

Чаты в обучении

А.В. Могилев

• чат • интерактивная форма • интернет-общение • проблемный метод • дискуссия • трансляция • экзамен

Наверное, нет никого, кто бы пользовался Интернетом и не знал, что такое чат. Чат — это самая простая после электронной почты, базовая форма письменного общения. «Chat» переводится с английского так: «болтовня». Это обмен короткими и простыми сообщениями-фразами, как говорят, в «реальном масштабе времени». Поскольку в чате идёт непосредственный обмен сообщениями, этот жанр общения не предполагает длительных раздумий над собственными словами и словами корреспондента. Он предрасполагает к выразительным и ёмким фразам, зачастую построенным не на основе правил литературного языка и содержащим большое количество ошибок, жаргонных слов, аббревиатур, но тем не менее непосредственно передающим мнения, мысли, эмоции и чувства собеседников, как ни парадоксально это звучит для ситуации общения, опосредованного набором текста на клавиатуре и его передачей цифровыми устройствами и каналами связи.

Эта форма общения в сетях появилась самой первой ещё до возникновения Интернета и до сих пор сохраняет свою популярность в самых современных коммуникационных системах, несмотря на появление новых и расширение существующих возможностей, связанных со звуком, видео и даже тактильной и обонятельной информацией. Возможность проводить чаты, например, включена в самые современные системы дистанционного обучения и управления классами, в средства для проведения вебинаров и видеоконференций, в оболочки социальных сетей и движки Интернет-сайтов. В чём же привлекательность чата, обеспечивающего его завидное долголетие и востребованность?

Мы вернёмся к этому вопросу в самом конце. А сейчас рассмотрим образовательное значение чата и возможности его применения в обучении. Обычно чат в Интернете — это действительно не более чем болтовня, в которой его участники шутят, флиртуют, разыгрывают друг друга, ссорятся или проводят время другими увлекательными способами. Но существуют и другие применения чата — в обучении, в которых он неожиданно проявляет себя как очень полезная и перспективная форма общения между учителем и учениками, между ведущим чат и его участниками (не обязательно здесь есть прямое соответствие).

Отметим, что образовательный, учебный чат — это по-настоящему интерактивная и интенсивная форма учебной работы, которая требует полной концентрации и напряжения внимания и сил от всех его участников. При этом один из участников — это ведущий чата, требования к нему и нагрузка на него особенно велики.

Ведущий чата должен не только хорошо ориентироваться в предметной области, к которой относится чат, но и обладать способностью быстро, ярко и выразительно, на хорошем «языке интернет-общения» (это не вполне литературный язык, это язык именно интернет-общения, он требует написания отдельной, посвящённой только ему работы)

и, по возможности, без орфографических ошибок строить фразы, письменно формулировать свои мысли, быть достаточно импульсивным человеком, быстро реагировать на меняющуюся обстановку, иметь навыки клавиатурного набора и работы с компьютером. Кроме того, он должен владеть несколькими приёмами привлечения внимания к определённой теме, поддержания интереса и активности в чате.

Приёмы привлечения и удержания внимания участников чата, активизации дискуссии:

- Вежливость, комплименты.
- Аббревиатуры.
- Провокационные вопросы и утверждения.
- Метод «подсадная утка».
- Голосование, опрос.
- Викторина, конкурсы.

Нельзя переоценить значение вежливости, позитивного настроения, открытой демонстрации внимания и приветливости к участникам чата со стороны его ведущего. С помощью приветствий, комплиментов, предупредительности по отношению к участникам чата ведущий может с самого начала задать определённый «высокий» стандарт общения в чате, чем предупредит возникновение весьма вероятных конфликтов, создаст крайне необходимый для общей эффективной коммуникации позитивный фон.

Аббревиатуры, используемые в чате, — косвенный признак тесного и высокопрофессионального сообщества. Для создания привлекательной, профессиональной атмосферы общения в чате можно рекомендовать ведущему использовать известные в Интернете и создавать специфические для данного образовательного проекта, в рамках которого проводится чат, аббревиатуры и сокращения, специфические символы и реминисценции, указывающие на важные для общающихся в чате идеи и смыслы.

