



Maria Wilkin

Jak zapobiegać nieporozumieniom i problemom w e-nauczaniu wynikającym z pisemnego charakteru komunikacji?

W edukacji na odległość z wykorzystaniem nowych technologii dysponujemy bogactwem środków komunikacji: od różnego rodzaju nieruchomych obrazów, zdjęć, wykresów, przez nagrania pojedynczych dźwięków i całych muzycznych kolekcji, do animacji, symulacji i filmów, za pomocą których możemy oddziaływać na uczących się zdalnie, przekazując im określone treści. Mimo takiego bogatego wachlarza możliwości, **głównym środkiem komunikacji jest pismo**, a właściwie obraz pisma.

Każdy tekst umieszczany na platformie, służącej do realizacji zajęć za pośrednictwem Internetu, spełnia określone, przypisane językowi funkcje.¹ Przede wszystkim przekazuje informacje, ale są to informacje różnego typu: od tych specjalistycznych związanych z nauczaną dziedziną wiedzy, przez sformułowane wymagania, wskazówki na temat przebiegu zajęć, po informacje zwrotne o uzyskanych wynikach. W e-nauczaniu, **w formie pisemnej przekazywane są między innymi:** 1) **wiedza specjalistyczna**, bo nawet jeśli wykorzystywane są różnego rodzaju wizualizacje (zarówno statyczne, jak i dynamiczne), to nie mogą się one obyć bez opisu tekstowego, 2) **szczegółowe informacje o kursie i jego przebiegu** (celach, materiałach, zadaniach i innych aktywnościach, wymaganiach, zasadach zaliczeń, itp.), 3) **wyjaśnienia i instrukcje do różnego rodzaju zadań, ćwiczeń** i innych zasobów kursu (do testów, zadań grupowych, symulacji, animacji i innych materiałów dydaktycznych nie tylko w formie tekstowej), 4) **odpowiedzi na pytania** różnego typu (związane z nauczaniem przedmiotem, przebiegiem zajęć, czy nieprzewidzianymi sytuacjami i problemami zaistniałymi w trakcie zajęć), 5) **opinie i komentarze do wykonanych zadań**, 6) **bieżące informacje i reakcje** na zaistniałe sytuacje (w trakcie zajęć), 7) **zachęty do aktywności, motywowanie do systematycznej pracy**, 8) **podsumowania dyskusji i zadań**.

Do wyrażenia tych informacji, komunikatów, opinii, teorii i zachęt, w zależności od potrzeby oraz indywidualnych możliwości i upodobań, **nauczyciele używają różnych stylów i odmian języka:** tych powszechnie znanych (naukowy, potoczny, urzędowy, artystyczny), ale i specyficznych, charakterystycznie odmiennych dla każdego piszącego. A trzeba dodać,

¹ R. Grzegorzczkowska, *Wstęp do językoznawstwa*. Warszawa 2007



że sposób odbierania informacji pisemnych i wyrażania ich w tej formie przez uczących się zdalnie, z racji ich wieku i różnego poziomu umiejętności, też jest bardzo zróżnicowany.

Mówimy i piszemy różnie, w zależności od środowiska w jakim funkcjonujemy, sytuacji jesteśmy (oficjalnej, czy prywatnej), poziomu i kierunku wykształcenia, ale również od tego, jakich używamy mediów. To zróżnicowanie w sposób dynamiczny i znaczący pogłębia się. Dzisiejsza polszczyzna - wg językoznawców uczestniczących w Kongresie Języka Polskiego² - przypomina bardziej konglomerat i mozaikę różnych kodów, niekiedy tak różnych, jakby nie miały ze sobą nic wspólnego, bo nastąpiło znaczące się rozejście tzw. normy językowej (wzorcowej) z rzeczywistym użytkowaniem języka. To wszystko oraz inne uwarunkowania wynikające z asynchroniczności kontaktu i specyficznego środowiska Internetu, który uznawany jest za zimne medium³ może generować różnego typu problemy i nieporozumienia.

