E-learning jako swoista przestrzeń komunikacji w edukacji

Marlena Kaźmierska
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Streszczenie: W artykule poruszono tematykę jakości komunikacji w *e-learningu*. Zostały omówione pojęcia komunikacji i *e-learningu*. Publikacja przedstawia komunikację w e-edukacji w relacjach uczeń–nauczyciel. Dokonano analizy wad i zalet e-edukacji podczas porozumiewania się. Zagadnienia komunikacji i umiejętności komunikacyjnych nadal są wyzwaniem dla twórców szkoleń na odległość. *E-learning*, ze względu na swoje ograniczenia i niedoskonałości, powinien zostać metodą uzupełniającą tradycyjne nauczanie w szkołach, ponieważ tworzenie kompetencji komunikacyjnych poprzez e-nauczanie jest bardzo utrudnione i obecnie brakuje pomysłów na rozwijanie ich poprzez odległość.

Słowa kluczowe: bariery komunikacyjne, *e-learning*, komunikacja, nowoczesne technologie w edukacji

Wstęp

Współczesne społeczeństwo korzysta z informatycznych i telekomunikacyjnych technologii. Jest ono świadome, że zastosowanie nowych i coraz lepszych urządzeń znacznie zmienia standard życia ich członków, sposób wykonywanej pracy czy komunikowania się. Zmiany we współczesnym świecie wymuszają ustawiczną edukację dzisiejszego społeczeństwa. Te zmiany wywołały nowy paradygmat w sposobie zdobywania wiedzy, który zakłada

uczenie się jako cykliczny proces trwający całe życie. Szybko wdrażana nowoczesna technologia również wymusza na społeczeństwie ciągłe aktualizowanie i poszerzanie wiedzy obywateli z różnych dziedzin nauki i techniki. Podmioty edukacyjne dostrzegają coraz większe korzyści z wprowadzania zaawansowanych szkoleń przy użyciu komputerów i Internetu. Powoduje to poszukiwanie i stosowanie rozwiązań usprawniających oraz zwiększających wydajność procesu szkolenia. Przykładem jest kształcenie określane często mianem nauczania na odległość (*distance education*) lub *e-learningu*, będące alternatywą dla klasycznej nauki w obecności nauczyciela[1].

Wraz z rozwojem cywilizacji komunikacja uległa zmianie. Pojawiły się nowe technologie, które umożliwiły komunikowanie się ludzi pomimo dużych odległości. Jednym ze skutecznych narzędzi technologii jest Internet[2]. Żyjąc w dobie społeczeństwa informacyjnego, coraz więcej osób korzysta z nowych technologii w pracy i nauce. Internet jest środkiem szybkiego przepływu informacji, który daje możliwość ulepszenia systemu oświaty i wprowadzenia na szeroką skalę e-edukacji będącej niejednokrotnie szansą dla wielu osób (niepełnosprawnych, przewlekle chorych, mieszkających w małych miejscowościach).

Próby ujmowania pojęcia *e-learningu*

Proces globalizacji i permanentne zmiany w otaczającym świecie wymuszają na człowieku nieustanny rozwój i samodoskonalenie. Edukacja, także poddana tym zmianom, została tak przekształcona, aby współczesna jednostka mogła nadążyć za jej przemianami. Oznacza to, że wiedza jest nieustannie aktualizowana i „podana" w formie e-edukacji jako materiał dostępny wszędzie i o każdej porze, odpowiednio dobrany do potrzeb i możliwości ucznia.

Do niedawna pojęciem *e-learningu* określało się nauczanie na odległość (ang. *distance learning*). Upowszechnienie się Internetu znacznie zwiększyło możliwości i podniosło jakość tego typu nauczania. Powstanie wirtualnych środowisk edukacyjnych (*VLE – Virtual Learning Environments*) umożliwiło rzeczywiste dodanie wartości do nowego procesu nauczania[3]. Poniżej podam kilka użytecznych propozycji wyjaśnienia terminu *e-learning*.