Очень результативный способ привлечь внимание участников, активизировать обсуждение — задание в чате проблемных и провокационных вопросов, помещение в чат утверждений, которые многие из участников захотят опровергнуть. Этот приём используется и в устных выступлениях и лекциях. Давно известна фигура речи, изучаемая в риторике и называемая риторическим вопросом, — вопрос, используемый оратором и не требующий ответа, но тем не менее привлекающий внимание и пробуждающий мысль слушающих эту речь. Известен и проблемный метод чтения лекций (метод Сократа), основанный на применении в лекции проблемного вопроса, позволяющего организовать материал лекции и внимание слушающих. В интернет-общении вообще и чатах в частности проблемные и провокационные вопросы также оказываются важным приёмом, позволяющим привлечь и организовать участников чата. А провокационное утверждение — вызывать их активность.

Метод «подсадная утка» — управления активностью чата состоит в том, что провокационные вопросы и утверждения поручается направлять в чат некому специальному персонажу — реальному или виртуальному участнику чата. Он должен преднамеренно возражать, спорить с ведущим и другими участниками (разумеется, в разумных и управляемых масштабах), что позволяет привлечь и удержать их внимание и сделать чат интересным.

Дополнительный приём, позволяющий управлять вниманием участников чата, стимулировать их вовлечённость, активность в чате, — проводящиеся по его ходу микро опросы и голосования. Например, ведущий чата может попросить откликнуться на то или иное утверждение, проголосовать «за» него или «против» участника чата.

Наконец, очень эффективным, привлекающим внимание приёмом является проведение в рамках чата настоящей викторины, в ходе которой нужно не просто голосовать, а отвечать на тот или иной простой вопрос (с присуждением в итоге участнику чата победы и приза).

Но, конечно, для проведения эффективного, интересного, успешного чата помимо всего этого требуется «домашняя работа»: подготовка к чату, его планирование, расчёт регламента, предварительное формулирование и оформление в текстовом редакторе вопросов, выводов, каких-то аргументов, подбор ссылок в Интернете — которые должны быть использованы в чате. Однако для успешного чата должна быть и «запланированная неожиданность», спонтанность или импровизация в ходе чата: «живую» придуманные, набранные и отправленные участникам чата слова производят заметно большее эмоциональное воздействие и вызывают живой интерес, в отличие от заранее заготовленного и ещё хуже — скопированного откуда-то в Интернете материала.

Для проведения образовательных чатов потребуется доступная и стабильно работающая чат-комната с некоторыми минимальными возможностями. Важно ознакомиться с этими возможностями заранее и предупредить об особенностях чата участников. Возможности чат-комнаты, на которые необходимо обратить внимание: лёгкость и простота регистрации в чате (нежелательно, чтобы для регистрации требовалось одобрение какого-то администратора или подтверждение входа в чат с помощью сообщения по электронной почте или SMS). Крайне полезно, чтобы чат-комната автоматически формировала протокол чата. Также нужно проверить, что чат постоянно и через регулируемые промежутки времени (1–3 минуты, меньше и больше — не нужно) обновляется. Может оказаться, что автоматически чат обновляется 3–5 раз (если ничего не писать в поле ввода), а потом перестаёт, и его нужно обновлять вручную. Важно, чтобы чат-комната работала как можно более стабильно. В связи с проблемами интернет-связи, её низким качеством удалённых участников чата может «выбрасывать» из чата, и им придётся входить в него заново. Поэтому лёгкость входа в чат очень важна.

Также важно, увидят ли вошедшие в чат те вопросы и ответы, которые появились в чате, когда они отсутствовали. Очень часто вошедший в чат-комнату не видит того, что было до его появления. Это неудобно во многих случаях. При активном чате текст может разрастись до многих страниц. При каждом обновлении окна этот текст пересылается на компьютеры всех участников чата. Это может привести к перегрузке сервера, на котором проводится чат, если в нём много участников и они очень активны.

