

УДК 378.147

DOI: <https://doi.org/10.32820/2074-8922-2021-71-79-88>

**ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ВИКЛАДАЧА ЗВО  
В УМОВАХ ВІДДАЛЕНОГО НАВЧАННЯ ЗАСОБАМИ ІНФОРМАЦІЙНО-  
КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

© Синельник І.В.<sup>1</sup>, Стонога А.О.<sup>2</sup>

*Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут»<sup>1</sup>  
Українська інженерно-педагогічна академія<sup>2</sup>*

**Інформація про авторів**

**Синельник Ірина Василівна:** ORCID: 0000-0002-6413-0483, isinel@gmail.com к.пед.н., професор кафедри фізики; Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут»; вул. Кирпичова, 2, м. Харків, 61002, Україна;

**Стонога Аліна Олександрівна:** ORCID: 0000-0002-2353-3067, 100nogaalina@gmail.com; Асистент кафедри педагогіки методики та менеджменту освіти; Українська інженерно-педагогічна академія; вул. Університетська, 16, м. Харків, 61003, Україна.

Актуальність теми дослідження зумовлена нагальною потребою в трансформуванні існуючого освітнього процесу у зв'язку з карантинними обмеженнями, спричиненими коронавірусом, шляхом переходу на онлайн-навчання; тенденціями в освіті до вдосконалення системи онлайн-навчання та комп'ютерних засобів комунікації; недостатньою дослідженістю віддаленого (онлайн) навчання. Метою цієї роботи є виявлення проблем освітньої комунікації як провідного складника професійної комунікації викладача в умовах віддаленого (онлайн) навчання, обґрунтування вибору та способів використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для розв'язання виявлених проблем. Для досягнення мети дослідження було з'ясовано особливості професійної комунікації викладача закладів вищої освіти (ЗВО) у віддаленому режимі навчання, обґрунтовано проблеми освітньої комунікації і запропоновано способи їх вирішення, з'ясовано, які саме інформаційно-комунікаційні засоби придатні для розв'язання проблеми освітньої комунікації. У ході дослідження були використані такі методи: педагогічне спостереження, анкетування, систематизація, узагальнення. У ході дослідження були уточнені особливості комунікації викладача у віддаленому навчанні, виявлено фактори, які найбільшою мірою впливають на характер віддаленого (онлайн) навчання, переваги та обмеження роботи в такому режимі навчання з точки зору його учасників, було проведено емпіричне дослідження у формі електронного анкетування науково-педагогічних працівників та здобувачів освіти ЗВО різних типів та форм власності. На основі результатів емпіричного дослідження було виділено головні переваги та проблеми віддаленого навчання, а також фактори, які підвищують або знижують якість сприйняття та засвоєння навчального матеріалу з точки зору науково-педагогічних працівників та студентів. Основними позитивними рисами віддаленого навчання для опитаних є переваги організаційного характеру та використання і необхідність опанування сучасних ІКТ. Основні обмеження та фактори, які негативно впливають на сприйняття та засвоєння навчального матеріалу в умовах віддаленого навчання, для респондентів пов'язані з ускладненням організації викладацької діяльності та освітньої взаємодії й зниженням якості сприйняття та засвоєння навчального матеріалу. За результатами емпіричного дослідження з'ясовано, що більшість проблем освітнього процесу обумовлена неповнотою освітньої комунікації в онлайн-режимі. Розв'язання цих проблем запропоновано здійснити за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій через застосування їх спеціальних можливостей. Перспективами подальшого дослідження є обґрунтування та розроблення технології впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у навчальний процес, що відбувається у віддаленому (онлайн) форматі, та її експериментальна апробація.

**Ключові слова:** професійна комунікація, освітня комунікація, невербальна комунікація, віддалене навчання, онлайн-навчання, дистанційне навчання, інформаційно-комунікаційні технології.

**I. Synelnyk, A. Stonoha** "Improving the quality of teachers' professional communication in distance learning at higher education institutions, using information and communication technologies"

The topicality of the research topic is predefined by an urgent requirement put into place by the coronavirus pandemic and the need for quarantine measures. The effect of the virus has been seen in the transition of the existing in-class educational process into online studies. This major shift in education has

stimulated the improvement of the system of online studies and communication by means of computer technology. The aim of this work is to expose problems in educational communication under the conditions of distance learning, to substantiate the choice and the use of information and communication technologies (ICT) in the solution of educational problems. To select a specific topic for research it is necessary to understand the features of professional communication in distance learning, to ground the problems of educational communication, to offer the ways of communication and decision-making, and to offer means suitable to solve problems in educational communication.

While conducting the research, such methods as pedagogical supervision and questioning (questionnaires) were used. Features of teacher-student communication in distance learning, which had the strongest impact on the character of distance learning, were identified. Also, the advantages and limitations of work in such a mode were examined from the point of view of its participants. An empirical study was undertaken in the form of an electronic questionnaire administered to educators and students of higher education establishments of different types. Based on the results of the empirical research, the main advantages and problems of distance learning were distinguished, as were factors that promote or reduce the perception of quality and mastering of educational materials from the viewpoint of research and teaching staff and students.

