

## **МОЖЛИВОСТІ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ ТА ЧАТІВ У ПІДГОТОВЦІ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МАЙБУТНІХ ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ**

У статті розкрито комунікативні можливості електронної пошти та чату; висвітлено особливості підготовки майбутніх практичних психологів до професійно спрямованої взаємодії засобами електронної пошти й чату.

*Ключові слова:* електронна пошта, чат, професійна взаємодія.

В статье раскрыты коммуникативные возможности электронной почты и чата; раскрыты особенности подготовки будущих практических психологов к профессиональному взаимодействию средствами электронной почты и чата.

*Ключевые слова:* электронная почта, чат, профессиональное взаимодействие.

The article reveals communicative possibilities of e-mail and chat, the peculiarities of training of future psychologists for their professions communication through e-mail and chat is described.

*Key words:* e-mail, chat, professional interaction/

**Постановка проблеми та аналіз останніх досліджень і публікацій.** Радикальні політичні, соціально-економічні та організаційні зміни, які відбуваються в сучасному суспільстві, призводять до суттєвих змін у системі вищої професійної освіти. Динамізм суспільних процесів сприяє появі нових стратегічних напрямів перебудови процесу навчання у вищій професійній школі і перетворенню процесів становлення майбутніх фахівців, зокрема практичних психологів.

У контексті реформування вищої освіти впровадження інновацій у навчальний процес виокремлюється низка напрямів, за якими здійснюються наукові дослідження, а саме: філософсько-педагогічні засади стратегії розвитку

української освіти (В. Андрущенко, Л. Горбунова, І. Зязюн, В. Луговий, М. Михальченко, В. Петрушенко, С. Черепанова, В.Шевченко та ін.); розробка концептуальних засад інформатизації системи освіти, аналіз філософських і соціальних проблем, пов'язаних із використанням комп'ютерів у навчально-виховному процесі (О.Андрєєв, В. Андрущенко, В. Антонов, В. Вембер, В.Кухаренко, В. Луговий, Є. Полат, С. Сисоєва ін.); теоретичні і методичні аспекти електронного навчання (В. Антонов, В. Вембер, В. Євстафієв, О. Зиміна, Г. Саприкіна, С. Христочевський, Л. Хоменко та ін.); розв'язування психолого-педагогічних проблем ефективного використання комп'ютерів у навчально-виховному процесі (Г. Андріанова, Н. Волкова, Б. Гершунський, О. Рибалко, О. Собаєва, Е.Хуторський ін.); обґрунтування логіко-психологічних основ використання комп'ютерних навчальних засобів у процесі професійної освіти (В. Беспалько, П. Гальперін, П. Гончаров, В. Кантелінін, С. Ковальов, П. Кузнецов та ін.); комп'ютерне навчання (М. Аكوпова, А. Зубов, В. Ляудіс, Л. Морська, Е. Носенко ін.). Однак, попри ряд наукових розвідок із важливих проблем інноватизації та інформатизації освітнього процесу, що з'явилися останнім часом, питання підготовки майбутніх психологів до професійної взаємодії засобами інформаційних технологій потребує подальшого дослідження.

**Метою** статті є розкриття особливостей підготовки майбутніх психологів до здійснення професійно спрямованої взаємодії засобами комп'ютерних технологій, зокрема електронної пошти та чату.

Згідно мети були висунуті **завдання**: розкрити комунікативні можливості електронної пошти та чату; висвітлити особливості підготовки майбутніх практичних психологів до професійно спрямованої взаємодії засобами електронної пошти й чату.