Уровень активности в чате и число его участников — также непростой вопрос. Естественно, что для нормального общения (и корректной работы чат-комнаты) в чате не должно быть слишком много активных участников. Опыт говорит о том, что 8–10 активных участников — это предел для разумно организованного чата. Однако при небольшом числе активных участников (2–3) количество пассивно участвующих в нём, просто следящих за общением, может достигать 20–30.

Можно порекомендовать рассчитывать и планировать продолжительность чатов от 1 часа до 2-х (а на обсуждение одного вопроса — от 30 мин до 1 часа). Меньшее время обычно оказывается недостаточным, чтобы полноценно пообщаться и обсудить актуальные вопросы. Напротив, свыше 2-х часов на чат (или более 1 часа на вопрос) — это много, такой чат оказывается скучным и однообразным и может мешать другим делам его участника в течение дня.

Наконец, планируя чаты важно иметь в виду, что чат не является отдельным и самостоятельным мероприятием. Это хоть и важный, но всего лишь коммуникационный компонент некоторого более широкого и комплексного образовательного проекта, в котором он отвечает за распространение информации среди участников проекта, развитие их коммуникаций, укрепление их заинтересованности в результатах и эффективности совместной деятельности. Рассмотрим несколько разновидностей образовательных чатов и дадим рекомендации, как к ним готовиться и как их проводить.

Чат-консультация

Это самая простая форма учебного чата. В таком чате учитель-ведущий отвечает на вопросы учащихся, даёт им какие-то рекомендации и установки. Как разновидность — может быть организован и такой чат-консультация, в котором ответы вводит оператор-ведущий чата со слов преподавателя, если преподаватель не слишком хорошо владеет клавиатурой или стилем интернет-общения, а ведущий чата не специалист по предмету чата. Ведущий выступает как бы переводчиком между участниками чата в сети, озвучивая и комментируя вопросы участников чата для преподавателя (или эксперта предметной области), а затем набирает с помощью клавиатуры ответы преподавателя (эксперта) и отправляет их в сеть. Аналогом такого типа чата в телевизионной практике является пресс-конференция.

Для проведения такого чата нужно «лишь» распространить в сети информацию о времени его проведения и теме.

Однако это кажущаяся простота. Попробуйте провести такой чат со своими учениками — и он наверняка не получится. Во-первых, в чате будет очень мало участников, остальные, даже остро нуждающиеся в консультации, по разным причинам не смогут участвовать: их отвлекут какие-то повседневные дела и обстоятельства, не позволят войти в чат технические проблемы с компьютером или подключением к Интернету. Кто-то из участников, безусловно, опоздает, и будет входить в чат ближе к его концу, невпопад приветствовать участников и переспрашивать, что происходило до его появления.

Во-вторых, те, кто появятся в чате, перебивая друг друга, зададут свои вопросы, и, чуть дождавись ответа, тут же из него уйдут, в то время как смысл этой коллективной формы общения состоит в том, что она позволяет поприсутствовать и посмотреть, какие вопросы будут задавать другие его участники, как на них отвечает специалист, тут же задать свои вопросы, возникшие по ходу консультации, обменяться своими мнениями и соображениями с другими участниками чата.

Вполне возможно, что чат, единое обсуждение какого-то вопроса, распадётся на параллельно ведущиеся нити-линии общения на частные темы или несущественные, второстепенные вопросы. Это признак того, что ведущий чата ещё не овладел искусством управления вниманием участников и ходом дискуссии, а у участников не сформировалась достаточная для эффективного чата культура общения. При планировании и проведении чата допущена какая-то ошибка.

Неудача этого только кажущегося простым чата-консультации связана с тем, что он должен опираться на очень высокую мотивированность и организованность участников, наличие у них достаточно большого начального опыта и культуры коллективного общения в сети.

А.В. Могилёв

Чаты в обучении

Поэтому мы никак не можем рекомендовать начинать практику использования чатов в различных проектах именно с этого типа чата. Возможно, его нужно использовать в последнюю очередь, когда остальные типы чатов уже уверенно освоены.

