

## ТЕХНИКА ЭФФЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В АУДИТОРИИ

**Бессонов Кирилл Анатольевич**  
Саратовская государственная  
юридическая академия

### TECHNOLOGY EFFECTIVE FEEDBACK IN THE AUDIENCE

*K. Bessonov*

#### Annotation

The problem of proper and effective use of two-way interpersonal feedback during the classroom at the university. Establishing a stable feedback between teachers and students is an essential prerequisite for successful educational activity of student and professional work of the teacher. The presence of a stable contact with the audience allows the teacher more fully realize the goals and objectives of the classroom, improve performance and training of students.

**Keywords:** feedback, pedagogical conditions, pedagogical interaction, learning process.

#### Аннотация

В статье рассматривается проблема правильного и эффективного использования двусторонней межличностной обратной связи в ходе проведения аудиторных занятий в ВУЗе. Установления устойчивой обратной связи между преподавателем и студентами является важнейшим условием успешной учебной деятельности студента и профессиональной деятельности преподавателя. Наличие устойчивого контакта преподавателя с аудиторией позволит наиболее полно реализовать цели и задачи аудиторного занятия, повысить уровень успеваемости и профессиональной подготовки студентов.

#### Ключевые слова:

Обратная связь, педагогические условия, педагогическое взаимодействие, процесс обучения.

**П**роцесс обучения на любой стадии предусматривает непосредственное взаимодействие между преподавателем и обучающимися. Устойчивый психологический и эмоциональный контакт лектора с аудиторией несомненно является определяющим условием успешности аудиторного занятия. Каждый студент должен чувствовать, что он не оторван от происходящего, не оставлен на периферии обсуждаемой проблемы, а включен в обсуждение, имеет возможность высказать своё мнение наравне с другими. При этом его позиция обязательно будет рассмотрена и получит объективную оценку. "Аудитория понимает только того, кто понимает её" – пишет И.Г. Штокман [5]. Несомненно, путь к взаимопониманию лежит через поиск каналов устойчивой обратной связи между преподавателем и каждым студентом в аудитории. Только наличие полноценного творческого контакта даёт положительные результаты в реализации целей и задач обучения. Так, А.П. Минаков предлагал проводить лекцию не в отрыве от аудитории, монотонно излагая факты, а вместе с ней [2].

Обратная связь выступает регулятором межличностных отношений между преподавателем и студентами, определяет стратегию поведения человека в системе "субъект-субъектных отношений". Положительный эффект здесь достигается за счёт умения преподавателем своевременно и правильно реагировать на изменения в поведении слушателей в аудитории, выстраивая собственную стратегию поведения – усиливая аргументацию, эмоциональность, изменяя темп подачи учебного

материала. Ярким примером проявления такого взаимодействия является возникновение саморегулирующейся системы "преподаватель – аудитория", не требующая дополнительного воздействия извне. При этом преподаватель автоматически, на подсознательном уровне осуществляет интерпретацию получаемой от аудитории информации и корректирует свою работу во время аудиторного занятия. Такой контроль не должен носить тоталитарный характер, быть навязчивым, подавляющим свободу действия и выражения мысли студентов. С другой стороны, не стоит сводить контакт преподавателя с аудиторией до формального общения, следует чётко сохранять дистанцию между преподавателем и студентами, обуславливая её различием ролей в образовательном процессе. Основная задача преподавателя состоит в рациональном использовании канала обратной связи для управления познавательным процессом, учитывая личностные особенности студентов. Как отмечает Н.Ф. Талызина: "Управлять – это не подавлять, не навязывать процессу ход, противоречащий его природе, а, наоборот, максимально учитывать каждое воздействие на процесс с его логикой" [4].

В педагогике понятие "обратной связи" прежде всего связывают с необходимостью контроля за успеваемостью учащихся. Осуществление текущего, промежуточного и итогового контроля за усвоением студентами учебного плана является неотъемлемой частью учебного процесса. Выполнение определенных письменных и устных заданий студентами, направленное на выявление степе-

ни усвоения учебных дисциплин и готовности применять полученные знания в практических целях определяет лишь одну из сторон процесса обратной связи. Такой контроль показывает итоги проведённой работы как со стороны преподавателя, так и со стороны студента и всей аудитории. Нередко полученные результаты значительно отличаются от поставленных целей и задач при организации аудиторного занятия. Низкий уровень профессиональной подготовки студентов определяется наличием целого комплекса познавательных барьеров.

