виникає дуже багато причин скорочення чи взагалі відмови від нього. Добре відомо, як важко буває сказати людині, що вона не мала рації, показала себе не найкраще і при цьому не погіршити з нею стосунки. У педагогічному спілкуванні студенти можуть побоюватися (і не без підстав), що негативний зворотний зв'язок, адресований викладачеві, може обернутися низькою оцінкою на іспитах. Повсякденне спілкування насичене такими ситуаціями, коли "слабкому" доводиться стримувати зворотний зв'язок, пам'ятаючи про можливі санкції з боку "сильного".

Серйозні обмеження у подачі негативного зворотного зв'язку спричиняють і соціокультурні норми, звичаї і традиції. Правила етикету сучасного європейця тяжіють до стриманості у висловлюванні своїх думок і оцінок, що стосуються співрозмовника. Я.Камічек стверджує, що дорослим людям взагалі не можна робити ніяких зауважень. Будь-які зауваження, наполегливі запитання, голосні розмірковування про одяг, сімейний стан, квартиру, бюджет співрозмовника вважаються вкрай нетактовними [3, 13].

У навчально-виховному процесі подача зворотного зв'язку від студентів обмежується тими особливостями, які накладає професія педагога на його взаємини з іншими людьми. Як зазначають дослідники, для багатьох викладачів характерна дидактична повчальна манера мовлення, авторитарність, звичка спрощувати проблеми, наявність мислительних і мовних штампів. Люди, які багато років

займаються педагогічною працею, часто набувають навичок давати будь-якій людині, з якою вони спілкуються, більше пояснень, ніж треба. У викладачів природознавчого профілю, які звикли цінувати однозначність і точність формулювання думки, поступово формується схильність обмінюватися конкретною інформацією навіть у ситуації, яка не вимагає такої однозначності [2, 404].

Як бачимо, природними є труднощі подачі негативного зворотного зв'язку. Деяко несподіваним може здатися те, що подача позитивного зворотного зв'язку також є серйозною проблемою. Складність прояву позитивних почуттів неодноразово відзначалася у психологічній літературі. Найчастіше за стриманістю стоїть страх втратити почуття власної гідності, якщо цими відвертими проявами знехтують, відмовляються від них. В інших ситуаціях причиною стриманості може бути небажання виглядати підлабузником або страх, що надмірна похвала може погано вплинути на людину. Соціально-психологічні тренінги, проведені нами серед студентів і викладачів вищих навчальних закладів Львова, показали, що більшість учасників не вміють ні робити компліменти, ні адекватно їх сприймати.

Найважливішим чинником ефективності сприйняття зворотного зв'язку від студентів є установки викладача. При негативній установці викладач дає студентові менше часу на відповідь, не використовує навідні запитання і підказки, частіше робить зауваження і менше заохочує, не помічає успіхів студента, іноді взагалі не звертає на нього увагу на занятті.

При позитивній установці довше чекає на відповідь, заохочує посмішкою, поглядом; при неправильній відповіді не поспішає з оцінкою і дає навідні питання.

Установки викладачів можуть стати джерелом серйозних спотворень у сприйнятті зворотного зв'язку від студентів. У більшості випадків ці установки здаються викладачам абсолютно правильними, тому вони надзвичайно стійкі і практично не піддаються корекції. З віком їх консерватизм і ригідність посилюється. Як показують спеціальні дослідження [6, 245-246], "погані студенти" в 4 рази менше звертаються до педагога, ніж "добрі"; вони гостро відчувають необ'єктивність педагога і хворобливо переживають її.

Розглянемо особливості зворотного зв'язку при різних стилях педагогічного спілкування. За аналогією з типами керівництва виділяють *три стилі педагогічного спілкування: авторитарний, ліберальний, демократичний.*

Авторитарному стилю притаманний формально-діловий підхід до студента, орієнтація насамперед на справу, на діяльність студента, а не на його особистість. При високій вимогливості до дисципліни і результатів навчання уявлення викладача про студентів мають стереотипний, схематичний характер. Відповідальність, самостійність та інші особистісні якості студентів явно недооцінюються. Студенти відчувають сильний тиск з боку викладача, страх припуститися помилки, страх бути самими собою. Це обмежує подачу навмисного зворотного зв'язку, особливо за четвертим перцептивним каналом у нашій моделі. Викладач також ігнорує джерело сприйняття своєї особистості через фіксацію та усвідомлення своїх почуттів і емоцій. Установки авторитарного викладача по відношенню до себе і до інших вкрай ригідні і не піддаються сумніву.