Чат-дискуссия, совещание

Это также простейшая, интуитивно понятная форма чата. В таком чате все его участники задают вопросы друг другу, и все могут на них отвечать. Роль ведущего — он устанавливает повестку дня и регламент, круг тем для обсуждения и отводимое на каждую крупную тему время, а затем, в ходе чата следит за соблюдением этой повестки: объявляет тему, которая начинает обсуждаться, потирапливает участников чата, побуждает их высказываться, направляет обсуждение в конструктивное русло.

Организовать такой чат несложно, нужно просто объявить его заранее, опубликовать тематику. Однако для того, чтобы такой чат удался, требуются достаточно сложные условия: высокий авторитет и квалификация ведущего, который позволит ему регулировать обсуждения в чате, взаимная заинтересованность участников чата в обсуждении заявленной тематики, соблюдение ими норм вежливого, корректного поведения при общении в сети. Не так легко добиться реализации этих условий в различных образовательных проектах.

Чат-интервью

Близкая, но всё же отличная от чата-консультации форма. Это интернет-аналог встреч с известными людьми, учёными, путешественниками, артистами. Чат-интервью начинается с того, что ведущий чата готовит свои вопросы (или участников, систематизирует и немного обрабатывает) и задаёт их специально приглашённой VIP-персоне, эксперту, специалисту в какой-либо области или просто известному человеку — гостю чата. Этот специалист (или известный человек) отвечает на заданные вопросы, работая за компьютером самостоятельно, возможно, дистанционно, прямо на своём рабочем месте, не приезжая в вашу организацию, или прибегая к помощи оператора, который вводит на клавиатуре его ответы. В конце чата вопросы могут задавать его участники, а ведущий — отбирает из этих вопросов наиболее интересные и важные для ответа VIP-гостю.

В чате-интервью проблема мотивации участников решена выбором личности приглашённого гостя, его заслугами, авторитетом, знаниями и т.д. Немаловажный момент — сохранение спонтанности общения. Можно, конечно, составленные ведущим вопросы заранее передать гостю, который составит текст ответов, тщательно их продумает, устранив все шероховатости и ошибки, а в ходе самого чата выполнять «копипаст» этих вопросов и ответов из заранее подготовленного файла. Однако такая предсказуемость чата, отсутствие спонтанности почти наверняка сделают его неинтересным для участников. Поэтому не нужно стремиться к слишком большой предсказуемости, подготовленности чата.

Для проведения такого чата следует заранее выбрать интересную и важную для аудитории потенциальных участников чата VIP-персону, договориться с ней о времени проведения чата и шагах по его подготовке, затем анонсировать чат, собрать вопросы для интервью с потенциальных участников.

Чат-трансляция

Этот тип чата проводится для освещения через Интернет важного, интересного многим события, мероприятия. Это может быть какая-то очная встреча, совещание, конференция, соревнование (конкурс), концерт и т.п. Причём это событие может освещаться с помощью телевидения

или интернет-трансляции в форме подкаста или вебинара (и тогда в чате происходит в основном обмен мнениями и соображениями по поводу происходящего события), или никак больше не освещаться. Тогда ведущий или несколько соведущих, присутствующих при этом событии, словесно описывают происходящее для удалённых участников чата, подобно трансляции с футбольного матча или других соревнований по радио с привлечением профессионального комментатора. Удалённые участники могут задать свой вопрос для уточнения каких-то деталей события ведущим такого чата-трансляции или для передачи его тому или иному участнику самого события.

Чат-трансляция для своей организации требует выбора очень важного, знакового, интересующего многих события, заблаговременного информирования потенциальных участников чата о проведении такой трансляции и обеспечения работы в Интернете ведущих, присутствующих на этом событии.

Чат-экзамен (зачёт)

В форме специального чата может быть проведён и экзамен (зачёт, коллоквиум) по некоторой дисциплине, учебному курсу. Ведущий — преподаватель-экзаменатор задаёт участникам чата — экзаменуемым — вопросы по дисциплине, а участники отвечают на них. Экзаменатор может открыто комментировать и оценивать поступившие ответы.

