**Модуль 4**

**Поддержка психологического климата при работе в дистанционном формате.**

**Cодержание:***Основные принципы создания психологического климата на онлайн занятие и удержание внимания. Организация грамотного старта занятий. Создание четких договоренностей о «правилах игры» и сроках выполнения заданий. Создание и удержание динамики в проведении онлайн занятий. Демонстрация справедливости и лояльности. Грамотное завершение встречи. Организация работы между онлайн встречами.*

**Лекция.**

Создание деловой и дружественной атмосферы для онлайн занятий, наверное, еще более важно, чем для очной формы обучения. За простой аватаркой, которую Вы видите на экране компьютера, могут скрываться самые различные эмоции и переживания ваших слушателей. Кому-то может быть скучно, кто-то предпочтет вежливо промолчать, а кто-то начнет переписываться с другими участниками. При планировании и проведении онлайн курсов очень важно отслеживать динамику состояния учащихся, планировать ее и регулировать состояние в зависимости от того, как группа воспринимает информацию, какой уровень активности проявляет, как реагирует на материалы. Для того, чтобы удерживать внимание слушателей достаточно придерживаться нескольких основных принципов:

1. Грамотный старт занятий;
2. Четкие договоренности о «правилах игры» и сроках выполнения заданий;
3. Создание и удержание динамики в проведении онлайн занятий;
4. Демонстрация справедливости и лояльности;
5. Грамотное завершение встречи;
6. Работа между встречами – это обязательная часть любого онлайн курса.

**Грамотный старт онлайн занятий**. От того как преподаватель начнет свои занятия во многом зависит, как его будут воспринимать слушатели, насколько они будут включены в процесс обучения, насколько выражена будет их мотивация. Существует несколько простых правил, которые помогут привлечь внимание и создать уважительное отношение к преподавателю и курсу:

1. *Заранее загрузите материалы и проверьте работу площадки.* Загрузка материалов отнимает время. Далеко не всегда все идет так, как мы задумали. Презентация окажется слишком громоздкой, видиокейсы не читаются, почему-то не виден рабочий стол компьютераи т.д. Это отнимает время от занятия и заставляет скучать слушателей. Кто-то искренне пытается помочь вам прямо в прямом эфире, у кого-то растет раздражение, что у него отнимают время. Если же преподаватель загрузил материалы заранее, то вероятность возникновения подобной ситуации значительно уменьшается.
2. *Подключаться к площадке, на которой будет проходить онлайн занятие нужно тоже заранее.* Если преподаватель входит на площадку за некоторое время до того как начнется вещание, то в момент старта занятий он уже находится в эфире. У слушателей создается впечатление, что все готово и его ждут. Это очень важно и значимо для людей, которые находятся каждый за своим отдельным гаджетом, в своем доме, своем пространстве. Ощущение того, что все готово, придает уверенности и настраивает участников на серьезный лад.
3. *Встречайте участников всегда радостно*[[1]](#footnote-2)*.* Доброжелательный настрой ведущего может способствовать созданию положительной атмосферы и доверительной обстановке. Мы всегда воспринимаем лучше людей, которые нам искренне рады, чем тех, которые строги и холодны с нами. Проявление радушия важно, но оно не должно быть сродни панибратству. Если Вы знаете какие-то особенные подробности из жизни ваших учащихся, то не стоит в прямом эфире говорить о них. О том, например, как поживают его родители или чувствует себя питомец. Это может выделить участника из общей среды других слушателей, смутить или, наоборот, у того могут возникнуть ложные представления о том, что на этом курсе он находится на особом положении. Доброжелательное приветствие должно быть одинаковым в отношении всех.
4. *Заложите в план занятия 3-5 минутное ожидания участников.* За это время преподаватель может поприветствовать вовремя пришедших участников, поинтересоваться, как у них дела с домашней работой. Что получилось хорошо, а что вызвало затруднения и требует доработки. Ответить на несколько вопросов, связанных с предыдущей темой. Не стоит продлевать время ожидания. Нужно уважать тех, кто пришел вовремя. Длительное ожидание отнимает время от занятия. 3-5 минут позволяют адаптироваться учащихся к онлайн площадке, подключить необходимые гаджеты, задать важные вопросы перед лекцией. Договоритесь сразу с аудиторией, чтоесли кто-то опаздывает, то не стоит в середине занятий всех громко приветствовать. Через 3 минуты после открытия онлайн класса, здороваться можно только в чате. Если позволяет площадка, то через 5 минут после старта курса отключите у всех участников микрофоны, заранее договорившись об этом.
5. *Если у преподавателя не получается выйти в эфир, нужно обязательно предупредитьучастников.*К сожалению, далеко не все преподаватели это делают. Слушатель сидит перед экраном и ждет, теряет время и скучает, расстраивается или злится. Он может делиться своим раздражением с другими слушателями курса, переписывать об это в сети или просто грустить в одиночестве. И тот и другой вариант имидж курсу не прибавит. Подобное отношение преподавателя формирует представление о дистанционном уроке, как о необязательном процессе. К следующей встрече учащийся будет относиться уже не так серьезно. Позволять себе не появляться в эфире или опаздывать (преподавателю же можно, почему я не могу?). А ведь дело могло быть только в том, что педагог застрял в пробке или случилось другое ЧП. Но даже в этой ситуации важно предупредить учеников о том, что вы не сможете выйти в эфир. Договориться о другом времени. Внимание и уважение к слушателям крайне важно для установления контакта, создания доверительных и уважительных отношений.