*В ходе проводимых исследований И.Н. Беянина, И.В. Богомаз выделяют три основных вида познавательных барьеров:*

- ◆ мотивационные, характеризующиеся отсутствием и недостаточной сформированностью мотивации к учёбе, отсутствием чётких целей и ценностных ориентаций;
- ◆ дидактические – низкий уровень подготовки студентов
- ◆ деятельностные – отсутствие умений и навыков самообразования, работы с учебной и научной литературой, самостоятельной организации учебного процесса, рациональной организации рабочего дня.

Для решения этой проблемы необходима правильная организация педагогического процесса, построенного на основе современных научно-методических подходов, который будет направлен на "формирование мотивационной и познавательной сфер личности студента, на реализацию их индивидуальных особенностей за счет организации самостоятельной работы" [1]. На наш взгляд такой подход может быть реализован только на основе интенсивного интерактивного обучения, органично сочетающий в себе достоинства более ранних традиционных методов преподавания с возможностью применения современных информационных технологий в сфере образования. В связи с этим необходимо отметить, что использование данной методики невозможно без устойчивой обратной связи преподавателя с аудиторией. Проводя аудиторное занятие, преподаватель оказывает непосредственное воздействие на аудиторию, сообщая студентам необходимую информацию в рамках изучаемого учебного курса. Здесь происходит передача информации от преподавателя к студентам, т.е. прямая связь. В свою очередь каждый из слушателей в аудитории, воспринимающий информационный поток преподавателя, выражает к нему личное отношение, которое проявляется через индивидуальные психоэмоциональные реакции. Таким образом каждый студент, присутствующий в аудитории, выражает своё отношение к происходящему на занятии. Следовательно, благодаря каналу обратной связи аудитория может взаимодействовать с преподавателем, который в свою очередь должен оперативно отслеживать и анализировать получаемую информацию, при необходимости используя её для корректировки хода учебного занятия.

Применение техники получения обратной связи прежде всего направлено на установление эмоционального и психологического контакта преподавателя с аудиторией. Без должного взаимопонимания невозможное полноценное межличностное взаимодействие, при котором достигается максимальная продуктивность работы студентов. Умение не только правильно передавать информацию таким образом, чтобы она в неизменном виде достигла слушателя, но и принимать ответные сигналы, показывающие степень готовности слушателя к взаимодействию и принятию информации, является тем фундаментом, на котором выстраиваются различные техники получения эффективной обратной связи.

*Другой важной составляющей являются психолого-педагогические условия, которые обеспечивают правильную работу используемой техники обратной связи. К их числу следует отнести следующие условия:*

- ◆ Чёткое и ясное изложение информации, не допускающее лишних повторов и отступлений, не имеющих прямого отношения к изучаемой дисциплине. Подача информации должна происходить в максимально доступной и понятной для студента форме. Излишняя перегруженность выступления педагога малоинформативными сообщениями снижает коэффициент усваиваемости и понимания материала, что в свою очередь приводит к снижению эффективности обратной связи;
- ◆ Правильная аргументация преподавателем своей позиции по вопросам изучаемой учебной дисциплины. Чёткое аргументированное изложение собственной точки зрения не только способствует повышению личного авторитета преподавателя, но и повышает значимость изучаемой проблемы в глазах студента. При этом упрощается установление контакта преподавателя со студентами;
- ◆ Не следует подавлять точку зрения студента ввиду её ошибочности или неточности. Необходимо указать студенту на неточности в его рассуждениях и направить его мыслительную деятельность в правильном направлении, избегая при этом резких критических суждений о его действиях и результатах работы;
- ◆ Сглаживание негативных моментов в процессе взаимодействия. Преподавателю следует избегать слишком резких и необоснованных замечаний в адрес отдельных студентов и всей аудитории в целом. Неправильная тактика в общении и взаимодействии может привести к серьезным последствиям;
- ◆ Если конфликтную ситуацию всё же не удалось предотвратить, следует перевести конфликт в более спокойную плоскость. В данной ситуации решающую роль занимает уровень компетентности педагога, его знания и умения в области конфликтологии. При этом причины конфликта стоит представить, как общую проблему, требующую взаимных действий и уступок от всех сторон разрешаемого конфликта. Поиск решений общей проблемы способствует сплочению коллектива, укрепляет его внутренние связи и восстанавливает нарушенную

обратную связь как с преподавателем, так и внутри студенческого коллектива;

- ◆ Учёт времени подачи обратной связи. Как было сказано выше, обратная связь быстро достигает порога своего насыщения при чрезмерной активности и требовательности преподавателя к своим студентам. Во избежание подобных ситуаций следует заранее проработать стратегию работы, а во время аудиторного занятия использовать адекватные тактические приёмы управления и контроля обратной связи;

- ◆ Культура общения и взаимопонимания преподавателя и студентов. Для эффективного функционирования обратной связи особенно важно следовать принятым нормам и правилам общения и межличностного взаимодействия.