Спробуємо проранжувати можливості подачі зворотного зв'язку за перцептивними каналами при авторитарному стилі спілкування у системі "викладач – студент". Насамперед активізується третій канал (сприйняття студентів через результати їхньої діяльності), потім п'ятий (через безпосереднє сприйняття їхнього зовнішнього вигляду), далі другий (через те, як їх сприймають інші), перший (через порівняння із собою) і на останньому місці – четвертий (через експлікацію ними своїх почуттів). Сприймання зворотного зв'язку авторитарним викладачем дуже суб'єктивне, через призму ригідних, формальних уявлень про особистість студента.

Ліберальний стиль спілкування характеризується фамільярністю й анархією. Це поширюється і на подачу зворотного зв'язку всіма каналами соціальної перцепції. Ліберальний викладач орієнтується перш за все на встановлення і збереження добрих стосунків. Можливо, це активізує четвертий канал зворотного зв'язку – студенти вільніше виявляють свої емоції і почуття. Такий викладач не заважає студентам займатися своїми справами, і тому результати навчальної діяльності його можуть зовсім не цікавити. Незважаючи на свободу, яку надано студентам, цей стиль педагогічного

спілкування вважається руйнівним і найбільш шкідливим для навчального процесу. Він породжує у студентів тривожність і невпевненість. Також можуть бути серйозні спотворення у сприйнятті зворотного зв'язку викладачем.

Найбільш ефективно зворотний зв'язок виявляється при *демократичному стилі* педагогічного спілкування. Викладач спрямований на отримання високих результатів у навчально-виховному процесі і водночас враховує індивідуальні особливості студентів, їхній особистий досвід, специфіку потреб і можливостей. Викладач ставить перед студентами складні і водночас доступні завдання, стимулюючи їхню пізнавальну активність. Переважають позитивні установки, об'єктивність в оцінках, ініціативність у встановленні міжособистісних контактів. Заохочується самостійність студентів. Цей тип педагогічного спілкування активізує подачу навмисного зворотного зв'язку з боку студентів. Оскільки викладач адекватно сприймає зворотний зв'язок, студенти не відчують труднощів у його подачі, навіть за четвертим каналом – вони не бояться вербалізувати свої почуття, емоції. Відчувши довіру до викладача, студенти стають зацікавленими у зворотному зв'язку.

Підсумовуючи викладене, можна зробити висновок, що у реальному педагогічному спілкуванні відчувається явний дефіцит навмисного зворотного зв'язку. Завдання вищої школи полягає у тому, щоб створити умови для забезпечення готовності комунікатора передавати навмисний зворотний зв'язок, а реципієнта – приймати його. Ми переконані, що адекватний зворотний зв'язок у системі "викладач – студент" є джерелом особистісного розвитку обох учасників педагогічного процесу.

1. Бодалев А.А. Личность и общение. – Москва: Педагогика, 1983. – 272 с.

2. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. – Ленинград: Изд-во ЛГУ, 1989. – 564 с.

3. Камычек Я. Вежливость на каждый день. – Москва: Педагогика, 1974. – 126 с.

4. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. – К.: Либідь, 1990. – 192 с.

5. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – Москва: Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

б. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности. – Москва: Пресс, 1995. – 271 с.

Карина Шамлян. Обратная связь в системе отношений “преподаватель-студент”. В работе исследуется проблема обратной связи в педагогическом общении в высшей школе, где преподаватель выступает в роли реципиента (носителя воздействия и приемника обратной связи), а коммуникатором (источником обратной связи) является студент. Анализируются особенности подачи и восприятия обратной связи по десяти каналам социальной перцепции в системе отношений “преподаватель-студент”. Рассматриваются особенности обратной связи при разных стилях педагогического общения.

Karina Shamlyan. Return connection in relation system “instructor – student”. The article studies the problems of return connection in the time of pedagogical intercourse in high school. When instructor appears as a recipient (an influence-carrier and a recipient of return connection) and student is a communicator (a source of return connection). The peculiarities of giving and the perception of return connection on ten social perception channels in relation system “instructor – student” were analysed. The peculiarities of return connection in the time of various styles of pedagogical intercourse were examined too.