**Четкие договоренности о «правилах игры» и сроках выполнения заданий**. В самом начале старта программы нужно договориться с участниками о правилах, сроках и нормах поведения. Мы немного затронули эту тему выше, когда говорили о старте занятий.

Во-первых, это время начала и окончания занятий. Важно, чтобы участники *представляли себе план работы во время всего курса[[2]](#footnote-3)*. Если это школьники, то после каждойвстречи им нужно обязательно напоминать о договоренностях, сроках сдачи работ и следующем времени старта занятия. Далеко не каждый взрослый хорошо умеет планировать свое время. Школьникам этот навык необходимо помогать формировать. Тем более, когда они включены в систему дистанционного обучения.

Во-вторых, нужно четко *договориться о времени ответа на вопросы* слушателей вне онлайн занятий. У преподавателя тоже есть личное время. И отвечать на «срочные письма» в полночь – не очень правильно. Преподавателю также, как и любому другому нормальному человеку, необходмо отдыхать. С другой стороны, игнорирование ответов может вызывать недоумение и досаду у слушателей. Игнорирование (дажеесли оно происходит из-за большой загрузки педагога) – это травмирующий фактор для многих детей. Часть из них начинают чувствовать себя брошенными и одинокими, если не видят обратной связи. Подобные чувства могут возникнуть и у взрослого слушателя. Он может посчитать, что его мнение не интересно ведущему и будет относиться к курсу как к некой формальности.

Заранее обговоренные временные рамки помогают и педагогу, и слушателю лучше спланировать свои трудозатраты, оставить время на отдых, более грамотно спланировать свою работу[[3]](#footnote-4).

В-третьих, это касается *этических норм поведения[[4]](#footnote-5)*. Далеко не каждый, даже взрослый человек, может общаться в онлайн формате в соответствии со всеми этическими нормами деловой переписки. Если слушатель «перешел границы», ему важно указать на это, но не вступать в полемику при всех. Желательно после занятия выйти на индивидуальный контакт и проговорить нормы поведения в онлайн пространстве.

Очень важно сразу при первой встрече договориться о том, что данное онлайн пространство – это *пространство для нашей конкретной группы*. Что информация, которая в ней излагается и демонстрируется только в режиме «здесь и теперь». Фотографировать лица участников или преподавателей – это нарушение этических и законодательных норм. Здесь мы для того, чтобы научиться чему-то, а не нарушать эти нормы. Если возникают вопросы, то можно их задавать в чате и/ или преподавателю в отведенное для этого время. Создание подобных договоренностей поможет участникам более открыто задавать вопросы в чате, интересоваться курсом, демонстрировать свою точку зрения или уточнять тезисы материала, в котором они не до конца разобрались.

**Создание и удержание динамики при проведении онлайн занятий**. Оптимальное время для проведения онлайн занятия –45-60 минут. Удерживать внимание в очном формате непросто в течение этого времени, а уже в онлайн формате – это вдвойне сложнее. Увеличение размера онлайн встречи до полутора и более часов требует дополнительных усилий преподавателя и специальных технологий сопровождения таких процессов.

Существует несколько правил, которые помогают поддержать активность у слушателей и удерживать их внимание.

Каждый человек ощущает себя отдельной персоной за своим компьютером. *Обращение лично к нему* заставляет включиться в процесс. Если учебная группа не превышает 10-12 человек, то периодически можно интересоваться точкой зрения каждого из участников. Это придает тонус их состоянию. Каждый ожидает, что его могут спросить в любой момент. Если группа более 15 человек, то вопросы можно задавать выборочно.