Процесс обучения представляет собой восходящее движение вверх по спиралевидной траектории, предполагая прохождение каждого последующего этапа на основе успешного освоения предыдущего. Без этого обязательного условия процесс обучения не может быть успешно завершён и, следовательно, невозможно построение эффективной и полноценно функционирующей системы обратной связи. Зависимость эффективности обратной связи от правильного построения учебного процесса имеет первостепенное значение, так как оба эти процесса неразрывно связаны между собой и не могут самостоятельно функционировать в отрыве один от другого. Обратная связь не может быть построена одновременно – это длительный процесс, занимающий весь период обучения, который определяется прохождением нескольких последовательных этапов, каждый из которых опирается на результаты прохождения предыдущего этапа.

*Первый этап* направлен на установление межличностного контакта преподавателя с аудиторией. Первая встреча преподавателя со студентами имеет важнейшее стратегическое значение и во многом обуславливает успешность всей дальнейшей работы. На данном этапе обратная связь имеет двусторонний оценочный характер, направленный на первоначальное поверхностное взаимное изучение личности студентов и преподавателя. В этот период обратная связь как правило имеет неустойчивый прерывистый характер, что объясняется недостаточной психологической открытостью студентов. Оценочно-ознакомительный период как правило длится до нескольких недель. Успешность его беспрепятственного прохождения регулируется принципом полноты обратной связи, предусматривающий полноценное взаимодействие преподавателя со всеми студентами.

*На втором этапе* процесс налаживания обратной связи завершается. Здесь основная задача преподавателя заключается непосредственно в организации его профессиональной деятельности, с учётом того, что обратная связь со студентами уже налажена и функционирует должным образом. На этом этапе происходит сбор информации, анализ, оценка работы студентов и корректи-

ровка хода учебного занятия. Одним словом, данный этап предполагает полноценное взаимодействие и устойчивый контакт преподавателя со студентами.

*Третий этап* завершает процесс изучения учебной дисциплины. Основная деятельность студентов сосредотачивается на подготовке к текущему и итоговому контролю. Обратная связь приобретает характер только оценочной, без возможности регулирования работы студента. После прохождения последнего этапа в процессе обучения вербальный контакт с преподавателем разрывается, обратная связь приобретает ретроспективную форму и служит для анализа и изучения преподавателем своей профессиональной деятельности. Таким образом завершается процесс функционирования обратной связи в учебном процессе.

Для обеспечения правильного прохождения каждого этапа циклической обратной связи в учебном процессе предусмотрены соответствующие педагогические технологии. Опираясь на исследования А.П. Панфиловой, охарактеризуем четыре техники установления эффективной обратной связи в аудитории: расспрашивание или выяснение, перефразирование или вербализация, отражение чувств, резюмирование [3]. Использование всех представленных технологических приёмов обеспечивает в совокупности стабильный устойчивый контакт преподавателя с аудиторией.

Расспрашивание или выяснение представляет собой наиболее распространённый приём установления обратной связи и вместе с этим наименее трудозатратный для преподавателя. Установление непосредственного контакта со студентом является характерной чертой для данного приёма. Преподаватель напрямую обращается к студенту с целью выяснения глубины его знаний, задавая при этом наводящие и уточняющие вопросы. Необходимость прямого ответа на вопросы преподавателя заставляет студента мобилизовать свои внутренние ресурсы, активизировать мыслительную деятельность для обработки и понимания требований преподавателя. Преподаватель в свою очередь формулирует вопросы таким образом, чтобы в самой формулировке указать на очевидные неточности в ответе студента, тем самым направляя его к самостоятельному поиску и решению ошибок в своём ответе. Выяснив таким образом уровень знаний студента и указав причины неудовлетворительного или наоборот – положительного результата работы студента, преподаватель переходит к опросу следующего студента и процесс повторяется сначала, принимая циклический характер.