According to the results of the poll, the basic positive qualities of distance learning are the advantages of organizational character as well as the use and necessity of capturing modern ICT. Basic limitations and factors that negatively influence perception and learning in distance education are related to complex organization of teaching activities and educational cooperation and a decline in the perception of quality and mastering of educational materials. The results demonstrated that most problems of the educational process are conditioned by incomplete educational communication in the online mode. The solution of these problems is possible to carry out through information and communications technologies and the opportunities they offer.

**Keywords:** professional communication, educational communication, nonverbal communication, distance learning, studies, distance learning studies, information and communication technologies (ICT), factors influencing the efficiency of distance learning.

**Постановка проблеми.** У сучасному мінливому світі, де блискавично зникають цілі економічні галузі, натомість виникають нові, розвиток системи освіти спрямований на створення умов для неперервного навчання людини протягом життя, що забезпечує можливості зміни напрямів і сфери професійної діяльності. Тому трендами в освіті є вдосконалення систем дистанційного навчання та комп'ютерних засобів комунікації, які надають змогу навчатися в будь-який час із будь-якого місця. Ці тенденції були підсилені карантинними заходами протидії поширенню COVID-19. У зв'язку з карантинними обмеженнями, спричиненими коронавірусом, які тривають вже більше року, виникла нагальна потреба в трансформуванні традиційного освітнього процесу, що полягає у відмові від очного спілкування викладача зі студентами та переході на опосередковану технічними засобами онлайн-комунікацію. Відповідно до директивних документів Міністерства освіти, заклади вищої освіти (ЗВО) України перейшли в онлайн-режим навчання. Більшість ЗВО перейшли на віддалену (онлайн) форму роботи, деякі – на дистанційну. Дистанційна форма навчання впроваджується протягом останніх десятиріч

та є досить відомою, вона реалізується як самостійне навчання через онлайн-платформу за курсом, викладеним на неї. Усі навчальні матеріали доступні цілодобово, студент може вивчати їх у зручний час, існують лише обов'язкові дати, до яких необхідно здати завдання, виконати тестування або інший контрольний захід. На відміну від дистанційного навчання, віддалене — це безпосередньо кероване викладачем навчання, яке забезпечується засобами онлайн комунікації, заняття та контрольні заходи відбуваються за розкладом занять в онлайн-режимі. Навчально-методичні матеріали та завдання для самостійної роботи викладені на навчальній платформі в постійний доступ. Спільною рисою для обох форм навчання є зміна способу освітньої комунікації, яка стає певною мірою обмеженою з технічних (характеристики комунікаційних каналів, недостатнє технічне обладнання, неповна відповідність вимогам щодо умов віддаленої комунікації), психологічних (зміна характеру навчальної взаємодії, недостатня готовність до віддаленої комунікації, ускладнення невербальної комунікації) та власне дидактичних (недостатня розробленість методів, засобів, форм навчання, що базуються

на онлайн-комунікації) причин. Для подолання обмежень онлайн-комунікації та забезпечення необхідного рівня засвоєння змісту освіти можуть бути використані функціональні можливості сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), які наразі є провідним засобом, що забезпечує онлайн-режим навчання, за умови їх обґрунтованого впровадження в освітній процес.

**Аналіз попередніх досліджень.** Хоча професійна комунікація викладача є достатньо розробленою темою, яка вивчалась зокрема Н. Волковою, Т. Єщенко, В. Лутаєм, К. Дмитренком [2,4,5,9], не всі аспекти віддаленого режиму взаємодії відображаються в результатах цих досліджень, більш докладно вони розглянуті в науковій літературі з проблематики онлайн-освіти. Проблеми дистанційного навчання досліджуються з теоретичної та практичної точки зору вже досить давно, як зарубіжними науковцями (Дж. Андерсон, Ст. Віллер, Т. Едвард, Р. Клінг., Н. Льовінський, Дж. Мюллер, А. Огур, Дж. О'роурке, Д. Парріш, Р. Філіпс, Н. Хара), так і вітчизняними (В. Биков, Н. Думанський, В. Кухаренко, В. Олійник, О. Глазунов, О. Самойленко, Н. Сиротенко, Г. Молодих, Н. Твердохлебова). З'ясовано структуру та перспективи розвитку дистанційної освіти, педагогічне й інформаційне забезпечення дистанційного навчання, особливості взаємодії викладача та студента, але не всі ці результати можуть бути безпосередньо використані для віддаленого навчання. Це обумовлено різним співвідношенням синхронного та асинхронного режимів спілкування в межах кожної форми навчання: у дистанційному навчанні переважає асинхронний режим спілкування студента та викладача, у віддаленому – синхронний режим. Віддалене (онлайн) навчання є відносно новою формою, воно має певну специфіку і особливості, тому його переваги та недоліки вимагають окремого вивчення. Порівняння дистанційної форми навчання і віддаленої здійснювали Н. Стукало, А. Сімахова, В. Мержиєвська, В. Співаковський, І. Коберник [3;6;8]. Науковцями з'ясовано, що провідною розбіжністю цих форм навчання є саме характер освітньої комунікації, яка є складником професійної комунікації викладача. Але проблеми віддаленого (онлайн) навчання через його новизну є майже недослідженими, зокрема недостатньо

вивченими є особливості професійної комунікації в умовах віддаленого навчання; фактично не досліджено проблеми невербального складника комунікації, які виникають внаслідок застосування технічних засобів зв'язку між викладачем та студентом у віддаленому навчанні; вплив комунікаційних засобів і комп'ютерних технологій на характер і результативність освітньої взаємодії.