*Имя человека* – это одно из самых важных проявлений его личности, которое у него есть. Обращение по имени заставляет человека сразу среагировать. Кроме того, это придает важности тому, о чем Вы его спрашиваете. Ведь, называя по имени, преподаватель интересуется лично его мнением, что для каждого человека имеет особое значение. Если он застенчив и стесняется, не нужно на него давить и заставлять ответить. Но периодически обращаться к нему все-таки важно. Это является своеобразным подтверждением того, что человек здесь, с нами, и мы видим, что он принимает участие в нашем занятии.

Онлайн класс реализуется при помощи дистанционных средств коммуникации. Для того, чтобы отследить, на сколько материал воспринимается участниками, нужно чаще задавать уточняющие вопросы: Что Вы думаете на этот счет? Как бы Вы это применили на практике? Встречали ли Вы где-то еще подобную точку зрения? Все ли понятно, или необходимо уточнить эти тезисы? Даже если в начале Вы не встретите бурного желания отвечать на вопросы, то сам факт того, что Вы их спросили, во-первых, дает позволение слушателям уточнять тезисы и самим чем-либо интересоваться; во-вторых, обеспечивает небольшое переключение с материала на собственную рефлексию (понял/ не понял материал, как понял, какие вопросы остались); в-третьих, подводит логическую черту под очередным блоком материалов; в-четвертых, может способствовать запуску интересной дискуссии (если она у Вас запланирована в занятии).

Если в онлайн занятии необходимо осветить большое количество *теоретического материала*, то для лучшего его восприятия существует несколько полезных рекомендаций:

1. Любой теоретический материал хорошо сопровождать визуальным рядом. Презентацией, видеоили и тем и другим. Наличие картинок в презентации помогает разгрузить левое полушарие головного мозга, отвечающее за аналитическое мышление, и подключаться правому, отвечающему за воображение, фантазию[[5]](#footnote-6). Любые зрительные образы привлекают внимание большинства людей, способствуют концентрации внимания, делают повествование интереснее.
2. Теоретический материал лучше представлять в схемах и таблицах, которые Вами уже осмыслены. Таким образом можносъэкономить время и сразу передать слушателям логику излагаемой теории[[6]](#footnote-7).
3. Если на одном слайде Вы использовали таблицу, то на следующем лучше разместить схемы, тезисы или картинки. Разнообразие в оформлении слайдов презентации также привлекает внимание. Человек интуитивно стремится к новому. Смена формы визуального ряда помогает усилить познавательную активность слушателя.
4. Чтобы излагаемые тезисы воспринимались желательно, нужно чтобы на слайде их было не более 7. При этом важно, чтобы они включали простые предложения без деепричастных оборотов.
5. Любой теоретический материал можно разделить на смысловые блоки. После освещения каждого из них необходимо задавать участникам уточняющие вопросы. Намного проще воспринять материал по маленьким кусочкам, чем пробовать его понять сразу и целиком.

Если у площадки есть возможность объединять людей в группы, то это могло бы быть хорошим подспорьем для удержания динамики в онлайн занятиях, превышающих часовой формат. Объединение в группы может происходить произвольно или под вашим контролем. Последнее имеет явное преимущество. Преподаватель может включить в группы к более активным участникам тех, кто себя не сильно проявил во время занятий, тем самым уравновесив их состав. Общее количество для групп, работающих в онлайн формате, не должно превышать 3-4 человека. Больший состав требует дополнительной внешней модерации со стороны преподавателя, что не всегда возможно качественно осуществить в дистанционной форме.

Работа по группам хороша для переноса фокуса внимания с преподавателя на самих участников. Это помогает им переключиться на другие формы деятельности и сберечь силы во время онлайн занятий. Не говоря о том, что всегда интересно обсудить видеокейс или какую-либо животрепещущую тему с такими же участниками как ты, на своем горизонтальном уровне.

Хорошей моделью для регуляции динамики в онлайн занятиях является модель обучения Колба[[7]](#footnote-8) (или Цикл Колба – Рис.1). Он включает в себя следующие этапы:



Рис. 1 Модель обучение Колба

1. *Непосредственный опыт*. Колб считал, что любой человек уже имеет некоторый опыт, который позволяет ему понять материал и на основе которого можно выстраивать процесс обучения. Это важный тезис, который используется при созданиионлайн курсов. На этом этапеособое значение имеют базовые знания и опыт наших участников, а также их возрастные, профессиональные, гендерные и национальные особенности.
2. *Наблюдение и рефлексия*. Человек исходит из своего опыта, принимая решения и делая определенные выводы. Когда на онлайн занятиях мы обращаемся к его опыту, мы помогаем ему сделать перенос с изучаемого материала на его реальную жизнь или работу.
3. *Формирование абстрактных концепций и моделей*. На этом этапе генерируются новые идеи, выстраиваются абстрактные модели, добавляется новая информация.
4. *Активное экспериментирование.* Последний этап предполагает проверку сгенерированных на прошлом этапе моделей, уточнение применения усвоенного материала.

