

Г.В. Товканець

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ*

У статті розглянуто питання ролі інформаційно-комунікаційного забезпечення в освітньому процесі, визначено можливі комунікативні бар'єри, які впливають на якість системи передачі-сприймання інформації в освітньому процесі. Систематизовано за видами комунікативні бар'єри інформаційного процесу. Охарактеризовано естетичні, інтелектуальні, емоційні, мотиваційні, моральні, соціально-культурні комунікативні бар'єри та бар'єри слухання.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, освітній процес, комунікаційний процес, комунікативні бар'єри.

1. Літ. 14.

А.В. Товканець

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

В статье рассматривается вопрос роли информационно-коммуникативного обеспечения в образовательном процессе, определены возможные коммуникативные барьеры, которые воздействуют на качество системы передачи-восприятия информации. Проведена систематизация коммуникативных барьеров информационного процесса по видам. Дана характеристика эстетическим, интеллектуальным, эмоциональным, моральным, социально-культурным коммуникативным, слушательским барьерам.

Ключевые слова: информационное обеспечение, образовательный процесс, коммуникативный процесс, коммуникативные барьеры.

G.V. Tovkanets

INFORMATION AND COMMUNICATION SUPPORT
FOR EDUCATIONAL PROCESS

The article considers the issue of role of information and communication support in the educational process; possible communication barriers are determined with their influence upon the quality of the system of transmission and acquisition of information. Systematization of the communication barriers within the information process by their types is carried out. Aesthetical, intellectual, emotional, moral, sociocultural communication barriers along with the barriers of listening are described.

Keywords: information support; educational process; communication process; communication bar-

Постановка проблеми. Умови діяльності в навчально-виховному процесі визначаються характером і рівнем суспільного розвитку, структурою суспільних відносин і зв'язків, рівнем духовної культури, знаннями, досвідом творчості людства, а також тими обставинами, що характеризують суспільство загалом, структуру цього об'єкта, закономірності його функціонування.

* Підготовлено на основі доповіді на VIII-му Міжнародному науковому семінарі «Сучасні проблеми інновацій в управлінні, економіці, освіті, екології» (29 червня – 3 липня 2009 р., Київ – оз. Святяль).

ня і розвитку. А це: вибір форми поведінки; стиль і тактика поведінки з погляду моральних і естетичних цінностей; особиста поведінка, міра такту і відповідальності як показника духовної культури особистості; сфери і рівні поведінки за відповідними моральними нормами

У час швидких змін, надзвичайно великого потоку інформації важливе місце в освітньому процесі займає інформаційно-комунікаційне забезпечення, під яким розуміють сукупність певних технічних і комунікаційних засобів, а також способів їх застосування. «Інформаційні та комунікаційні технології становлять вагомую частку світового виробництва, що спричиняє глобальний перерозподіл як ринку праці, так і ринку освітніх послуг» [1]. Крім того, створення єдиного європейського освітнього простору в рамках Болонського процесу істотно підвищує їхню роль в освіті, сприяє розвитку так званих відкритих університетів. В умовах інформаційного суспільства важливо навчити дітей користуватися інформаційними технологіями. Від успішного вирішення цього завдання визначальною мірою залежатиме розвиток країни і її місце у світовій спільноті [14].

Аналіз досліджень і публікацій. Проблема інформаційно-комунікаційного забезпечення розглядається економістами (Т.І. Лук'янець [7], Г.Г. Почепцов [12]), педагогами (І.А. Зязюн [4], Н.Г. Ничкало [9]), психологами (І. Альошина [2]) як з точки зору економіко-правових, соціально-культурних, так і з точки зору глобалізаційних аспектів. Саме розповсюдження інформаційно-комунікаційних технологій розглядається як основа глобалізації, оскільки завдяки цьому і виникла всевітня інформаційна мережа, що найбільш виразно проявляється у вигляді супутникового телебачення, мобільного зв'язку та Інтернет.

Питання інформаційного забезпечення освітнього процесу – це питання забезпечення комп'ютерною технікою, що потребує певних капіталовкладень, на яке сьогодні освітня галузь має небагато коштів [5; 6]. Це і навчання працювати з такою технікою, формування вміння практичного застосування її і викладачем, і студентом. Окрім цього, це і питання відповідного тлумачення інформаційного потоку.