1 Z. Lis, Z. Zieliński, *Wdrażanie systemu e-learning w warunkach eksternistycznych*, s. 3, http://e-edukacja.net/pierwsza/_referaty/16.pdf [dostęp: 28.05.2018].

2 B. Aouil, *Komunikowanie się w Internecie – narzędzia, specyfika i właściwości*, [w:] *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*, red. M. Wawrzak-Chodaczek, Toruń 2008, s. 13.

3 M. Biernacka, J. Patalas, *E-learning – rozwiązanie innowacyjne na rynku edukacyjnym*, Koszalin 2006, s. 171.

E-nauczanie oznacza „dostarczenie treści poprzez wszelkie media elektroniczne, w tym internet, intranet, extranety, przekazy satelitarne, taśmy audio/wideo, telewizję interaktywną oraz CD-ROM-y”[4]. Alan Clarke z kolei wyjaśnia je następująco: „nauczanie za pomocą różnych metod nauczania, których wspólną cechą jest zastosowanie elektronicznych technik informacyjnych i telekomunikacyjnych”[5]. Kolejną propozycją jest ujęcie autorstwa Zbigniewa Zielińskiego: „złożona forma kształcenia, na którą składają się działania dydaktyczne prowadzone z użyciem nowoczesnych technologii i urządzeń teleinformatycznych”[6].

W moich rozważaniach pojęcie *e-learningu* rozumiem podobnie jak Jerzy Kisielnicki, czyli jako:

> proces, na który składają się następujące elementy: nauczyciel, zasoby internetowe, baza danych, informatyczna platforma nauczania i ucznia z zastosowaniem informatycznej infrastruktury i posiadania zasobów informacji i wiedzy oraz Internetu, który wspomaga w różnym stopniu proces dydaktyczny[7].

Rys historyczny rozwoju e-edukacji

Uczenie na odległość nie jest zjawiskiem nowym, zostało zastosowane już prawie 100 lat temu. W latach 20. XX wieku stosowano „radio edukacyjne”, a od roku 1945 „telewizję edukacyjną”. Ówczesne środki dydaktyczne były przeznaczone do biernego kształcenia. Te materiały do nauki ograniczały lub uniemożliwiały interakcję między odbiorcą a nadawcą. Przełom nastąpił po latach 50. ubiegłego wieku, gdy stworzono i upowszechniono Internet. Dzięki sieci komputerów, bezprzewodowych urządzeń elektronicznych i mobilnych komunikacja stała się niemal nieograniczona. To wszystko składa się na brak ograniczeń geograficznych i dostępność do większej liczby osób[8], co w rezultacie powoduje rozszerzanie się komunikacji i wyodrębnianie własnej przestrzeni funkcjonowania w kształceniu na odległość.

4 Za: K. Bocheńska-Włostowska, *E-edukacja – za i przeciw. Część I*, „Gazeta Szkolna” 2008, nr 23/24, s. 22.
5 A. Clarke, *E-learning – nauka na odległość*, Warszawa 2007, s. 26.
6 Z. Zieliński, *E-learning w edukacji. Jak stworzyć multimedialną i w pełni interaktywną treść dydaktyczną*, Gliwice 2012, s. 5.
7 J. Kisielnicki, *MIS. Systemy informatyczne zarządzania*, Warszawa 2008, s. 422–423.
8 A. Kossobucka, *Właściwości pośredniej komunikacji interpersonalnej w kształceniu metodą e-learningu a kompetencje komunikacyjne studentów specjalizacji nauczycielskiej*, [w:] *Komunikowanie się w społeczeństwie wiedzy XXI wieku*, red. N. Majchrzak, A. Zduniak, Poznań 2011, s. 67.

Dookreślenie terminu *komunikacja*

E-kształcenie stało się procesem interakcyjnym, lecz nie na takim poziomie, na jakim jest proces komunikowania się. Komunikacja jest niezbędnym narzędziem do funkcjonowania w społeczeństwie. Proces komunikacji został opisany bardzo szeroko w literaturze w różnych dziedzinach nauki. Przedstawię więc niezbędne informacje na potrzeby niniejszego artykułu.