**Постановка завдання.** Метою цієї роботи є виявлення проблем освітньої комунікації як основного складника професійної комунікації викладача в умовах віддаленого навчання, обґрунтування вибору та способів використання інформаційно-комунікаційних технологій для розв'язання виявлених проблем.

Для досягнення мети дослідження необхідно з'ясувати особливості професійної комунікації викладача зі студентами у віддаленому режимі навчання, обґрунтувати проблеми освітньої комунікації і запропонувати шляхи їх вирішення, з'ясувати, які саме інформаційно-комунікаційні засоби придатні для розв'язання проблеми освітньої комунікації та обґрунтувати способи їх використання.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У науковій літературі професійну комунікацію викладача визначають як систему зв'язків та взаємодій викладача (прямих або опосередкованих), які мають на меті обмін інформацією, здійснення професійної діяльності, регулювання педагогічних відносин, досягнення взаєморозуміння та реалізуються за допомогою вербальних, невербальних, комп'ютерних засобів комунікації [2, 9]. Основним складником професійної комунікації є освітня комунікація, яку викладач здійснює безпосередньо зі студентами в навчальному процесі. Для уточнення особливостей професійної комунікації викладача у віддаленому навчанні, виявлення факторів, які найбільшою мірою впливають на характер віддаленого (онлайн) навчання, переваг та обмежень роботи в такому режимі навчання з точки зору його учасників було проведено емпіричне дослідження у формі електронного анкетування науково-педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти в закладах різних типів та форм власності. Для дослідження було розроблено дві анкети, перша – для здобувачів освіти, друга – для науково-педагогічних працівників ЗВО. Тексти анкет знаходяться за посиланнями: <https://forms.gle/N2sRrEvKBCNgUQ9o6> (для викладачів) та <https://forms.gle/G595ZG9E1JgRjSLz5> (для

студентів). Анкетування було проведено із дотриманням принципів анонімності та конфіденційності. Анкета для викладачів складається з 16 запитань, для студентів із 23 запитань, які утворюють 4 логічних блоки:

1) загальні запитання стосовно характеристики респондентів;

2) запитання про організацію освітнього процесу у віддаленому режимі, про з'ясування його переваг та обмежень;

3) запитання щодо вагомості факторів, які впливають позитивно або негативно на результати засвоєння навчального матеріалу на заняттях;

4) запитання про вагомість факторів, що впливають позитивно або негативно на якість контролю навчальної діяльності.

У кожному запитанні опитуваним було запропоновано оцінити вплив того чи іншого фактору, що обумовлює характер взаємодії викладача та студента, на результати освітнього процесу. Вибір факторів, оцінку яких здійснювали респонденти, відбувся на підставі узагальнення результатів спостережень, бесід із викладачами та студентами. Оцінювання вагомості факторів впливу на продуктивність навчальної діяльності респондентами відбувалося за 6-ти бальною шкалою (0, 1, ..., 6), показниками вагомості факторів у межах цього дослідження стали середньозважені значення оцінок, виставлених респондентами, які розраховувались за формулою:

$$X_n = \sum_{i=0}^5 w_i X_i,$$

де  $X_i$  – оцінки за обраною шкалою (0-5);  $i$  – номер оцінки за шкалою,  $i = 0, \dots, 5$ ;  $n$  – номер фактору впливу  $w_i$ , – вірогідність вибору цієї оцінки опитуваними, яка дорівнює відношенню кількості респондентів, що вибрали задану оцінку, до загальної кількості респондентів ( $w_i = N_i/N$ ).

Для можливості порівняння результатів оцінювання різних факторів були визначені відносні коефіцієнти вагомості кожного з них, які обчислювались як:

$$K = X_n/X_{max}$$

де  $X_n$  – це оцінка вагомості певного фактору, а  $X_{max}$  – максимальна оцінка вагомості серед усіх факторів.

Усього в опитуванні взяло участь 42 респонденти – 25 здобувачів вищої освіти та

17 науково-педагогічних працівників. Науково-педагогічні працівники представлені асистентами (35,3%), доцентами (35,3%), старшими викладачами (17,6 %) професорами (11,8 %) більшість з яких викладають професійно-педагогічні дисципліни. Опитувані здобувачі освіти (52 % студентів денної форми навчання, 48% заочної форми навчання) є представниками 1- 6 курсів, які навчаються за напрямом підготовки 01 Освіта, педагогіка (100%) за спеціальностями 011 Освітні, педагогічні науки (50%) та 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями) (50%).

