

БАРИЕРИ В КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ ПРЕПОДАВАТЕЛИ И СТУДЕНТИ

*Гл. асистент д-р Петя Ангелова
Икономически университет – Варна*

BARRIERS IN THE COMMUNICATION BETWEEN LECTURERS AND STUDENTS

*Chief Assistant Professor Petya Angelova, PhD
University of Economics – Varna*

Резюме: Барьерите в комуникацията между хората обикновено се изразяват в разминаване между възприятията на участниците в комуникационния процес вследствие на някакви вътрешни причини или външни обстоятелства. От своя страна целта на комуникацията между студенти и преподаватели не е просто да обменят информация помежду си, а да генерират знание. Това превръща преодоляването на комуникационните барieri в учебния процес в сложен проблем, който заслужава внимание.

Ключови думи: *комуникация, комуникационни барieri, знание, обучение*

Abstract: Communication barriers between individuals usually emerge from difference in perceptions of the participants in the communication process due to certain kind of internal or external factors. On the other hand, the main purpose of the communication between students and lecturers in universities is not just exchange of information, but also creation of knowledge. That additionally turns the task to overcome the communication barriers in the teaching process into a complex problem, which should be investigated.

Key words: *communication, communication barriers, knowledge, teaching*

Въведение

Темата за комуникацията между студенти и преподаватели във висшите учебни заведения придоби широка популярност през последното десетилетие. Това се дължи на появата на редица фактори не само в национален, но и в световен мащаб, които започнаха да оказват влияние върху образователния процес. Такива фактори

са глобализацията, промяната в „потребителското“ поведение на младите хора по време на обучение, както и пандемичната обстановка през 2020 – 2022 г. Във взаимоотношенията между студенти и преподаватели се включи употребата на нови комуникационни канали и технологии, а електронното обучение придоби широко приложение. На пръв поглед бързото развитие на дигитализацията и внедряването ѝ във висшите учебни заведения изглеждаше като възможност за осигуряване на съвременни методи в обучението. Заговори се за предимствата на електронното обучение пред конвенционалното и се очакваше то допълнително да улесни комуникацията между студенти и преподаватели. След преминаването към дистанционен начин на работа поради пандемията от COVID-19 се оказа, че заедно с някои от очакваните ползи има и редица негативи от пълната дигитализация на обучението. Тези несъвършенства на изцяло „електронната“ комуникация в образованието породиха сериозна дискусия в научните среди. Основните въпроси, на които често се търси отговор, са:

– как и до каква степен трябва да бъдат използвани дигиталните технологии в хода на обучението (Heinze, Procter 2006; Larreamendy-Joerns, Leinhardt 2006; Lineweaver 2010; Marks et al. 2005; Watson, Sutton 2012);

– кога и кой метод на обучение е по-добър – електронен, присъствен или хибриден (като комбинация между предишните два) (Dowell, Small 2011; Willson 2008);

– какви умения трябва да притежава преподавателят, за да може да осигури качествен учебен процес и в електронна среда (Bambaeeroo, Shokrpour 2017; Ihmeideh et al. 2010; Пеневска 2016);

– кои са най-добрите комуникационни канали за работа със студентите и доколко употребата им гарантира ефективност на образователния процес (Abdullah et al. 2005; Sarisakaloğlu et al. 2015).

Често отговорите на тези въпроси пораждаат нови, но основното при всички тях е, че става дума за комуникация и комуникационни канали, съответно за затруднения или невъзможност информацията и взаимодействието между преподаватели и студенти да протече достатъчно ефективно, за да се превърне в знание. Това е причината в настоящата разработка да се опитаме да формулираме концепцията за основните бариери в комуникацията между лектори и обучавани. На този етап тя ще бъде изведена по-скоро теоретично, но в следващия

предстои да бъде изследвана на практика, като резултатите ще бъдат оповестени в поредица от публикации.

Изложение

Барьерите в комуникацията между хората обикновено се изразяват в разминаване между възприятията на участниците в комуникационния процес вследствие на някакви вътрешни причини или външни обстоятелства. Колкото по-големи са личностните различия между участниците, толкова по-вероятно би било те да се разбират трудно помежду си. В хода на учебния процес във висшите учебни заведения има много повече предпоставки това да се случи, отколкото при обикновената комуникация. Разликата в знанията, уменията и опита на преподавателя и неговите студенти обикновено е съществена. Ако към това се добавят и личностните различия, които затрудняват комуникационния процес, вероятността да се появят сериозни разминавания във възприятията е още по-голяма. В същото време целта на комуникацията между студенти и преподаватели не е просто да обменят информация помежду си, а да я превърнат в знание (вж. табл. 1).