Słowo *komunikacja* pochodzi od łacińskiego *communicas,* które oznacza „wspólny", oraz od pokrewnego *communico*, tłumaczonego jako „porozumiewanie, naradzanie". Sam termin *komunikacja* w języku polskim ma co najmniej trzy znaczenia. W kontekście tego tematu istotne jest znaczenie komunikacji, które określa ją jako „porozumiewanie się, przekazywanie myśli oraz podawanie wiadomości"[9]. Do umiejętności komunikacyjnych zalicza się umiejętność mówienia, słuchania i opanowanie mowy ciała. Istotą zdolności i umiejętności komunikacyjnych jest wysoka sprawność formułowania, nadawania, przesyłania oraz dobierania zróżnicowanych treściowo i formalnie komunikatów werbalnych i niewerbalnych w procesie interakcji z innymi osobami[10].

Komunikację dzieli się na werbalną i niewerbalną. Komunikacja werbalna jest istotą większości ludzkich interakcji i kompetencji społecznych. Akt mowy musi być zrozumiały dla odbiorcy, jego cel bowiem to oddziaływanie na innych. Rozmowa jest ściśle związana z komunikacją niewerbalną, która ją wspomaga. Nadawcy dodają do słów ilustrujące gesty, akcentowanie i intonację, zwracają uwagę na przerwy gramatyczne i zakończenie wypowiedzi, by uzyskać sprzężenie zwrotne. Odbiorcy ciągle dostarczają informacji zwrotnej poprzez mimikę twarzy, okazjonalne wtrącenia i postawę ciała[11].

E-learning jako odrębna przestrzeń porozumiewania się w relacjach uczeń–nauczyciel oraz uczeń–uczeń

Zastosowanie nowoczesnych technologii w procesie nauczania nie tylko powoduje wzbogacenie istniejących dotychczasowo form kształcenia, lecz także stwarza nowe sytuacje komunikacyjne – często nawet znacznie

9 A. Wajda, *Organizacja i zarządzanie*, Warszawa 2003, s. 19.

10 M. Kaźmierska, *Kompetencje społeczne w trudnej pracy wolontariusza. Kim jest wolontariusz?*, [w:] *Kompetencje społeczne w edukacji, pracy socjalnej i relacjach zawodowych*, red. A. M. Janiak, K. Jankowska, W. Heller, Poznań–Kalisz 2012, s. 105.

11 M. Argyle, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa 2002, s. 117.

różniące się od tych, do jakich jesteśmy przyzwyczajeni w kontaktach bezpośrednich z uczniami czy studentami.

Peter J. Murray wyróżnił kilka rodzajów komunikacji w Internecie. Pierwsza z nich to komunikacja jednostronna, w której nadawca nie zwraca się bezpośrednio do określonego odbiorcy i nie oczekuje reakcji zwrotnej; przykładem są strony internetowe, prasa elektroniczna. Druga to komunikacja interaktywna, w której musi wystąpić interakcja co najmniej dwóch osób. W tej grupie można wyodrębnić bardziej szczegółowe formy, tj. asynchroniczną i synchroniczną. Asynchroniczna występuje wówczas, gdy użytkownicy nie mają stałego kontaktu, a zdarzenia komunikacyjne są rozdzielone w czasie, przykładem jest tu e-mail. Z formą synchroniczną mamy zaś do czynienia, gdy rozmówcy mają stały kontakt, a zdarzenia komunikacyjne zachodzą równocześnie, np. podczas rozmowy na czacie[12].

Beata Dziedzic napisała, że nowe media, mając potencjał interaktywny i interkonektywny, dodały komunikacji społecznej nowy aspekt jakości, czyli możliwość oddziaływania wielu uczestników w czasie rzeczywistym bez konieczności przebywania w tej samej przestrzeni. Obserwuje się rozwój nowych obszarów komunikacji, w zakresie których występuje „efektywne tworzenie symboli i gestów ustalających ramy interakcji"[13].