Результати анкетування показали, що викладачі навчальних закладів перейшли на віддалену форму навчання (94,1 % повністю, 5,9% частково), викладачі та студенти були готові до такого переходу, тому що мали певний досвід дистанційної роботи до цього (58,8% викладачів, 40% студентів). У цілому і викладачі, і студенти у своїх відповідях демонструють позитивне ставлення до віддаленого режиму навчання: вони надають більш високі бали перевагам навчання за такою формою, ніж обмеженням. Студенти ставляться до віддаленого (онлайн) навчання більш позитивно, ніж викладачі: середня оцінка переваг віддаленого навчання за оцінкою здобувачів освіти становить 4,04, а за оцінкою науково-педагогічних працівників складає 3,45; середня оцінка обмежень віддаленої форми навчання за оцінкою здобувачів освіти складає 1,7, а за оцінкою викладачів становить 2,5. Основними позитивними рисами віддаленого навчання для опитаних є переваги організаційного характеру: економія часу на дорогу до ЗВО ( $K_{студ.}=1$ ,  $K_{викл.}=1$ ), безпека ( $K_{студ.}=0,92$ ,  $K_{викл.}=0,93$ ), економія коштів ( $K_{студ.}=0,94$ ,  $K_{викл.}=0,89$ ); технічні переваги роботи у віддаленому режимі: можливість записати заняття ( $K_{студ.}=1$ ,  $K_{викл.}=0,86$ ), зручність роботи з презентацією ( $K_{студ.}=0,94$ ,  $K_{викл.}=0,86$ ). Також суттєвим фактором, який позитивно впливає на результати засвоєння матеріалу у віддаленій формі навчання, студенти та викладачі вважають використання та необхідність опанування сучасних ІКТ ( $K_{студ.}=0,91$ ,  $K_{викл.}=0,86$ ).

Результати емпіричного дослідження дали змогу виділити й головні проблеми віддаленого навчання та фактори, які знижують якість сприйняття та засвоєння навчального матеріалу, як з точки зору науково-педагогічних працівників, так і студентів. Науково-педагогічні працівники вважають, що найбільш

вагомими факторами, які негативно впливають на сприйняття та засвоєння навчального матеріалу є ті, що стосуються організації викладацької діяльності та освітньої взаємодії: збільшення витрат часу на перевірку робіт ( $K=1$ ), складність ідентифікації студентів на занятті ( $K=1$ ), низька явка студентів ( $K=0,96$ ), складність контролю діяльності студентів на занятті ( $K=0,97$ ), неефективність поточного контролю ( $K=0,92$ ), неефективність підсумкового контролю ( $K=0,92$ ), низька активність студентів на занятті ( $K=0,92$ ), низька залученість студентів у навчання ( $K=0,92$ ), відсутність емоційного контакту зі студентами ( $K=0,91$ ), великі витрати часу на облік успішності студентів ( $K=0,9$ ), складність організації командної роботи ( $K=0,86$ ), відсутність зорового контакту зі студентами ( $K=0,89$ ). Студенти вважають найбільш вагомими обмеженнями та факторами ті, що знижують якість сприйняття та засвоєння навчального матеріалу: недостатній особистий контакт ( $K=1$ ), технічні перешкоди (якість звуку, зображення) ( $K=1$ ), зовнішні відволікаючі фактори ( $K=0,96$ ), брак спілкування ( $K=0,91$ ), невідповідна швидкість викладення навчального матеріалу викладачем ( $K=0,86$ ), незручність ставити запитання через чат або мікрофон ( $K=0,8$ ), відсутність емоційного контакту з викладачем ( $K=0,76$ ), відсутність зорового контакту з викладачем ( $K=0,75$ ).

Отже результати емпіричного дослідження показали, що в умовах онлайн-навчання існує проблема ідентифікації студента та його дій: викладачеві не завжди видно, чи є студент перед екраном монітору, та незрозуміло, що саме він робить, це призводить до ускладнення управління навчальною діяльністю студентів у процесі її здійснення та зниження результативності засвоєння навчального матеріалу. Також процес навчання ускладнює те, що студенти не беруть активну участь у навчальному процесі, інколи виходять на заняття з невідповідного місця, де присутні відволікаючі фактори, вони не виконують необхідні завдання, пропускають окремі етапи засвоєння навчального матеріалу, це спричиняє часткове або фрагментарне засвоєння змісту навчального матеріалу та зниження продуктивності освітньої діяльності. У процесі роботи в онлайн-режимі навчання також виникає проблема погіршення зворотного зв'язку, у першу чергу, внаслідок зниження якості невербальної комунікації, оскільки

студенти не сприймають інформацію в повному обсязі.

Таким чином, за результатами емпіричного дослідження з'ясовано, що більшість проблем освітнього процесу обумовлена неповною освітньою комунікацією в онлайн-режимі, а проблеми освітньої комунікації є одними з провідних у забезпеченні результативності навчання [2,4,5,7,9].

Розв'язання цих проблем доцільно здійснити за допомогою ІКТ, зокрема із застосуванням спеціальних можливостей програмних засобів, що використовуються у віддаленому онлайн-навчанні. Зазвичай у віддаленому навчанні задіяні такі *програмні засоби*:

- навчальні платформи (Moodle, Google Classroom, Edmodo, Classdojo та ін.);

- комунікаційні програми (Google Meet, Zoom, Microsoft Teams і подібні);

- презентаційні програми (Power Point, Nearpod, Prezi, Nearpod, Canva, Haiku Deck, Office Sway, Seidat, Slides, Piktochart і т.ін.);

- месенджери та соціальні мережі (Telegram, Viber, WhatsApp, Facebook, Instagram, Tumblr, Twitter та ін.);

- комп'ютерні програмні засоби збереження та поширення навчального матеріалу (One Drive, Google Disk і подібні);

- програмні засоби для контролю та перевірки знань: вбудовані в платформи або автономні (MyTest, SunRav TestOfficePro, Indigo та ін.);

а також *комп'ютерні засоби навчання*:

- електронні конспекти лекцій, навчально-методичні посібники;

- завдання для роботи на практичних заняттях та самостійної роботи студентів;

- відеоматеріали, анімації, фотоматеріали, графічні матеріали.