На основе модели Колба разработана схема обучения с учетом временных затрат.

*1 этап* направлен на мотивацию участников и актуализацию новой темы. Занимает он примерно 10% от общего количества времени, планируемого на проведение онлайн занятия. Сюда включаются ожидание и приветствие учащихся, небольшое вступление про тему сегодняшней встречи, обозначение ключевых вопросов, которые будут затронуты; ставятся задачи, которые должны быть реализованы.

*2 этап* предполагает закрепление и повторение уже пройденного – 15-20% от общего количества времени. Он может быть сфокусирован на ответах на вопросы о домашнем задании, уточнении непонятных моментов, описаниисвязок между предыдущей темой и новой. Здесь также может предоставляться возможность поделиться участникам своими наработками и соображениями.

*3 этап* самый затратный по времени (50-55%) – изучение нового материала. Здесь происходит получение участниками новых знаний, необходимых для решения поставленных на первом этапе задач.

*4 этап* – оценивание. Занимает примерно 10% времени от всего отведенного на онлайн занятие. Данный этап позволяет оценить то, насколько участники освоили предложенный им материал. Причем отведенное на него время может быть распределено в течение всего третьего этапа. Мы уже выше писали, что любой теоретический материал важно давать по блокам, поскольку после каждого из них участникам предлагается ответить на уточняющие вопросы.

*5 этап* – дебрифинг. Примерно занимает 10% времени. Это важный этап, на котором подводятся итоги, дается домашнее задание, еще раз проверяется то, насколько участники усвоили пройденный материал, обсуждаются особенно запомнившиеся места из занятия, создаются договоренности о следующей встрече.

Учет этих этапов при планировании онлайн занятия может сильно облегчить усвоения материала слушателями, повысить их мотивацию к учебному занятию и более ответственно относится к нему.

**Демонстрация справедливости и лояльности**. Этот принцип важен для установления устойчивых контактов со слушателями. Для многих учащихся онлайн обучение может быть новым опытом. Они не всегда могут знать, как правильно себя повести, как реагировать. Нужно быть терпимыми к их ошибкам, но не допускать хамства или невежества. Если преподаватель чувствует, что участник из раза в раз допускает одни и те же оплошности, то необходимо найти время для того, чтоб встретиться с ним индивидуально и разобраться, в чем их причина. Возможно, для человека некоторые вещи кажутся тривиальными, и он не понимает, откуда берутся его ошибки. Возможно, он совсем новичок в онлайн пространстве и никак не может справиться с дистанционной формой, и ему нужна помощь. Преподаватель может подсказать ему, где ее получить или просто поддержать.

Кроме того, важно быть не столь критичным к ответу слушателей в онлайн режиме. В очном формате доказать свою позицию проще, чем в онлайн. Детям очень важно время для того, чтобы научиться общаться, а преподавателям научиться их слушать и слышать. Иногда этим навыком не обладают и взрослые слушатели. Нужно время и терпение для того, чтобы обучить их говорить по очереди, давать слово другим слушателям. При старте курса значительное количество времени у преподавателя уходит на объяснение правил, обучение слушателей и модерацию процесса.

Отдельного внимания заслуживает вопрос соблюдения договоренностей. Если преподаватель видит, что участники группы в большинстве своем пришли на новую встречу без выполненного домашнего задания, важно уточнить причину этого. Они могли недопонять материал и постеснялись спросить об этом у преподавателя. А может дело в простой лени и несерьезном отношении к курсу. В этом случае нужно еще раз договориться о необходимости выполнения промежуточных заданий, обозначить их роль в курсе. Предложить альтернативу, которая будет выглядеть сложнее,трудозатратнее, чем предыдущее задание (например, вместо написания аналитического эссе по видеокурсу на 3-4 страницы, представить по пройденной теме реферат на 12 страниц). Хороший мотивацией будет введение балльно-рейтинговой системы, где подобные задания имеют значительный вес (если таковая конечно предусмотрена в вашем курсе).

**Грамотное завершение встречи**. Чтобы материал лучше усвоился необходимо, чтобы в конце онлайн класса было время, где учащиеся могут задать вопросы ведущему. В завершении эфира бываетполезно еще раз пройтись по основным пунктам, которые обсуждались, и обобщить ключевые моменты. Обязательно нужно поблагодарить всех слушателей и договориться о форме и сроках сдачи домашних работ и следующей встрече.