Мета дослідження. Розглянути загальні питання інформаційно-комунікаційного забезпечення освітнього процесу, проаналізувати можливі комунікаційні бар'єри у системі передачі та сприймання інформації.

Основні результати дослідження. Якими би технічними, фінансовими можливостями не був забезпечений інформаційно-комунікаційний процес, слід звернути увагу на чинник сприймання чи передачі інформації власне людиною, що в освітньому процесі є чи не найголовнішим.

З цієї точки зору інформаційно-комунікаційний процес в цілому є повною системою взаємозалежних елементів, яка складається з таких компонентів [7]:

- відправник – сторона, що відправляє послання іншій (джерело або комунікатор);
- кодування – процес надання думкам символічної форми;
- посилення – набір символів, що передає відправник;
- засоби інформації: канали комунікації, якими повідомлення передається відправником одержувачу;

- декодування – процес, у якому одержувач визначає значення за символами, переданими відправником;
- одержувач – сторона, що одержує відправлене послання (аудиторія або мета);
- відгук – набір реакцій одержувача після того, як він одержує послання;
- зворотний зв'язок – частина відгуку, яку одержувач передає відправнику;
- шуми, які з'являються під час комунікаційного процесу, що призводить до одержання певним чином зміненого послання, порівняно з тим, яке було відправлене.

Але у процесі передачі/сприймання зміст інформації може бути трактований неоднозначно. Причиною цього є певні комунікативні бар'єри.

Дослідники [3; 7] виділяють різні види комунікативних бар'єрів, серед яких слід звернути увагу на такі (рис. 1).

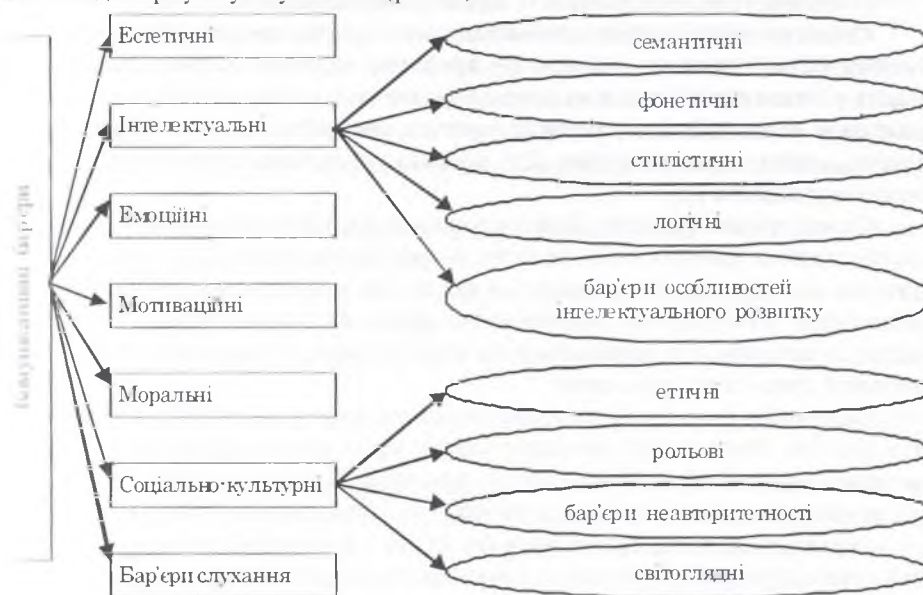


Рис. 1. Види комунікативних бар'єрів, розроблено за [3; 7]

Естетичні бар'єри. Відомо, що перше враження про людину складається про його зовнішнім виглядом. Чистота, охайність, акуратність, елегантність привносять позитивне враження, створюють доброзичливість, приємні почуття.

Одяг, вміння зі смаком одягати його має неабияке значення в контактах. Одяг і всі предмети туалету повинні не лише відповідати вимогам сучасної моди, але й відповідати індивідуальним особливостям людини та враховувати характер роботи. Але у всіх випадках одяг повинен бути скромним, зручним для роботи. Однаково погані і розкіш, що кидається у вічі, і підкреслена бідність. Слід відмітити, що одяг хоч і дуже важливий, але не єдиний компонент зовнішності. Суттєву роль відіграє вираз обличчя, міміка, жестикуляція.