Окрім спеціальних комп'ютерних засобів, існують ІКТ непрямого навчального призначення, але використання яких дозволяє вирішувати певні проблеми онлайн-навчання. До таких допоміжних програмних засобів навчання можна віднести:

- програми для запису відео з екрану (Camtasia, OBS Studio, Open Broadcaster, OBS Classic, FlashBack Express, Apower REC, XSplit Broadcaster, Tiny Take, Screencastify і подібні);

- програмні засоби забезпечення зворотного зв'язку (Mentimeter, Google Forms, Polleverywhere, Kahoot, Socrative та ін.);

- програми для створення та редагування піктограм, а також готові колекції таких

зображень (емоджі, смайлики, стікери; піктограми швидких реакцій і подібне).

Сучасні версії всіх зазначених програмних засобів, окрім виконання основного призначення, мають багато додаткових функцій, використання яких може забезпечити вирішення виявлених проблем професійної онлайн-комунікації викладача. Логіка обґрунтування вибору конкретних ІКТ базувалась на послідовності: 1) виявлення найбільш вагомих факторів негативного впливу опосередкованої освітньої комунікації на характер і результати навчання; 2) визначення обмежень, ускладнень, проблем освітнього процесу, які виникають внаслідок дії цих факторів; 3) розроблення способів розв'язання виявлених проблем через підвищення якості освітньої комунікації; 4) вибір ІКТ – програмного забезпечення та комп'ютерних засобів, функціональні можливості яких роблять їх придатними для реалізації запропонованих способів вирішення проблем.

Обґрунтовані в такий спосіб ІКТ можуть бути застосовані для розв'язання виявлених проблем в різний спосіб. Для впевненості у присутності студента та його участі в освітньому процесі під час заняття, що проводиться онлайн, доцільно створити додатковий паралельний комунікаційний канал, що засвідчує участь студента у події. Такий канал має надавати студенту та викладачеві зручний спосіб здійснити свою ідентифікацію або самопрезентацію. Для цього можна використати чат комунікаційної програми, у якій проводиться заняття: Google Meet, Zoom, Microsoft Teams та месенджери, що зазвичай використовують студенти: Telegram, Viber, WhatsApp та ін.

Для встановлення або підвищення якості зворотного зв'язку між викладачем та студентами під час комунікації в онлайн-режимі доречним буде використовувати швидкі реакції від студентів, на дії викладача (за допомогою символів, піктограм, голосу); символічне спілкування в чаті (як основної комунікаційної платформи, так і через месенджери), бліц-опитування з моментальним відображенням результатів через системи опитування: Mentimeter, Polleverywhere, Kahoot, Socrative, Google Forms та ін. Така взаємодія дозволяє підтвердити участь студента в навчальному процесі та його залученість до процесу засвоєння змісту дисципліни, не перериваючи процес викладання навчального матеріалу.

У разі, якщо студент не має можливості здійснювати навчальну діяльність упродовж заняття з технічних причин, опрацювання та повторення навчального матеріалу, що вивчався на занятті онлайн, можливе за допомогою перегляду відеозаписів, стрімів лекцій, практичних занять, які можна створювати як в основній комунікаційній програмі (Google Meet, Zoom, Microsoft Teams та ін.), так і за допомогою сторонніх програм для запису та трансляції відео, в таких програмах як Camtasia, OBS Studio, Open Broadcaster, OBS Classic, FlashBack Express, ApowerREC, XSplit Broadcaster, TinyTake, Screencastify та ін. Ця можливість може бути використана і студентами, які брали участь у заняттях за розкладом. Зазвичай спеціальні програми передбачають режим редагування отриманого відео, підвищуючи якість навчального контенту. Перегляд відеозапису дозволяє повертатися до фрагментів заняття, які залишилися незрозумілими, для повторного перегляду в довільному темпі, не обмежуючи студента у часі. Результативність такої взаємодії підвищується, якщо студент має можливість ставити запитання щодо змісту, оперативно отримуючи відповідь. Тому доцільним буде поєднання перегляду відеозаписів з онлайн-консультацією викладача.

Для підвищення якості невербального складника комунікації в умовах онлайн-навчання має сенс залучати студентів до інтерактивної взаємодії, яка допомагає в підтриманні контакту викладача зі студентами, компенсуючи обмеженість або відсутність зорового контакту. Інтерактивність може бути різного виду, наприклад, робота в інтерактивній презентації, де студент не лише пасивно сприймає інформацію, а й може писати коментарі, додавати блоки або елементи безпосередньо на слайдах презентації викладача, брати участь у опитуванні та обговоренні теми, що викладається. Для створення таких презентацій можуть бути використані програмні засоби для створення презентацій: Google презентації, Power Point, Prezi, Nearpod, Canva, Haiku Deck, Office Sway, Seidat, Slides, Piktochart і подібні в поєднанні з додатковими можливостями комунікаційних програм.