**Виклад основного матеріалу.** Можливості інформаційно-комунікаційних технологій для удосконалення підготовки студентів до професійної взаємодії досить широкі. Це:

– мультимедійний зв'язок, що передбачає поєднання голосу, тексту та відеозображень, які передаються по одній фізичній лінії зв'язку („перехід від вербальної до графічної комунікації на наочному, візуально-образному рівні” [5, с. 40]). Суттєвим творчим елементом такої комунікації є вибір засобу надання інформації;

– *гіпермедіасистеми*, що стимулюють внутрішній діалог користувача за умови, коли гіпертекст (база даних, яка складається з текстових та/або графічних фрагментів, котрі містять логіко-сміслові чи асоціативні зв'язки для переходу від одного вузла до іншого [5, с. 120]), поєднує в собі завдання на розуміння і предметні мікрозадачі. Дані види діяльності, розкриваючи способи мислення, сприяють зіставленню різних позицій, спонукають до самостійного розмірковування або оцінки висловлених гіпотез, аргументів, до прийняття самостійних рішень, аналізу різних позицій, оцінних суджень [4];

– *телекомунікаційні технології* (технології передачі й одержання інформації за допомогою глобальних комп'ютерних мереж [2, с. 170]), які ґрунтуються на широкому спілкуванні, зближенні, стиранні кордонів між окремими соціумами, на вільному обміні думками, ідеями, інформацією учасників спільного проекту, засновані на широких контактах із культурою різних народів, досвідом людства; стимулюють розвиток рідної мови й оволодіння іноземними мовами [1].

Розпочнемо виклад з електронної пошти як найуживанішого електронного засобу здійснення комунікації між розділеними відстанню співбесідниками. Зазначимо, що для адекватного застосування електронної пошти студенти повинні мати не лише технічні навички роботи з нею, але й уявлення про етикет здійснення комунікації через електронне листування як із представниками країни, де мешкають студенти, так і з співрозмовниками з інших країн. Тому навички користування електронною поштою доцільно розділити на дві групи: комунікативні та технічні.

Розвиваючи комунікативні уміння листування електронною поштою, необхідно звернути увагу студентів на такі аспекти: дотримуватись

формального стилю у використанні мовних засобів і оформленні листа. Рівень формальності залежить від мети комунікації і співрозмовника, якому призначається лист. Написання листів може припускати використання абревіації, емоційні висловлювання тощо. При написанні листа не можна користуватись тільки великими літерами, що може негативно вплинути на читача. Необхідно висловлювати повагу до думки співрозмовника; власні аргументи викладати в тактовній формі, переконатись, що файли, прикріплені до листа, не є завеликими за об'ємом, щоб адресат зміг їх завантажити на власний комп'ютер. Перед відправкою доцільно написати листа в текстовому редакторі для додаткового редагування і перевірки.

Існує низка способів послугування електронною поштою в навчальному процесі, які відрізняються за метою, рівнем складності й охоплюють як розсилку студентам домашніх завдань, так і здійснення складних проектів, які залучають до комунікації навчальні групи з інших країн на певний період часу – від декількох тижнів до навчального року.

Наведемо кілька прикладів: пересилка виконаного завдання викладачеві для перевірки й оцінювання, розповсюдження завдання між одногрупниками, надання студентам стислого змісту заняття з домашнім завданням, додатковими матеріалами після кожного заняття на регулярній основі (раз на тиждень), пересилання студентам інформаційних листів про заняття або події з життя навчального закладу, інформаційні листи можуть мати вигляд журналу чи хронічки подій. Студентів також необхідно залучати до розсилання таких листів для підтримки особистих стосунків, почуття належності до групи. Підготовка завдання до навчального заняття, що здійснюється студентами у мікро групі, електронна пошта виступають як засіб зв'язку і пересилання матеріалів для подальшого редагування й доповнення; пересилання викладачеві питань за темою, яка є незрозумілою для студентів, для додаткового пояснення на наступному занятті тощо.

Електронна пошта може використовуватись як засіб реалізації пролонгованого проекту, спрямованого на збирання відомостей і необхідної

інформації, проектів, спрямованих на налагодження спілкування з тими студентами, котрі навчаються в аналогічному вищому навчальному закладі іншої країни. Спілкування, опосередковане електронним листуванням, може допомогти студентам отримати інформацію про сучасні проблеми психології, які хвилюють фахівців інших країн, специфіку навчання в іншій країні, дисципліни, що вивчаються, особливості навчального процесу, розширити уявлення про культуру тощо.