Інтелектуальні бар'єри. Причиною виникнення інтелектуальних бар'єрів є нерівномірність розвитку інтелекту у комунікатора та реципієнта. В одних лю-

дей розвинутий інтелект теоретичний, у інших – практичний, у деякого здатність до цілісного художнього сприйняття світу, у деякого – до його логічного устрою та строгого наукового світогляду.

Інтелектуальні бар'єри є комплексом фонетичних, семантичних, логічних перешкод у сприйманні інформації та особливостей індивідуальних психічних процесів.

Причинами фонетичного непорозуміння в процесі спілкування можуть бути:

а) використання у мовленні елементів з інших мов і діалектів, особливо вживання іншомовних слів;

б) наявність дефектів мовлення та дикції, невиразність мовлення;

в) порушення темпу мовлення;

г) наявність великої кількості звуків- і слів-паразитів.

Семантичний різновид інтелектуальних бар'єрів пов'язаний насамперед з особливостями системи значень. Це проблема жаргонів і сленгів. Відомо, що навіть у межах однієї і тієї ж культури є багато міні-культур, кожна з яких створює своє «поле значень», характеризується специфічним розумінням різних понять, явищ, виражених ним. Для процесу управління семантичні бар'єри є менш актуальним [6].

Стилістичний різновид інтелектуальних бар'єрів виникає при неспівпаданні стилю мовлення комунікатора зі змістом інформації, що передається, ситуацією, в якій воно проходить, а також з психологічними особливостями реципієнта. Комунікатор повинен чітко відчувати стан реципієнта, виявляти відтінки ситуації, що намічається чи вже виникла, з тим, щоб вибрати правильний стиль свого мовлення.

Основною причиною логічних бар'єрів є існування різних логічних систем доказів. Вони можуть виникати також через володіння різними об'ємами вихідної інформації, вибором різних критеріїв. Для одних людей логічним є те, що не суперечить розуму, для інших – те, що відповідає моралі, обов'язку.

Інтелектуальні бар'єри можуть виникати і в результаті різних особливостей інтелектуального процесу у комунікатора та реципієнта. Однією з таких характеристик є «швидкість» мислення учасників спілкування. При цьому не слід розглядати більш повільний хід процесів мислення як недолік чи низький рівень інтелекту. Для будь-якого працівника було б ідеальним поєднання високої швидкості мислення з його фундаментальністю та оригінальністю. В реальності такого ідеалу досягти дуже важко. Експериментально встановлено, що якщо людина говорить більше 2,5 слів в секунду, то зміст інформації не буде сприйматися [11]. Але і навпаки, занадто сповільнена мова також ускладнює взаєморозуміння.

Важливим у комунікаційному процесі є аспект сприймання співрозмовника, оскільки це дуже часто є причиною конфліктів у навчально-виховному процесі.

Зазначимо, що кожний із індивідумів може формувати аналогі трьох типів в трьох модальностях:

- візуальна (при цьому зовнішня та внутрішня аналогова інформація є комплексом зорових образів);

з (при цьому аналогова інформація є комплексом звуків);
 зривна (при цьому аналогова інформація є комплексом відчуттів:
 та інших).

Інформацію можна передавати, використовуючи візуальну,
 слухову, нюхову, смакову, естетичну модальності.

Щоб спілкування було ефективним, комунікатору K_1 необхідно
 передати інформацію, використовуючи ту модальність, в якій спроможний
 партнер з комунікації K_2 . А комунікатору K_2 необхідно передати
 інформацію, використовуючи ту модальність, в якій може сприйняти партнер
 з комунікації K_1 . Таким чином, виконується необхідна умова ефективної ко-
 мунікації: відповідність переданої та сприйнятої інформації.

Визначення модальності внутрішнього процесу партнера з комуніка-
 ції здійснюється декілька індикаторів. Найпоширенішим є словесні інди-
 катори (які характеризують модальність внутрішнього процесу). На-
 приклад, якщо комунікатор K_1 говорить: «Уявіть собі...», то це означає, що він
 уявляє собі образ, а потім переводить його в слова візуальної модаль-
 ності. Якщо комунікатор K_2 пропонує комунікатору K_1 теж уявити. Візуальна,
 слухова, нюхова, смакова, естетична модальності характеризуються специфічними предикатами (сло-
 ва, які характеризують модальність внутрішнього процесу).