**Работа между встречами**. Для того, чтобы материал хорошо усвоился, его необходимо повторить и апробировать на практике. Часто бывает, что в момент непосредственной встречи никаких вопросов не возникает. Но стоит площадке закрыться, как понимаешь, что остались «белые пятна» в материале, а грамотно заданное домашнее задание может помочь их восполнить.

Домашняя работа – это важный процесс, который помогает актуализировать полученные знания. Это могут бытьэссе, видеокейсы, аналитические записки и т.д. Они должны быть интересными для слушателей и занимать ровно столько времени, сколько они могут на них потратить. Одна из самых больших ошибок учебных заведений заключается в том, что когда они переходят на дистанционные формы обучения, то увеличивают объем домашних задания в полтора, два и даже более раз. В результате, учебная мотивация падает. Школьники постепенно отказываются от их выполнения, а бОльшая нагрузка за их контролем и разъяснением материала падает на родителей, что только вызывает раздражение и негодование последних. Взрослые слушатели могут начать постепенно игнорировать задания, особенно не проявляя агрессии, но при этом упорно их не делая. Чтобы избежать такого развития событий, необходимо заранее договориться со слушателями о том, в каком объеме, форме и в какие сроки они готовы выполнять домашние задания. Если человек соглашается с заранее обговоренными условиями, то он берет за это ответственность. И тогда управлять процессом преподавателю становится проще.

Между встречами продолжается работа не только у слушателя, но и у преподавателя. Он находится в доступе в строго обговоренное заранее с участниками время, отвечает на их вопросы, дает комментарии. Подобное поведение преподавателя создает у участников ощущение постоянного включения в процесс и уверенности в эффективности прохождения курса.

В заключение стоит подчеркнуть, что усвоение материала в дистанционном формате происходит совсем по-другому, нежели в очном. Больше информации приходится воспринимать на слух и дольше удерживать внимание. Это требует специальных навыков и привычки работать в подобном формате. И роль преподавателя, как ведущего онлайн курса, здесь очень велика.

**Литература:**

# Манухина С.Ю. И в онлайне важно улыбаться: 13 полезных советов, как провести урок в сети.// МЕЛ. Электронный журнал. 2020 <https://mel.fm/blog/svetlana-manukhina/73965-i-v-onlayne-vazhno-ulybatsya-13-poleznykh-sovetov-kak-provesti-urok-v-seti>

# Изместьева Е. 30 советов для самомотивацииво время онлайн обучения. 2016 <https://te-st.ru/2016/07/08/mooc-motivation-hacks/>

# Варяница Д. Экспериментальная теория обучения и стили обучения по Колбу, 2018 <https://4brain.ru/blog/%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8C-%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B1%D0%B0/>

# Сергеев Б.Ф. Ум хорошо… - М.: Молодая гвардия, 1984

1. Winstone N. & Carless D. Designing Learning-Focused Approach. – Oxon: Routiedge, 2020
1. Манухина С.Ю. И в онлайне важно улыбаться: 13 полезных советов, как провести урок в сети.// МЕЛ. Электронный журнал. 2020 <https://mel.fm/blog/svetlana-manukhina/73965-i-v-onlayne-vazhno-ulybatsya-13-poleznykh-sovetov-kak-provesti-urok-v-seti> [↑](#footnote-ref-2)
2. Winstone N. & Carless D. Designing Learning-Focused Approach. – Oxon: Routiedge, 2020 [↑](#footnote-ref-3)
3. Изместьева Е. 30 советов для самомотивацииво время онлайн обучения. 2016 <https://te-st.ru/2016/07/08/mooc-motivation-hacks/> [↑](#footnote-ref-4)
4. Манухина С.Ю. И в онлайне важно улыбаться: 13 полезных советов, как провести урок в сети.// МЕЛ. Электронный журнал. 2020 <https://mel.fm/blog/svetlana-manukhina/73965-i-v-onlayne-vazhno-ulybatsya-13-poleznykh-sovetov-kak-provesti-urok-v-seti> [↑](#footnote-ref-5)
5. # Сергеев Б.Ф. Ум хорошо… - М.: Молодая гвардия, 1984

 [↑](#footnote-ref-6)
6. Winstone N. & Carless D. Designing Learning-Focused Approach. – Oxon: Routiedge, 2020 [↑](#footnote-ref-7)
7. # Варяница Д. Экспериментальная теория обучения и стили обучения по Колбу, 2018 <https://4brain.ru/blog/%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8C-%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B1%D0%B0/>

 [↑](#footnote-ref-8)