Dostrzeżenie wielu płaszczyzn komunikacji – nie tylko mającej miejsce na forach i czatach – w procesie kształcenia zdalnego wydaje się nie zawsze rozumiane, zarówno przez entuzjastów, jak i krytyków e-edukacji. Niezależnie od tego, w jaki sposób planuje się przebieg e-zajęć, zawsze najważniejsza jest płaszczyzna porozumienia między nauczycielem a uczniem. To, w jaki sposób ujmuje i zapisuje swoje myśli osoba przygotowująca materiały oraz e-prowadzący, determinuje przebieg zajęć zdalnych i może mieć istotny wpływ na efektywność kształcenia.

Miejscem e-zajęć jest platforma edukacyjna – na niej nauczyciel akademicki dyskutuje z uczącymi się osobami oraz umieszcza materiały, zadania, testy oraz informacje dotyczące zarówno przebiegu zajęć, jak i spraw organizacyjnych. Rzadko kiedy zwraca się jednak uwagę na to, że ta wirtualna przestrzeń służy przede wszystkim do porozumiewania się i to nie tylko dzięki specjalnie dedykowanym do tego narzędziom, takim jak poczta, forum czy czat.

W przypadku *e-learningu* uczeń pracuje bez fizycznego, bezpośredniego kontaktu z nauczycielem i kolegami, w związku z czym musi być bardziej za-

12 B. Aouil, dz. cyt., s. 15.

13 B. Dziedzic, *Konstruowanie i rozumienie znaczeń w komunikowaniu mediowanym komputerowo*, Toruń 2006, s. 139.

angażowany i zmotywowany do nauki. Nauczanie tradycyjne stwarza możliwości wielu sytuacji nieformalnych, takich jak luźne rozmowy na korytarzu, w trakcie których można poznać poglądy innych uczniów. W przypadku *e-learningu* trzeba w tym celu wysłać e-mail, co jest już działaniem bardziej złożonym, ponadto wymaga pewnej dodatkowej praktyki w porozumiewaniu się za pomocą krótkich wiadomości tekstowych używanych w trakcie czatów czy w kontaktach przez pocztę elektroniczną. Nauczyciel z kolei ma znacznie mniej możliwości bezpośredniej oceny, uczeń zatem musi być bardziej samodzielny. Umiejętność organizacji czasu jest tu bardzo istotna. Nie można liczyć na to, że nauczyciel lub inny uczeń po przyjacielsku przypomni nam o zbliżających się terminach[14].

Komunikacja przy pomocy poczty elektronicznej daje poczucie intymności przekazu, które nie zawsze jest uzyskiwane przy rozmowie bezpośredniej. Kontakt przez Internet jest pozbawiony odbioru wizualnego i często poprawnego sprzężenia zwrotnego. Nie widać rozmówcy, nie można obserwować jego zachowań, reakcji i komunikatów niewerbalnych, co utrudnia lub uniemożliwia odpowiednie rozszyfrowanie zamierzeń nadawcy. Z niniejszych przyczyn niektórzy psychologowie wspominają o zjawisku pseudokomunikacji.

W dobie dużych możliwości technicznych i technologicznych, jakie stwarzają Internet i urządzania elektroniczne, w *e-learningu* pojawiają się wyzwania dotyczące możliwości technicznych i dostępności urządzeń pośredniczących w relacjach uczeń–nauczyciel oraz uczeń–uczeń. W relacjach tych ma miejsce komunikacja nie interpersonalna, lecz pośrednia.

Beata Maj trafnie pisze, że komunikacja wirtualna (w tym na platformach e-kształcenia) pozostaje co najwyżej interaktywna, lecz nie interpersonalna, ponieważ brak w niej elementów niewerbalnych, kontaktu fizycznego, tworzy się przestrzeń do nieszczerej komunikacji i fałszywej autoprezentacji[15].

Konkludując, podstawowe właściwości odróżniające komunikację na platformach *e-learningowych* od bezpośredniej komunikacji to anonimowość społeczna i tożsamość osobista uczestników oraz ubóstwo emocjonalno-dramaturgiczne[16].

14 T. Smal, *Nauczanie na odległość* (*e-learning*), „Zeszyty Naukowe WSOWL" 2009, nr 3 (153), s. 108–109.

15 B. Maj, *Komunikacja wirtualna – możliwości i ograniczenia*, [w:] *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*, red. M. Wawrzak-Chodaczek, Toruń 2008, s. 71.