Для компенсації відсутності емоційного контакту, який виникає при спілкуванні віч-на-віч зі студентами та мінімізується в умовах онлайн-заняття, необхідно створювати позитивний емоційний фон заняття. Це

можливо здійснити за допомогою використання правильно підбраного ілюстративного матеріалу презентації (фото-, відеоматеріали, графічні зображення, типографіка, дизайн), який не лише несе змістове навантаження, а й викликає позитивні пізнавальні, інтелектуальні та естетичні почуття (захоплення, здивування, цікавість, допитливість, упевненість, інтерес, чуття краси, натхнення); емоційного забарвлення повідомлень через знаки пунктуації, розмір шрифту, тип шрифту, що

впливає на сприйняття інформації; використання піктографічних символів емоційних реакцій (емоджі, смайлики, стікери; піктограми швидких реакцій).

Проблеми професійної комунікації викладача в режимі віддаленого навчання, виявлені в емпіричному дослідженні, обумовлені ними проблеми освітнього процесу, запропоновані способи їх вирішення та обґрунтовані для цього ІКТ узагальнено та подано в таблиці 1.

Таблиця 1

Фактори впливу	Проблеми освітнього процесу	Способи вирішення	ІКТ
1	2	3	4
<b>Не зрозуміло, чи взагалі студент є перед екраном (X= 4,06 за оцінкою викладачів) K=1</b>	Відсутність зворотного зв'язку; складність обліку відвідуваності занять студентами; зниження результативності засвоєння навчального матеріалу.	Створення додаткового каналу спілкування; можливість студентів надавати швидкі реакції на дії викладача.	Чат комунікаційної програми, в якій проводиться заняття: Google Meet, Zoom, Microsoft Teams; Месенджери: Telegram, Viber, WhatsApp.
<b>Складність ідентифікації студентів (відображенні мережеві імена замість справжніх) (X= 3,12 за оцінкою викладачів) K=0,76</b>	Ускладнення фіксації присутності студентів на лекції, практичних заняттях, контрольних заходах; ускладнення при звертанні до студента або звертанні студента.	Вхід студентів у відео конференцію лише з корпоративного акаунту створеного відділом технічною підтримки ЗВО; чітке регламентування імені; обов'язкове додавання фото в разі відсутності відеозв'язку	Акаунти Google або Microsoft; Комунікаційні програми: Google Meet, Zoom, MS Microsoft Teams, Skype.
<b>Студенти не включаються в навчання (виходять на заняття з роботи, магазину, вулиці) (X= 3,76 за оцінкою викладачів) K=0,92</b>	Часткове або фрагментарне засвоєння навчального матеріалу; зниження ефективності засвоєння навчального матеріалу.	Можливість повторення пройденого матеріалу за допомогою відеозаписів	Стрім в комунікаційній програмі; засоби запису відео в комунікаційній програмі: Google Meet, Zoom, Microsoft Teams; програми для запису відео з екрану комп'ютера: Camtasi, OBS Studio, Open Broadcaster, OBS Classic, FlashBack Express, ApowerREC, XSplit Broadcaster, TinyTake, Screencastify; засоби збереження та поширення навчального матеріалу: OneDrive, GoogleDisk.
<b>Не видно, що студенти роблять на занятті (у студентів відсутній відеозв'язок) (X= 3,94 за оцінкою викладачів) K=0,97</b>	Ускладнення перевірки самостійності виконання завдань студентами; відсутність можливості спостереження за навчальною діяльністю студентів; відсутність реакції викладача на ці спостереження.	Залучення студентів до інтерактивної взаємодії під час викладу навчального матеріалу; використання трекеру часу та ефективності роботи студентів.	Програмні засоби для створення інтерактивних презентацій: Google презентації, Nearpod, PowerPoint, Prezi, Nearpod, Canva, Haiku Deck, Office Sway, Seidat, Slides, Piktochart; трекери часу: Hubstaff, Tick, OfficeTime, Timely, Hours, Harvest Togg, TMetric, ProofHub.

Продовження табл. 1.