Візуальної модальності характерні слова «уявіть», «красиво», «поди-
 вайтеся», «бачу» тощо;

Слухової модальності – «послухайте», «співзвучно», «тихо», «го-
 ло», «хрусткий» тощо;

Естетичної модальності – «важко», «тепло», «м'який», «легкий»

Інформацію, за словесними предикатами можна визначити модальність
 внутрішнього процесу партнера з комунікації

Культурні бар'єри. Соціально-культурні бар'єри виникають че-
 рез різницю такого типу інтелекту, як соціальний. Особливістю цього типу є
 неможливість зрозуміти стан інших людей і передбачити розвиток соціальних си-
 стем. Соціальний інтелект проявляється в почутті такту, вмінні прихилити
 партнера та створювати необхідну атмосферу спілкування. Ознакою
 цього типу є прояв безтактності, невміння пристосуватися до ситуації,
 вирішення проблеми спілкування, обмеженість у широкому загаль-
 ному колі питань. Особливо цей недолік відчувається, якщо людині
 необхідно контактувати з різними людьми. Як різновиди соціально-
 культурних бар'єрів можуть розглядатися етнічні, рольові, бар'єри неавтоори-

Мотиваційні бар'єри. В останні роки вітчизняні та зарубіжні психологи
 звернули увагу на мотивацію як одну з основних умов управління в
 діяльності людини.

Мотивація як специфічний вид діяльності також визначається мотива-
 ційною потребою. Мотиваційна потреба породжує комунікативні бар'єри. Причиною непорозу-
 міння такого виду бар'єрів є відсутність у реципієнта інтересу
 до інформації. А це, у свою чергу, обумовлено тим, що інформація не стосу-

ється особистих потреб реципієнта. Відповідно, основним методом подолання мотиваційних бар'єрів є якомога міцніший зв'язок повідомлення з потребами та інтересами реципієнта. Даний метод широко використовується в масових формах спілкування – пропагандистських лекціях, публічних виступах.

Як прийоми мотивації спілкування можуть використовуватися:

- пояснення важливості вирішення поставлених завдань;
- підкреслення важливості думки реципієнта для винесення певного рішення або його здійснення;
- вираження впевненості в тому, що інформація буде вислухана реципієнтом та прийнята, враховуючи його розсудливість, професіоналізм тощо.

Найбільш вульгарним варіантом мотиваційних бар'єрів є таке ставлення до партнера із спілкуванням, яке виражається формулою: Не розумію тому, мені не вигідно розуміти. Але й не тільки недостатній, але й надлишковий рівень мотивації може бути причиною непорозуміння. Якщо людина дуже хоче бути зрозумілою іншим, вона неодмінно почне хвилюватися, думки починають плутатися, мова стає без зв'язку, обривається, і в результаті цю людину майже ніхто не розуміє.

Моральні бар'єри. Причиною непорозуміння можуть бути не порядність, підлість, брехливість та інші аморальні якості учасників спілкування. В результаті їх виявлення у реципієнта формується почуття недовіри, а інколи й ворожості до комунікатора, яке поширюється й на інформацію, яку він передає. В цьому випадку виникають моральні комунікативні бар'єри, які створюють між людьми таку стіну, через яку не пройти навіть тим, хто досконало володіє різноманітними способами спілкування [13].

Особливістю цих бар'єрів в діловому спілкуванні є їхня стійкість: досить одного разу виявити у комунікатора брехливість, і він вже не може розраховувати на довіру та розуміння в майбутньому.

Емоційні бар'єри. Найбільш непередбачувані та складні явища в спілкуванні пов'язані з емоційною сферою людини.

Емоційні бар'єри в комунікації виступають не тільки як самостійне явище в спілкуванні, але і як своєрідний каталізатор, що посилює вплив інших перешкод в адекватному розумінні повідомлень.

Емоції потрібно умовно розділити на позитивні і негативні. Ознакою такого поділу є задоволення або невдоволення [8]. Негативні емоції комунікатора інколи взагалі позбавляють його можливості правильно підібрати той чи інший засіб передачі інформації. Порушується дикція та виразність мови. Інтонація в даному випадку не сприяє засвоєнню повідомлень реципієнтом, а навпаки – перешкоджає.