Наведемо приклад проекту електронного листування.

Проект листування електронною поштою: студенти з усього світу	
Тема	Психологія особистості в конфліктних ситуаціях
Мета	дізнатись про психологію конфлікту та конфліктної поведінки людини, психологічні особливості конфліктних ситуацій та особливості практичної роботи психолога з конфліктними ситуаціями
Термін	5 занять по 1 годині кожний
Процедура проведення	
Перед початком проекту	а) налагодити контакт із викладачем психології (студентами – практичними психологами) з іншої країни через e-mail. Найпростіший спосіб знайти викладача – через мережу професійного розвитку викладачів
	б) обмінятись детальною інформацією про проблему, яка цікавить вас, та з'ясувати фахові інтереси викладача (студентів – практичних психологів); висловити власні погляди на існуючі в країні проблеми психології конфлікту та конфліктної поведінки людини, психологічні особливості конфліктних ситуацій та особливості практичної роботи психолога з конфліктними ситуаціями
	в) чітко визначитись із створенням пар між студентами обох груп для листування
	г) визначити шлях листування – через особисті скриньки студентів чи загальну скриньку для усієї групи (викладача)
	д) визначитись із часовими межами (надсилання першого листа, відповіді). Для реалізації проекту знадобиться 5 занять по одній годині
	е) скласти перелік веб-сайтів, що містять інформацію для підготовки до виконання проекту

Заняття 1.	Робота в парах із використанням мережі Інтернет. Викладач повідомляє студентів про майбутнє листування з викладачем або іноземними студентами і пропонує їм знайти в мережі інформацію про психологію конфлікту та конфліктної поведінки людини, які висвітлені в науковій літературі
	Організація мозкового штурму на виявлення того, що студенти вже знають про дану проблему
	Формування мінігруп згідно з кількістю наявних комп'ютерів
	Кожна група має свою тему для дослідження («Історія та галузі «конфліктології», конфлікт як тип важкої життєвої ситуації», «Конфліктність особистості» та «конфліктна особистість»; «Особливості психологічної роботи з різними типами конфліктних особистостей та ін.») та адреси необхідних сайтів. Час на виконання завдання чітко регламентований.
	Студенти створюють інші групи для обговорення знайденої інформації та формулювання питань до викладачів чи студентів.
Заняття 2.	Написання вступного листа. Викладач надає студентам імена їхніх адресатів. У вступному листі необхідно подати інформацію про себе (ім'я, вік, стать, інтереси), особливості вивчення психології конфлікту й конфліктної поведінки людини, психологічних особливостей конфліктних ситуацій; особливостей практичної роботи психолога з конфліктними ситуаціями, питання, сформульовані попередньо з одногрупниками.
	Перевірка змісту листів (здійснюється студентами у групі з виправленням помилок та недоліків у змісті англomовного листа).
	Відсилення листів електронною поштою (попередньо необхідно домовитись із викладачем, щоб відповіді на листи надійшли до наступного заняття).
Заняття 3.	Студенти отримують і читають свої листи.
	Студенти пишуть коротку відповідь, дякуючи співбесідника і відповідаючи на наявні в листі питання. Далі листи знову перевіряються у групах перед їхнім відправленням адресатам.
Заняття 4.	Студенти готують презентацію з інформацією, яку вони дізнались із листів та усне повідомлення.
Заняття 5.	Мікрогрупи студентів роблять презентації.
	Наприкінці визначаються найкращі презентації за такими параметрами: повнота фактів, цікава наочність, оригінальність демонстрації, ґрунтовність. Доцільно запровадити систему винагород для студентів, котрі приготували кращі презентації.