1	2	3	4
<b>Не всі студенти відповідають на занятті (відсутні мікрофони, невідповідні умови)</b> (X= 3,78 за оцінкою викладачів) K=0,93	Ускладнення перевірки засвоєння навчального матеріалу; ускладнення оперативного зворотного зв'язку; зменшення кількості інформації для коригування діяльності викладача під час проведення занять.	Подання студентам відповіді в друкованому вигляді; створення паралельного аудіо каналу зворотного зв'язку; робота через мобільні пристрої; використання опитування, яке вимагає від студента реакції на дії викладача.	Чат комунікаційної програми в якій проводиться заняття: Google Meet, Zoom, Microsoft Teams; месенджери: WhatsApp, Viber, Telegram; засоби опитувань: Mentimeter, Polleverywhere, Kahoot, Socrative, Google Forms.
<b>Відсутність зорового контакту зі студентами</b> (X= 2,24 за оцінкою викладачів) K=0,89 (X= 2,22 за оцінкою студентів) K=0,75	Розсіювання уваги студентів; ускладнення спостереження за реакцією студентів; відбувається лише одностороння візуальна невербальна комунікація.	Залучення студентів до інтерактивної взаємодії під час викладу навчального матеріалу; залучення студентів до роботи з матеріалами презентації.	Програмні засоби для створення анімаційних презентацій: Google презентації, Prezi, Canva, Crello, Keynote, Piktochart, Slides, Seidat, Office Sway.
<b>Відсутність емоційного контакту зі студентами</b> (X= 3,71 за оцінкою викладачів) K=0,91 (X= 2,24 за оцінкою студентів) K=0,76	Відсутність відчуття причетності до навчального процесу; зниження мотивації студентів; зниження відповідальності перед викладачем.	Створення позитивного емоційного фону за допомогою ілюстративного матеріалу презентації (фото-відео матеріал, графічні зображення, типографіка, дизайн); створення емоційних повідомлень; створення емоційних реакцій.	Програмні засоби для створення презентацій: Google презентації, PowerPoint, Prezi, Nearpod, Canva, Haiku Deck, Office Sway, Seidat, Slides, Piktochart; графічні редактори: Adobe illustrator, Adobe photoshop, Picasa, Paint; піктограми: емоджі, смай-лики, стікери; піктограми швидких реакцій; елек-тронна бібліотека відео або графічних матеріалів.
<b>Складність організації командної роботи</b> (X= 3,12 за оцінкою викладачів) K=0,77	Організація освітнього процесу умовах віддаленого навчання відбувається переважно у фронтальній формі	Розподіл студентів по онлайн кімнатах в відео конференціях для роботи в групах, парах; робота в спільному google documents	Комунікаційні програми: Zoom, MS Microsoft Teams; Google documents.
<b>Брак спілкування з однокурсниками</b> (X= 2,2 за оцінкою студентів) K=0,91	Відсутність обміну досвідом; зниження взаємодопомоги, командної роботи; відсутність навчального змагання.	Організація дискусії, спільної роботи через месенджери або комунікаційні програми в синхронному та асинхронному режимах.	Месенджери: WhatsApp, Viber Telegram; комунікаційні програми: Skype, Google Meet, Zoom, Microsoft Teams; соціальні мережі: Facebook, Instagram Tumblr, Twitter.
<b>Недостатній особистий контакт з викладачем</b> (X= 2,4 за оцінкою студентів) K=1	Зниження якості засвоєння навчального матеріалу; ускладнення передачі досвіду та наслідування дій викладача.	Індивідуальне онлайн консультування здобувачів освіти з відео та звуком; розподіл студентів по онлайн кімнатах в відео конференціях для роботи в групах, парах; письмове коментування викладачем виконаних завдань на навчальній платформі.	Комунікаційні програми: Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype; режим приватного чату в конференції: Zoom, Microsoft Teams; месенджери: WhatsApp, Viber Telegram; навчальні плат-форми: Google Classroom, Moodle, Edmodo, Classdojo.

Продовження табл. 1

1	2	3	4
<b>Незручно ставити запитання через чат або мікрофон (X= 2,32 за оцінкою студентів) K=0,8</b>	Зниження ефективності засвоєння навчального матеріалу через невіршені запитання; зниження якості зворотного зв'язку; зниження зацікавленості студента.	Відведення відповідного часу на онлайн занятті для запитань, швидких реакцій; створення інтерактивної презентації з полями для запитань.	Режим приватного чату в конференції: Zoom, Microsoft Teams; програми для створення інтерактивної презентації з можливістю ставити запитання: Google Slides, AhaSlides.
<b>Невідповідна швидкість викладення навчального матеріалу викладачем (надто швидко, надто повільно) (X= 2,52 за оцінкою студентів) K=0,86</b>	Зниження ефективності засвоєння навчального матеріалу; зниження уваги, інтересу, зацікавленості навчальним матеріалом; відволікання студентів.	Відео та аудіозапис навчального заняття та перегляд його в зручний час.	Засоби запису відео в комунікаційній програмі: Google Meet, Zoom, Microsoft Teams; програми для запису відео з екрану комп'ютера: Camtasia, OBS Studio, Open Broadcaster, OBS Classic, FlashBack Express, ApowerREC, XSplit Broadcaster, TinyTake, Screencastify.
<b>Недостатня якість звуку, спотворення звуку під час навчальних занять (X= 2,92 за оцінкою студентів) K=1</b>	Зниження якості засвоєння навчального матеріалу; зниження інтересу до навчального матеріалу.	Використання дубляжу тексту виступу на презентації, використання субтитрів; завчасне відправлення тез доповіді, лекції; повідомлення студентами про проблеми викладачу засобами комунікаційної програми (мікрофон, чат).	Програмні засоби для створення презентацій: Google презентації, PowerPoint, Prezi, Nearpod, Canva, Haiku Deck, Office Sway, Seidat Slides, Piktochart; комунікаційні програми: Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype; програмні засоби для створення субтитрів: Sony Vegas Pro, Movavi.

Таким чином, виявлення факторів впливу опосередкованої комунікації на характер навчання та обмежень і ускладнень освітнього процесу, ними обумовлених, стало основою для обґрунтування можливих способів вирішення проблем навчання у віддаленому (онлайн) режимі. Дослідження спеціальних функцій програмного забезпечення та комп'ютерних засобів, що використовуються, або можуть бути використані в навчальному процесі з точки зору їх придатності для реалізації цих способів стало основою для вибору конкретних ІКТ, які сприяють підвищенню якості професійної комунікації викладача в умовах віддаленого (онлайн) навчання.