Таблица 1

Разлика между информация и знание

Информация	Знание
Предаване на данни	Активна информация
Осигурява обикновени факти	Позволява да се правят прогнози, общи асоциации и да се вземат изпреварващи решения
Ясна, недвусмислена, структурирана и семпла	Неясно, мъгляво, често частично структурирано
Лесна за представяне в писмена форма	Интуитивно, трудно за обяснение и невинаги подходящо за представяне чрез думи или илюстрации
Придобита чрез обобщение, поправка, обработка и изчисление на данни	Стои в основата на връзките и разговорите между хората, на интуицията, базирана на опита и способността на хората да сравняват ситуации, проблеми и решения
Не се влияе от личностните особености на създателя си	Зависи от личностните особености на своя създател

Източник: Abdullah, R. et al. (2009).

Знанието, за разлика от обикновената информация, е трудно за предаване поради естеството си. Трансферът му, съвсем логично, би станал почти невъзможен при наличие и на допълнителни външни или вътрешни бариери по време на комуникационния процес. Това прави идентифицирането и отстраняването на основните пречки важна стъпка от цялостната стратегия за подобряване на ефективността на обучението в образователните институции.

Повечето учени (Sarisakaloğlu 2015; Suhailah et al. 2016; Kapur 2018; Suhailah et al. 2016) посочват, че комуникационните бариери могат да бъдат обособени по видове в шест основни групи: физически, емоционални, езикови (семантични), психологически, полови и личностни бариери (вж. табл. 2). Независимо дали става дума за комуникационен процес в бизнес организация, в частен разговор или между преподавател и студенти наличието само на някои от тези бариери може да доведе до сериозни негативни последици.

Таблица 2

Видове комуникационни бариери

Комуникационна бариера	Причини	Описание
1. Физически (външни) бариери	Време	- Скоростта на придвижване на информацията често е определяща за ефективната комуникация
	Разстояние	- Ако участниците се намират на голямо разстояние един от друг, това може да доведе до проблеми в комуникацията
	Място	- Обстановката по време на комуникация често оказва негативно въздействие, ако е шумна или неблагоприятна
	Кодиране и избор на комуникационен канал	- Неправилният избор на начин за кодиране на информацията – писмено, устно, невербално и т.н., както и неправилният избор на средство за предаване на съобщението – е-мейл, по телефона, лично и т.н. също могат да бъдат пречки за ефективна комуникация

2. Емоционални бариери	Вътрешно емоционално състояние	Честа причина за провала на комуникационния процес е конкретно емоционално състояние или липса на мотивация у някой от участниците
3. Езикови (семантични) бариери	Езикова грамотност и умения за разбиране	Информацията не се поднася с подходящите думи или е на чужд език
4. Психологически бариери	Ментални възможности	Различията във възможностите на участниците в комуникацията да разбират другия и да си обясняват неговите думи, реакции и начин на мислене често водят до проблеми в общуването
5. Полови бариери		Съществуват различия в начина, по който комуникират мъжете и жените
6. Междуличностни бариери	Култура Перцепция	- Различните националности, култури, религии или просто различните ценностни системи и норми за поведение на участниците могат да затруднят комуникацията или да направят невъзможна комуникацията между тях - По време на комуникация ключово е умението да може да се погледне към темата или проблема и от други гледни точки. Често това умение липсва и участниците се дистанцират във вижданията си

Ето защо обикновено се прави анализ (MacDonald, Black 2010; Pal 2016; Collins 1997), за да се определят най-често срещаните комуникационни проблеми в хода на учебния процес. На тази база впоследствие се разработват адекватни мерки за преодоляването им. В хода на научните търсения специално място заема електронното обучение, тъй като то се отличава с различна специфика и изисквания към лекторите. Редица проучвания Clark 2020; Castro Sánchez, Chirino Alemán 2011) показват, че този подход има сериозни ползи за студентите, като в същото време осигурява на преподавателите нови

инструменти за обучение. Едновременно с това обаче в дистанционната работа изникват нови предизвикателства и комуникационни бариери, които не присъстват в конвенционалната форма на обучение (Sarisakaloğlu et al. 2015) (вж. фиг. 1)



Фиг. 1. Йерархия на комуникационните бариери при дистанционно обучение

Източник: Berge, 2013.

Наблюдава се следният парадокс (Berge 2013): колкото повече се увеличават възможностите за комуникация при дистанционното обучение, толкова по-сложни стават комуникационните бариери. Фигура 1 илюстрира йерархията на комуникационните възможности, а от там и йерархията на комуникационните бариери, които се появяват впоследствие. На основно равнище, ако нямаме достъп (не е възможна никаква комуникация), всичко друго е без значение, тъй като образователният процес е немислим, докато не се установи отново връзка. В момента, в който достъпът е възможен, е важно дали преподавателите и студентите приемат този начин на обучение. Едва тогава може да започне самият образователен процес. По-нататък качеството на взаимодействието започва да зависи все повече от културните и социалните особености на участниците в комуникацията и нейният контекст. Колкото по-нагоре в пирамидата се изкачваме с усъвършенстването на дигиталните технологии, толкова повече и по-сложни комуникационни бариери можем да очакваме. В този смисъл употребата на електронни средства в образователните институции трябва да се предприема с ясното съзнание, че се поставят сериозни

нови изисквания към знанията и уменията на участниците в комуникационния процес, които те невинаги притежават.