Наступні навчальні заходи	Інформацію, отриману через листування, доцільно розмістити у блогах, вікі та підкастах. Започатковане листування можна також використовувати для розвитку вікі та блогів на рівні взаємодії студентів із різних країн.
---------------------------	--

Для успішної реалізації проекту з листування студентів із викладачем або студентською спільнотою іншої країни необхідно забезпечити виконання таких умов: визначення чітких часових меж для написання листа, відправлення та отримання відповіді, визначення режиму листування – індивідуального, групового, у мінігрупах, у парах, володіння студентами навичками електронного листування та знаннями етикету здійснення комунікації через електронну пошту, визначення ролі викладача та ступеня його залучення до листування, попереднє обговорення із студентами можливих ситуацій непорозуміння через культурні відмінності, дотримання норм ввічливості у листах, грубі та агресивні висловлювання в листах не повинні не отримувати відповідної реакції.

Зупинимося на технології чату, яка є засобом реалізації спілкування в синхронному режимі, тобто онлайн.

Підготовку до проведення чату можна характеризувати фразою «Місце зустрічі змінити не можна». Правда, до цього варто додати: і час теж. У призначений час кожен учасник зустрічі, незалежно один від одного, «заходить» зі своєї машини на URL «віртуальної кімнати». Інтерфейс Chat-room побудований таким чином, що все, що студенти набирають на клавіатурі своєї машини і відправляють на адресу «віртуальної кімнати», відразу з'являється на екранах моніторів усіх співрозмовників. Дидактичний ресурс чату залежить від рівня попереднього опрацювання його тематики, рівня підготовки ведучого, умінь учасників швидко мислити, швидко й лаконічно викладати думки, швидко працювати з клавіатурою.

Підготовка студентів до професійної взаємодії передбачає використання систем *особистого* (чат (chat) діалогу, коли повідомлення, що набирається одним із його учасників, автоматично відображається й в іншого учасника, на яке він таким же чином відповідає, продовжуючи в такий спосіб діалог), і

*колективного* (колективний чат, коли учасники колективного обговорення по черзі обмінюються репліками-повідомленнями) діалогу за допомогою електронної пошти (e-mail). Студент набирає повідомлення і відсилає його адресату, який миттєво або у зручний для нього час це повідомлення одержує і за необхідності посилає відповідь. Серед чатів виокремлюють: текстовий чат, аудіо чат, відео чат, публічний чат, особистий чат. Щодо мети послугування чатом у навчальних цілях, то розрізняють такі його види: чати вільного спілкування, чати спільного обговорення певного завдання проекту, інформаційні чати (доповідач – викладач чи студент – робить повідомлення, після його завершення слухачі ставлять питання), практичні чати (відпрацювання окремих мовних навичок).

У процесі підготовки майбутніх психологів доцільно поєднувати голосовий і текстовий види чату, які мають як певні недоліки, так і переваги. Так, серед переваг текстового чату виділяють: можливість користуватись текстовим чатом удома; упровадження інноваційних технологій на заняттях, підвищення мотивації студентів до формування готовності до професійної взаємодії, можливість спілкування з студентами з інших країн, мінімальне технологічне оснащення, легкість застосування, можливість запису чату з метою аналізу мовлення. Як недоліки можна відзначити: хаотичність текстового чату (перестрибування з думки на думку, відхилення від теми), складність визначення причини помилки, яка може бути зроблена механічно під час друкування або через умовні скорочення, за умови низького рівня автоматизованості друкарських навичок студенти можуть не встигати за логікою спілкування.

Для послугоування чатом у навчальній діяльності викладачеві доцільно, перш за все, ознайомитись із технологічними умовами реалізації спілкування в чаті, провести кілька чат-сесій для розвитку впевненості в подальшому використанні чатів у навчальному процесі. Для забезпечення вмотивованого чат-спілкування, необхідно налагодити зв'язок із викладачами з інших країн, які зацікавлені в тому, щоб їхні студенти спілкувались у чаті з представниками



з інших країн.