Jest wiele sprawdzonych już sposobów przeciwdziałania niekorzystnym sytuacjom na zajęciach realizowanych przez Internet (niepożądanym zachowaniom uczestników zajęć online, czy rezygnacji z nich). Podstawową sprawą jest **przekazywanie wyczerpujących informacji** na temat naszych zajęć jeszcze **przed** ich **rozpoczęciem**. Uczniowie zdalni powinni mieć dostęp do szczegółowego opisu czekających ich zajęć w postaci starannie przygotowanego sylabusu. Bardzo ważna jest **precyzyjność, staranność i językowa poprawność komunikatów i wypowiedzi formułowanych przez nauczycieli** i zamieszczanych na stronie kursu, bowiem nie wszyscy studenci pytają, gdy coś dla nich nie jest niejasne i mają wątpliwości. Wielu uczestników czyta to, co do nich pisze do nich nauczyciel pobieżnie i bezrefleksyjnie

W zapewnieniu harmonijnego i bezkonfliktowego przebiegu naszych zajęć pomocne może być również:

- stopniowe udostępnianie materiałów dydaktycznych,
- informowanie na bieżąco o tym, co nowego pojawiło się na stronie i co czeka uczniów w danym tygodniu zajęć,
- zapewnienie wsparcia merytorycznego i technicznego polegającego na szybkim udzielaniu odpowiedzi na pojawiające się pytania i wątpliwości,

² Pęczak M., *Kongres języków polskich*, *Polityka* 2011 nr 20 s.16-19.

³ Willace P., *Psychologia Internetu*. Warszawa 2001.



- monitorowanie aktywności i zachęcanie do niej w różny sposób dostosowany do tematyki zajęć, koncepcji zajęć, poziomu nauczania, zachowań grupy,
- dostęp do uzyskiwanych w trakcie pracy wyników,
- inicjowanie aktywności, które integrują uczących się zdalnie (np. prace w małych zespołach, zachęcanie do wzajemnej pomocy).

Nie bez znaczenia jest **wykorzystywanie dostępnych form kontaktu ze studentem**, zarówno tych asynchronicznych, w postaci różnych forów dyskusyjnych przeznaczonych do różnego rodzaju aktywności jak i synchronicznych (np. czat, skype - do indywidualnych konsultacji).

Korzystanie z technicznych możliwości wyróżniania (przez pogrubienia, podkreślenia, wielkie litery, kolor) **fragmentów tekstu, na który chcemy zwrócić uwagę** – to jeszcze jeden ze skutecznych sposobów zapobiegania nieporozumieniom i problemom generowanym przez pisemną formę komunikowania się z uczniami/studentami uczącymi się zdalnie.

Doprecyzowanie naszych intencji, określenie naszego emocjonalnego stosunku do zagadnienia, czy postawy studenta i **ocieplenie** tego asynchronicznego, **pisemnego kontaktu**, z jakim mamy do czynienia w omawianej formie nauczania, ma niebagatelne znaczenie dla atmosfery, przebiegu i efektywności naszych zajęć. **Bardzo pomocne są** w tym **emotikony**, które mają naśladować nasz wyraz twarzy towarzyszący naszej tekstowej wypowiedzi w Internecie, ale również **różnego typu słowne „zmiękczacze”** (np. *hmm, zastanawiam się, przy okazji, moim skromnym zdaniem, jeśli dobrze rozumiem, itp.*), które sprawiają, że jesteśmy odbierani jako bardziej ludzcy, bo wątpiący, zastanawiający się, rozumiejący, a więc mniej kategoriści i dogmatyczni.

Na pytania i „zachowania pisemne” uczniów, jakie by one nie były (głupie, emocjonalne, agresywne) powinniśmy **odpowiadać rzeczowo, życzliwie, pozytywnie sformułowanym komunikatem, koniecznie z dystansem** i to nie tylko dlatego, że ułatwia nam to nawiązanie kontaktu, tworzy dobry klimat do nauki i współpracy, wyzwala aktywność, ale również dlatego (a może przede wszystkim), że **do tego nas zobowiązuje nasza rola nauczyciela**. Mamy bowiem nie tylko przekazywać wiedzę i pomagać w jej zgłębianiu oraz doskonaleniu określonych umiejętności, ale i wychowywać, a w tej formie edukacji, wbrew temu, co sądzą niektórzy, jest na to miejsce. Reagując w odpowiedni sposób



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



na różne „zachowania” uczniów możemy kształtować kulturę wypowiedzi i współpracy oraz uczyć odpowiedzialności za słowo, uczciwości, życzliwości, szacunku i tolerancji.