Перефразирование или вербализация – техника правильной постановки вопроса или исследуемой проблемы. Использование преподавателем техники перефразирования в более простой и наглядной форме довести до студентов наиболее сложную для понимания информацию. Такие же приём используется при проведении устного опроса студентов во время аудиторных занятий и промежуточного контроля. Перефразировав мысль отвечающего преподаватель по каналу обратной связи воз-

вращает её обратно своему собеседнику, тем самым сообщая ему насколько предоставленная информация в ответе информация была для него понятна и правильна. При этом нежелательно вступать в дискуссию и обвинять собеседника в необъективности или предвзятости своих суждений. Сперва всегда должен следовать уточняющий вопрос, насколько информация была правильно принята и понята другой стороной общения. Такой приём может значительно упростить межличностное взаимодействие студентов и преподавателя, сгладить некоторые трудности, а также наладить взаимопонимание участников взаимодействия.

Отражение чувств – это техника, направленная на установление не содержательного, а эмоционального контакта между собеседниками. Достижение взаимопонимания может происходить не только на вербальном уровне, а также в понимании ответных психоэмоциональных реакций студента на действия преподавателя. Это особенно важно при проведении занятий в макрогруппах при большом количестве студентов, когда преподаватель физически не сможет опросить всех присутствующих, используя вербальные технологии. Это особенно актуально при проведении лекционных занятий, когда преподаватель не может уделить достаточно времени для проведения полноценного устного или письменного опроса студентов. Во время лекционных занятий наблюдение за поведением и психоэмоциональным состоянием аудитории является наиболее уместным средством контроля деятельности студентов. При этом отражение чувств и эмоций студентов является более объективным показателем их мотивационной сферы, уровня активности познавательной деятельности, нежели устный или письменный опрос, не всегда предоставляющий объективные показатели.

Ответная реакция на передаваемую информацию или действия участника обратной связи является ключевым компонентом взаимопонимания между коммуникатором и реципиентом. Любое проявление эмоций – положительных или отрицательных характеризует отношение человека ко всем происходящим процессам и явлениям окружающей среды. Отсутствие же проявления каких-либо эмоций характеризует студента как инертную, апа-

тичную личность, не готовую к взаимной коммуникации. В любом случае важным условием межличностной коммуникации и функционирования обратной связи является способность человека (преподавателя и студента) правильно понимать чувства собеседника, высказывать ему своё расположение, выражать сочувствие, готовность понять его проблему и, по возможности, помочь в её решении.

Резюмирование или техника подведения итогов предназначена для проведения объективной оценки результатов работы студентов после аудиторного занятия, учебной дискуссии или опроса. Проводя итоговую оценку ответа, преподаватель даёт понять, что информация от студента получена в полном объёме и в отношении студента вынесена объективная его работы на данном аудиторном занятии. Использование резюмирования предполагает непосредственный контакт преподавателя со студентом, так как в письменной форме такое проявление обратной связи не может предоставить желаемого эффекта, особенно в случае, когда от студента требуются ответная реакция, объясняющая его действия в процессе выполнения учебных заданий. Применение данной техники возможно не только при организации аудиторной, а также для осуществления ретроспективной обратной связи. В таком случае преподаватель проводит резюмирование, т.е. подводит итоги своей работы за определённый отчетный период. Тем самым производя объективную оценку своих действия, он направляет свою деятельность на поиск противоречия между текущим и личностным эталонным уровнем своей профессиональной компетенции. Таким образом резюмирование, являясь средством реализации ретроспективной обратной связи даёт начало очередному циклу самообразовательной деятельности преподавателя.

Успешное установление обратной связи позволяет преподавателю более эффективно организовывать учебные занятия с учётом личностных особенностей студентов, а также направлять ход формирования и развития умений и навыков для самообразовательной и профессиональной деятельности. Именно наличие устойчивого контакта со студентами определяет профессиональный уровень и настоящий авторитет преподавателя.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Белянина И.Н., Богомаз И.В. Познавательные барьеры студентов ВУЗа и педагогические условия их преодоления / И.Н. Белянина, И.В. Богомаз // Вестник ТГПУ. – 2014. – №2. – С. 114–116.
2. Лишевский В.П. Педагогическое мастерство ученого: о преподавательской деятельности профессора А.П. Минакова / В.П. Лишевский; АН СССР. – М.: Наука, 1975. – 119 с.
3. Панфилова А.П. Тренинг педагогического общения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр "Академия", 2006. – 336 с.
4. Талызина Н.Ф. Управление процессом усвоения знаний. / Н.Ф. Талызина – М.: Издательство Моск. ун-та, 1975. – 344 с.
5. Штокман И.Г. Вузовская лекция. Учебно-методическое пособие. – Киев: Высшая школа, 1981. – 150 с.