Налагодження спілкування в чаті зі студентами інших країн у навчальному процесі сприяє реалізації таких умов формування готовності до професійної взаємодії: активізація іншомовних навичок здійснення «реального» спілкування з безпосереднім співрозмовником, налагодження контакту з представниками іншої культури та системи освіти, вмотивована практика відпрацювання навичок усного і писемного мовлення.

Якщо студенти обох груп мають комп'ютери в достатній кількості, спілкування в чаті може здійснюватись один на один, в інших випадках – між мікрогрупами.

Реалізація навчальної чат-технології передбачає певну етапність дій:

I. Вступний етап. На цьому етапі надаються необхідні інструкції, відбувається знайомство та обмін особистісною інформацією зі співрозмовником. Даний етап має на меті зняття напруги між співрозмовниками.

II. Основна частина чату. На цьому етапі виконується основне завдання, яке може містити серію невеликих завдань, котрі студенти повинні виконати і зробити необхідні записи.

III. Заключний етап. Цей етап передбачає підведення підсумків розмови. Викладач може запропонувати студентам розповісти один одному про що вони дізналися зі співбесіди.

Успішна реалізація чат-технології в навчальному процесі можлива за таких умов: формулювання чітких цілей і завдань, які необхідно досягти у процесі спілкування, вмотивоване використання чату – мета застосування чату має бути зрозумілою студентам й обумовленою умовами і завданнями навчання. Для текстового чату доцільно залучати не більше 6-8 студентів і не більше 3-5 студентів для голосового чату. Запис чату для аналізу мовлення, стратегій спілкування тощо, розробка додаткового плану проведення заняття, якщо використання чату планувалось на навчальному занятті, а недоліки Інтернет- зв'язку не дозволяють здійснити заплановане.

Практичний досвід дає підстави стверджувати, що послуговування в навчальному процесі електронною поштою й чатом з метою формування в майбутніх психологів готовності до професійної взаємодії підвищує інформаційну озброєність майбутніх фахівців (система „людина-комп'ютер”), де насамперед виступає інтерес до нової інформації, бажання осмислити її, поділитися новим знанням з оточенням, застосувати знання і вміння в конкретній ситуації; дозволяють формувати у студентів необхідний рівень знань, уміння аналізувати, порівнювати, узагальнювати, обробляти наявну інформацію, знаходити потрібну інформацію, пов'язувати її з досліджуваними питаннями.

**Висновки.** Необхідно зазначити, що використання в навчальному процесі електронної пошти, чат-технологій сприяє формуванню готовності майбутніх практичних психологів до професійної взаємодії. Internet-технології створюють таке комунікаційне середовище, котре надає нові можливості інтелектуального і духовного розвитку майбутніх психологів, формування в них готовності до здійснення нових форм комунікації. Вони є дієвим засобом, що дозволяє впровадити в життя ідею безперервної освіти й реалізувати наповнені високим звучанням девізи, проголошені ЮНЕСКО: „Освіта для всіх”, „Освіта через усе життя”, „Освіта без кордонів”.

### Література

1. Морзе Н.В. Система методичної підготовки майбутніх учителів інформатики в педагогічних університетах: Дис... д-ра пед. наук: 13.00.02. – К., 2003. – 596с.
2. Освітні технології /О.М.Пехота, А.З.Кіктенко, О.М.Любарська та ін. : Навч.-метод. посіб.; За заг. ред. О.М.Пехоти. – К.: А.С.К., 2001. – 256с.
3. Пассов Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. – 2-е изд. – М.: Просвещение, 1991. – 223с.

4. Романов А.Н. Технология дистанционного обучения в системе заочного экономического образования /А.Н.Романов, В.С.Торопцов, Д.Б.Григорович. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 303 с.
5. Столяревская А.Л. Формирование информационной культуры студентов педагогических вузов при изучении курса информатики: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01. – Х., 1998. – 172с.