Экзамен или зачёт оказываются достаточно важными мотивирующими факторами, обеспечивающими участие в чате (и корректное поведение) тех, для кого он проводится.

Для организации такого чата достаточно его анонсировать, указать время и интернет-адрес его чат-комнаты, учебную дисциплину, по которой будет проводиться зачёт или экзамен. Вопросы могут быть опубликованы предварительно, а могут и не публиковаться по замыслу ведущего.

Однако достаточно спорными моментами при проведении такого чата являются идентификация участников, а также предотвращение списывания. Нет возможности добиться того, чтобы отвечал на задаваемые преподавателем вопросы именно тот, кому эти вопросы предназначены, и при этом не пользовался заранее подготовленными материалами, средствами поиска, технологией копипаста.

Чат тематический

Тематический чат — всеобъемлющая, классическая форма образовательного чата, включающая в себя (попеременно, конечно, а не всё сразу) элементы упомянутых выше чатов, на регулярной основе проводящийся в рамках того или иного образовательного проекта. Систематичность проведения таких чатов — раз в месяц, в две недели или еженедельно в определённый день и время, чередование в нём различных более «мелких» форм — чата-консультации, чата-дискуссии, чата-интервью, чата-экзамена, чата-трансляции — позволяет за длительный промежуток времени (полгода-год) сформировать у участников образовательного проекта культуру участия в чате, интерес к совместному обсуждению важных вопросов, к виртуальным встречам с известными людьми — экспертами в предметной области. Расписание чатов, разработанное на длительный срок, позволяет заранее планировать, освобождать для чатов время, про-

думывать какие-то идеи, собирать информацию, оттачивать формулировки для направления в чат, готовить для участия в чатах технические условия — работоспособность компьютера и программного обеспечения, стабильное подключение к Интернету и т.д.

Очень важное условие успеха серии тематических чатов — выбор тематики, отражающей реальные, насущные интересы и запросы участников проекта и его содержание: положение в образовании и предстоящие реформы, новости и нормативные акты, сравнение состояния дел в различных регионах, новые книги (учебники) и важные статьи, встречи с известными авторами и руководителями. Очень полезно для привлечения и поддержания заинтересованности участников сделать последним пунктом его повестки объявление каких-то оценок, итогов проверок, конкурсов.

Для того чтобы заинтересовать и привлечь участников, темы чатов лучше формулировать не в форме повествовательного предложения, а в форме проблемного вопроса, ответ на который был бы не столь однозначным. Например, вместо повествовательной и неинтересно сформулированной темы «Реализация проекта в следующем полугодии» можно было бы предложить такую формулировку: «Что требуется для успешной реализации проекта в следующем полугодии?» или «Как нам лучше действовать на новом этапе реализации проекта?». Чтобы оповещать о чатах их потенциальных участников в рамках проекта, следует создать список рассылки (или группу с принудительной подпиской).

Помимо стабильного расписания чатов (с указанием тематики) на длительный срок (полгода-год), запланированных на определённый день и время (скажем, первый четверг месяца, 9.00–11.00 московского времени), требуется информационная рассылка (за неделю) о предстоящем чате, включающая не только приглашение на чат, тему чата, перечень обсуждаемых вопросов и регламент их обсуждения, но и иницирующие материалы. Эти материалы — до 1 страницы текста, необходимые диаграммы, слайды, перечень интернет-ссылок и литературных источников, другой иллюстративный материал, полезный для подготовки к чату, а также проясняющий актуальность и важность обсуждаемого в чате вопроса (для участников образовательного проекта). За два-три дня до чата (например, в понедельник недели, на которой запланирован чат) очень полезной будет рассылка-напоминание о чате.