**Висновки.** Емпіричне дослідження професійної комунікації викладача у віддаленому (онлайн) режимі навчання

показало зниження її якості і, як наслідок, зниження результативності засвоєння змісту освіти здобувачами, що обумовлене, в першу чергу, погіршенням зворотного зв'язку і невербального складника комунікації.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології створюють передумови підвищення якості професійної комунікації викладача, в першу чергу, освітньої комунікації, через використання їх функцій, що можуть компенсувати редукцію невербального складника комунікації, яка виникає у віддаленому онлайн-режимі навчання.

Перспективи подальших досліджень пов'язуємо з обґрунтуванням та розробленням технології впровадження запропонованих ІКТ в навчальний процес, що відбувається у віддаленому (онлайн) форматі, та її експериментальною апробацією.

**Список використаних джерел**

1. About Moodle [Electronic resource]. – 2020. – Access mode : [https://docs.moodle.org/27/en/About\\_Moodle#Built\\_for\\_learning.2C\\_globally](https://docs.moodle.org/27/en/About_Moodle#Built_for_learning.2C_globally). (Last accessed 10 April 2021)
2. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: теорія, технологія, практика : монографія / Н. П. Волкова. – Дніпропетровськ : Вид-во ДНУ, 2005. – 304 с
3. Дистанційне та онлайн-навчання – чи це одне й те ж саме? Думки 4-х освітніх експертів [Електронний ресурс]. – 2020. – Режим доступу : <https://cutt.ly/unpHIRN>. (дата звернення 01.04.2021р.)
4. Єщенко Т. А. Теорія і практика професійної комунікації : [методичні матеріали до лекційних, практичних занять та самостійної роботи з елективного курсу для студентів денної форми навчання другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 22 «Охорона здоров'я» спеціальності 226 «Фармація»] / Т. А. Єщенко ; Львів. нац. мед. ун-т імені Данила Галицького. – Львів, 2019. – 65 с.
5. Лутай В. С. Філософія сучасної освіти / В. С. Лутай. – Київ, 1996. – 189 с.
6. Надзвичайне віддалене навчання vs онлайн освіта [Електронний ресурс]. – 2020. – Режим доступу : <https://cutt.ly/BnpGP0e>. (дата звернення 01.04.2021р.)
7. Радченко Н. Освітня комунікація:реалії та перспективи [Електронний ресурс] / Н. Радченко // Філософія освіти. – 2010. – № 1-2. – Режим доступу до ресурсу : <https://cutt.ly/In6NML5>. (дата звернення 10.04.2021р.)
8. Stukalo N. COVID-19 Impact on Ukrainian / N. Stukalo, A. Simakhova // Education Universal Journal of Educational Research. – 2020. – № 8(8). – P. 3673–3678.
9. Сутність професійно-педагогічної комунікації у педагогічній освіті [Електронний

ресурс]. – Режим доступу : <https://cutt.ly/4n69jK0>. (дата звернення 03.04.2021р)

**References**

1. About Moodle 2020, viewed 10 April 2021, <[https://docs.moodle.org/27/en/About\\_Moodle#Built\\_for\\_learning.2C\\_globally](https://docs.moodle.org/27/en/About_Moodle#Built_for_learning.2C_globally)>
2. Volkova, NP 2005, *Profesiino-pedahohichna komunikatsiia: teoriia, tekhnolohiia, praktyka* [Professional and pedagogical communication: theory, technology, practice], Vydavnytstvo Dniprovskoho natsionalnoho universytet, Dnipropetrovsk.
3. Dystantsiine ta onlain-navchannia – chy tse odne y te zh same? Dumky 4-kh osvितnikh ekspertiv [Instant and online learning - are they the same thing? Opinions of 4 educational experts] 2020, viewed 01 April 2021, <<https://cutt.ly/unpHIRN>>.
4. Ieshchenko, TA 2019, *Teoriia i praktyka profesiinoy komunikatsii* [Theory and practice of professional communication], Lvivskiy natsionalnyi medychniy universytet imeni Danyla Halytskoho, Lviv.
5. Lutai, VS 1996, *Filosofia suchasnoy osvity* [Philosophy of modern education], Kyiv.
6. Nadzvychaine viddalene navchannia vs onlain osvita [Extreme distance learning vs online education] 2020, viewed 01 April 2021, <<https://cutt.ly/BnpGP0e>>.
7. Radchenko, N 2010, 'Osvitnia komunikatsiia: realii ta perspektyvy' [Osvitnya komunikatsiya: realities and prospects], *Filosofia osvity*, no.1-2 (9), viewed 10 April 2021, <<<https://cutt.ly/In6NML5>>>
8. Stukalo, N & Simakhova, A 2020, 'COVID-19 Impact on Ukrainian', *Education Universal Journal of Educational Research*, no. 8 (8), pp. 3673-3678.
9. Dmytrenko, KA 2012, *Sutnist profesiino-pedahohichnoy komunikatsii u pedahohichnii osviti* [The essence of professional and pedagogical communication in pedagogical education], viewed 03 April 2021, <<https://cutt.ly/4n69jK0>>.

*Стаття надійшла до редакції 25.04.2021 р.*