Това поражда въпроса доколко комуникационните способности на студентите и преподавателите влияят върху крайните резултати от обучението. Прави впечатление, че обикновено отговорността за мотивацията на студентите (Munawarah, Novianty 2020; Златанова и др. 2014) да участват в комуникационния процес по време на обучение се приписва на уменията и професионалната подготовка на преподавателите. По тази позиция може да се спори, тъй като някои изследвания (Tarnovska и др. 2022) говорят за обратното. Става ясно, че ако студентите не участват достатъчно, преподавателите също губят мотивация. Не трябва да се забравя, че обучението е доброволен процес. Независимо че информацията протича предимно от лекторите към студентите, това не означава, че участието от тяхна страна не играе никаква роля. Техните комуникационни умения също са важни (Petrov и др. 2020; Костова 2006) и е редно да бъдат развивани. Връзката „преподавател – студент“ се осъществява двустранно (Marks et al. 2005). Студентите, които отговарят на въпросите на преподавателя, от една страна го ориентират доколко са разбрали правилно неговото съобщение, а от друга – стимулират мисленето на останалите, като го насочват към различна гледна точка по проблема. Това има благотворно въздействие върху цялата група и генерира допълнително знание, което при едностранното предаване на информация липсва. В този смисъл заниженото студентско присъствие в учебните зали и липсата на желание за участие в поставените задачи може да се окаже още една бариера пред ефективната комуникация и трансфера на знание в съвременните образователни институции.

От друга страна, това, което работи при определен преподавател и една група студенти, може да не работи при друг преподавател и друга група студенти (Pal 2016).

Подходът и изборът на комуникационен инструментариум се оказват от съществено значение за успеха на взаимодействието. Това веднага поражда въпроса дали трябва да се разчита единствено на усета и интуицията на преподавателя, за да се постига качество на комуникацията в обучението, или е по-далновидно целенасочено да се повишават неговите компетенции по тези въпроси. Според някои автори (Sallis, E., Jones G. 2012; Alavi, M., Gallupe, R. B. 2003) е важно преподавателите да получат допълнителни знания не само във връзка с платформите за елек-

тронно обучение, но също и по отношение на начина, по който подбират и организират учебния инструментариум за дисциплините.

Заклучение

Барьерите в комуникацията между преподаватели и студенти стават все по-разнообразни с активното навлизане на дигиталните технологии в образователния процес. Това обаче не ги прави непреодолими при правилен подход и стремеж към усъвършенстване. Професионалният стил на преподавателите, както и развитието на специфични комуникационни знания и умения, свързани с естеството на тяхната работа, се оказват ключов фактор за резултатите от обучението. Поради тази причина трябва да се обърне специално внимание на повишаването на тяхната квалификация в посочените области. Дигиталните компетенции и компютърната грамотност съвсем не са достатъчни в случая.

Комуникационните умения на студентите също се оказват от съществено значение за преодоляването на барьерите в комуникацията с преподавателите. Двустранното взаимодействие е ключов момент за осигуряване на по-добри резултати от обучителния процес. Активното участие на студентите в часовете (без значение дали се осъществяват електронно или присъствено) стимулира ученето и допринася за по-добри крайни резултати. В този смисъл е важно студентите допълнително да придобиват и развиват своите комуникационни знания и умения при постъпване в университета. Важно е да се обърне специално внимание на механизмите, които спомагат повече обучавани да присъстват и участват в провежданите занятия, за да не се демотивират преподавателите и да се постигне синергичен ефект по време на образователния процес.

Използвана литература:

1. Златанова, Т., Петрова-Готова, Ц., Янева, Р. (2014) Общуването между преподаватели и студенти – основен фактор за ефективно обучение. // *Science & Technologies*, том IV, №8, с. 100-104.
Zlatanova, T., Petrova-Gotova, T., Yaneva, R. (2014) Obshtuvaneto mezhdhu prepodavатели i student – osnoven factor za effektivno obuchenie. // *Science & Technologies: Part IV, Vol. 8*, pp. 100-104.