Наконец, после проведения тематического чата в течение 2–3 дней очень полезно подготовить его краткое резюме (1/2–1 страница), в которой описать аудиторию чата (численность, географический охват), обсуждённые вопросы и интересные мнения, высказанные участниками, и общие выводы, к которым привело обсуждение. Резюме можно разослать по списку электронных адресов потенциальных участников чата, и вместе с протоколом чата следует опубликовать на веб-странице образовательного проекта (или в группе форума, в социальной сети).

Интернет-бой

Это особая форма — чат-соревнование, проводимое как этап различных образовательных виртуальных конкурсов (олимпиад). Перед началом интернет-боя его потенциальные участники составляют вопросы (по 2–3 штуки) и контрольные ответы по выбранной тематике. Основное требование к вопросам — они должны быть интересными, занимательными, не предполагающими однозначный готовый ответ, который можно запросто найти в Интернете, но в то же время допускающими достаточно объективное оценивание. Это, конечно, противоречивые требования, и это делает подготовку вопросов для интернет-боя и сам интернет-бой творческим процессом с непредсказуемым результатом, с элементами спонтанности, тем самым привлекающим и интересующим участников.

Вопросы и контрольные ответы к ним должны быть присланы организаторам интернет-боя за день до его проведения. Регламент его продумывается и рассылается участникам заранее, также они должны иметь возможность ознакомиться в Интернете с протоколами предыдущих интернет-боев.

Роль, которая принадлежит ведущему интернет-боя, очень ответственная, хотя и не требует особой квалификации: он должен давать команду на то, чтобы участники чата задавали свой очередной вопрос, торопит, чтобы участники активнее отвечали на ранее заданные им вопросы, предупреждает, сколько времени осталось для ответа на вопрос или до конца чата, а также побуждает составителей вопросов прокомментировать ответы, дать отвечающим обратную связь, привести свои эталонные ответы.

К сожалению, в некоторых интернет-боях проявляется чрезмерное увлечение участников такого соревнования, особенно школьников, возможностями Интернета: вместо того, чтобы самостоятельно подумать и написать в ответе своё мнение, они предпочитают искать в Интернете текстовые фрагменты, содержащие ключевые слова вопроса, а затем методом копипаста вставлять их в качестве ответов. В регламенте интернет-боя и, особенно, при оценке ответов этот момент обязательно должен учитываться. Необходимо показать участникам, что стратегия, основанная на прямом копировании из Интернет, совсем не выигрышна. Оценивание ответов интернет-боя ведётся по его протоколу и является достаточно трудоёмкой задачей. Можно использовать для оценки каждого ответа следующую шкалу: полный и точный ответ на вопрос — 2 балла, частичный, не вполне корректный или неполный ответ — 1 балл, нет ответа или неверный ответ — 0 баллов. Можно поощрить участников 1 или 2 баллами за лучшие наиболее интересные составленные ими вопросы, а для этого провести мини-опрос в конце интернет-боя.

Интернет-бой, проводящийся в конце олимпиады или другого многоэтапного проекта, часто оказывается эмоциональным апогеем всего проекта, приводит к тому, что участники сетевого проекта не хотят расставаться, начинают приглашать друг друга в гости, формируют устойчивое сетевое сообщество, продолжающее общаться и после завершения проекта, в том числе и в форме чатов-дискуссий, чатов-совещаний.

В заключение вернёмся к заданному в самом начале вопросу. В чём же привлекательность чата, обеспечивающего его завидное долголетие и востребованность? Думается, ответ на вопрос о причинах неувядающей популярности чата как формы общения нужно искать в прямой связи общения в чате с глубинными психологическими процессами, высвобождающими скрытые пласты человеческой личности, её творческие возможности и удовлетворяющими базовые коммуникативные потребности. Общение в чате сопровождается яркими эмоциями и ведёт к чувству самореализованности и удовлетворения, которое трудно вызвать другими способами. Чат в образовательных проектах — мощное средство формирования мотивации и вовлечённости участников проекта, создания у них позитивного настроения, придания им энергии и бодрости, веры в успех.

Александр Владимирович Могилев,
профессор Воронежского государственного педагогического
университета, доктор педагогических наук