Під впливом негативних емоцій комунікатор, як правило, втрачає контроль над своєю мімікою та жестикуляцією. Суттєво страждає і змістовна сторона повідомлення, що передається. Сердита людина може сказати таке, про що згодом буде жалкувати. Але люди не часто з розумінням відносяться до людини, яка дає волю своєму агресивному стану, навіть якщо він є виправданим.

Позитивні емоції в цілому підвищують комунікативні якості людини. Комунікатор в даному випадку є більш привабливий. Разом з тим позитивні емоції знижують об'єктивність комунікатора, провокують односторонню інтер-

фактів «в рожевих кольорах», перебільшення своїх можливостей. настрої знижує критичність людини, будь-яка випадкова подія, що заданими обставинами, може здатися досить привабливою [10].

Подолання таких бар'єрів спілкування лежить у професіоналізмі, оцінювати та аналізувати окремі факти та обставини в цілому.

Бар'єри слухання. Вміння слухати є найбільш необхідним і потребує найвищого досконалень. Існує низка чинників, які негативно впливають на процес слухання:

негативний емоційний стан;

втрата інтересу до повідомлення, небажання слухати;

невміння слухати, нерозуміння поняття процесу слухання;

нездатність до поспішних оцінок;

вимушення власної відповіді, своїх переживань, почуттів, турбот;

небажання почути не те, що хочеться.

Висновки. Інформаційно-комунікаційний процес як явище охоплює всі сфери діяльності людини, має кілька етапів реалізації, комплексне виконання завдань для досягнення прагматичного результату.

Комунікативні бар'єри значно впливають на процес сприйняття інформації в комунікаційному процесі. Знання, своєчасне подолання та знешкодження негативних чинників дозволить підвищити ефективність комунікаційного процесу, розуміння типів та особливостей комунікативних бар'єрів дозволить педагогічно оптимізувати ефективну комунікацію при виконанні професійних завдань.

Затвердження Державної програми «Інформаційні та комунікаційні технології в освіті 2006–2010 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 7.12.2005 №1153 // zakon1.

Григоруканова І. Паблік рилейшнз для менеджерів и маркетерів. – М.: Тандем, 1997. – 255 с.

Григоруканова В. Психологія в рекламі. – М.: Дата-строн, 1992. – 272 с.

Григоруканова Т. А. Освіта і вчитель у контексті українського державотворення // Педагогіка і психологія в освіті – 1999. – №1. – С. 20–24.

Григоруканова В. О. Формування елементів інформаційної культури під час вивчення дисципліни «Інформаційні технології в освіті» // Наука і методика: Зб. наук.-метод. праць. – Вип. 13. – К.: Агенція «Інформаційні технології в освіті», 2008. – С. 27–30.

Григоруканова О. О. Використання електронних підручників як одна з форм раціональної організації роботи студентів // Наука і методика: Зб. наук.-метод. праць. – Вип. 7. – К.: Агенція «Інформаційні технології в освіті», 2006. – С. 75–80.

Григоруканова Т. І. Маркетингова політика комунікацій. – К.: КНЕУ, 2000. – 377 с.

Григоруканова Р. С. Психологія. – М.: Просвещение, 1990. – 345 с.

Григоруканова Н. Г. Педагогіка вищої школи: крок у майбутнє // Сучасна вища школа: психологічний аспект. – К., 1999. – С. 3–12.

Григоруканова А. Л. Психологія управління. Основи межличностного общения. – К.: Вира-Р, 2000. – 128 с.

Григоруканова Г. Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. – М.: Ваклер, 1999. – 348 с.

Григоруканова Г. Г. Теория и практика коммуникации. – М., 1998. – 175 с.

Григоруканова Г. Г. Психология и этика делового общения: Учебник / Под ред. В.И. Лавриненко. – М.: Аспект-пресс, 2000. – 327 с.

Григоруканова І. Освіта економічна освіта: Україна і Болонський процес / За ред В.Д. Базилевича. – К.: Агенція «Інформаційні технології в освіті», 2009. – С. 326.

Стаття надійшла до редакції 25.08.2009.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>