2. Костова, Д. (2006). Умеят ли нашите студенти да комуникират? // Годишник на минно-геоложкия университет „Св. Иван Рилски“, том 49. Хуманитарни и стопански науки.
Kostova, D. (2006) Umeiat li nashite student da komunikirat? // Godishnik na minno-geolozhkia universitet „Sv. Ivan Rilski“, Vol. 49. Humanitarni I stopanski nauki.
3. Пеневска, В. (2016). Основни комуникативни умения. Граал.
Penevska, V. (2016). Osnovni komunikativni umenia. Graal.
4. Abdullah, R. et al. (2005). A Framework For Knowledge Management System Implementation In Collaborative Environment For Higher Learning Institution. // Journal of Knowledge Management Practice (www.tlinc.com/articl83.htm).
5. Alavi, M., Gallupe, R. B. (2003). Using information technology in learning: Case studies in business and management education programs. // Academy of Management Learning and Education, №2, pp. 139-153.
6. Bambaerero, F., Shokrpour, N. (2017). The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching. // J Adv Med Educ Prof, Vol. 2, № 2.
7. Berge, Z. L. (2013). Barriers to communication in distance education. // Turkish Online Journal of Distance Education.
8. Castro Sánchez, J. J., Chirino Alemán, E. (2011). Teachers' opinion survey on the use of ICT tools to support attendance-based teaching. // Computers & Education, Vol. 56, №3, pp. 911-915 (<https://doi.org/10.1016/J.COMPEDU.2010.11.005>).
9. Collins, J. (1997). Barriers to Communication in Schools (http://brs.leeds.ac.uk/cgi-bin/brs_engine).
10. Dowell, D. J., Small, F. A. (2011). What is the impact of online resource materials on student self-learning strategies? // Journal of Marketing Education, Vol. 33, №2, pp. 140-148 (<https://doi.org/10.1177/0273475311410846>).
11. Heinze, A., Procter, C. (2006). Online Communication and Information Technology Education. // Journal of Information Technology Education, Vol. 5.

12. Ihmeideh, F. M. et al. (2010). Attitudes toward communication skills among Students'-Teachers' in Jordanian Public Universities. // *Australian Journal of Teacher Education*, Vol. 35, №4, pp. 1–11 (<https://doi.org/10.14221/ajte.2010v35n4.1>).
13. Larreamendy-Joerns, J., Leinhardt, G. (2006). Going the distance with online education. // *Review of Educational Research*, Vol. 76, №4, pp. 567-605 (<https://doi.org/10.3102/00346543076004567>).
14. Lineweaver, T. T. (2010). Online Discussion Assignments Improve Students' Class Preparation. // *Teaching of Psychology*, Vol. 37, №3, pp. 204-209 (<https://doi.org/10.1080/00986283.2010.488546>).
15. MacDonald, J., Black, A. (2010). Disciplinary knowledge practices in distance education: Testing a new methodology for teaching enhancement in History. // *Arts and Humanities in Higher Education*, Vol. 9, №1, pp. 69-86 (<https://doi.org/10.1177/1474022209349828>).
16. Marks, R. B., Sibley, S. D., Arbaugh, J. B. (2005). A structural equation model of predictors for effective online learning. // *Journal of Management Education*, Vol. 29, №4, pp. 531-563 (<https://doi.org/10.1177/1052562904271199>).
17. Munawarah, M., Novianty, R. (2020). Interpersonal communication between lecturers and students in influencing student's learning motivation. // *MaPan*, Vol. 8, №1, p. 140 (<https://doi.org/10.24252/mapan.2018v8n1a11>).
18. Pal, N. (2016). Study on Communication Barriers in the Classroom: A Teacher's Perspective. // *Online Journal of Communication and Media Technologies*.
19. Petrov, P., Miteva, D., Ivanova, K. (2020). Achieving Prominence in the Digital Age (<https://www.researchgate.net/publication/343485315>).
20. Sarisakaloğlu, A., Atay-Asvar, T., Acar, Z. (2015). Communication Barriers in Online Teaching and Online Learning with Digital Media, in the Framework of Teaching and Learning Theory Approaches. // *International Conference on Communication, Media, Technology and Design*, Dubai.
21. Suhailah, N. et al. (2016). Communication Barriers between Students and Lecturers. *LSP International Journal*, Vol.3, pp. 63-75.

22. Watson, S., Sutton, J. M. (2012). An Examination of the Effectiveness of Case Method Teaching Online: Does the Technology Matter? // Journal of Management Education, Vol. 36, №6, pp. 802-821 (<https://doi.org/10.1177/1052562912445281>).
23. Willson, R. W. (2008). In-class – Online hybrid methods of teaching planning theory: Assessing impacts on discussion and learning. // Journal of Planning Education and Research, Vol. 28, №2, pp. 237-246 (<https://doi.org/10.1177/0739456X08324286>).

За контакти:

Гл. ас. д-р Петя Ангелова
Икономически университет – Варна,
p_angelova@ue-varna.bg