16 Tamże, s. 31.

Zalety komunikowania się na platformie *e-learningowej*

E-edukacja posiada wiele niewątpliwych zalet; w obszarze porozumiewania się również można je odnaleźć.

Po pierwsze, umożliwia powstawanie nowych umiejętności komunikacyjnych, np. posługiwanie się znakami graficznymi (gifami, emotikonami), by wyrazić lepiej własne emocje. Można zauważyć, że powstała umiejętność zastępcza aktywnego słuchania – aktywne pisanie. W takim przypadku uczniowie czytają uważniej komunikaty od nauczyciela, starają się zwrócić uwagę na poprawną interpretację znaczeń, biorąc pod uwagę każdy znak graficzny.

Po drugie, nauczyciel oraz uczeń mają możliwość komunikowania się o każdej porze. Nauczyciel ma kontakt z każdym uczniem i otrzymuje informacje o jego postępach.

Po trzecie, kursanci dbają o poprawność własnych wypowiedzi w języku pisanym. Z pewnością zwracają większą uwagę na poprawność własnych wypowiedzi, np. pisząc wiadomość do nauczyciela.

Po czwarte, uczestnicy, którzy są nieśmiali częściej zabierają głos i chętniej się wypowiadają oraz kontaktują z kolegami czy prowadzącym zajęcia. Czwarty punkt pociąga za sobą piąty – wirtualne komunikowanie stwarza poczucie komfortu i intymności.

Po szóste, jak słusznie twierdzi Ewa Lubina, pisemna postać komunikatu wprowadza znaczne zmiany w jego specyfice. Te modyfikacje dotyczą zaakcentowania zastosowanych argumentów, wydłużenia czasu ekspozycji i trwałości przekazu oraz zwiększenia liczby możliwych interpretacji oraz ciężaru emocjonalnego słów[17].

Wady komunikowania się na platformie *e-learningowej*

Niestety *e-learning* niesie za sobą pewne wady podczas komunikowania się. Najważniejszą z nich jest powstawanie barier komunikacyjnych. Pojawiają się one o wiele częściej i występuje ich o wiele więcej w jednym komunikacie, niż w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą. Najczęstsze bariery komunikacyjne to niejednoznaczne komunikaty, błędne interpretowanie przekazu,

17 E. Lubina, *Ewolucja języka edukacji zdalnej*, „E-mentor" 2005, nr 4, www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/11/id/190 [dostęp: 21.05.2018].

różnice perspektyw uczestników e-edukacji, różnice w zasobie wiedzy itd. Powstawanie barier komunikacyjnych wiąże się z wystąpieniem pewnych ograniczeń w komunikacji. W komunikacji na platformach *e-learningowych* można spotkać się przede wszystkim z ograniczeniami technologicznymi związanymi z: szybkością łącza internetowego, jakością dźwięku przekazywanego przez mikrofon, jakością obrazu przekazywanego z kamery internetowej. Ma to szczególne znaczenie, gdy podczas wideokonferencji dochodzi do „zacinania się" obrazu czy dźwięku lub też obraz jest niskiej jakości (rozmazany). Nie jesteśmy w stanie interpretować komunikacji niewerbalnej, gdy nie widzimy gestykulacji drugiej osoby lub też słyszymy szumy, niewyraźne słowa – trudno wówczas o ogólne odkodowanie komunikatu. Często również wideokonferencja z kilkoma osobami nie jest dostępna w usługach platform czy komunikatorów. Mimo że są dostępne różne formy komunikacji na platformach, np. wideokonferencja czy czat z możliwością komentowania, to dochodzi do wielu zakłóceń w porozumiewaniu się. W sytuacji gdy nauczyciel przekazuje „na żywo" materiał dydaktyczny w formie wykładu, ale uczestnicy mają możliwość zadawania pytań lub komentowania w formie pisemnej na bieżąco, może dojść do wielu barier komunikacyjnych. Gdy pytań jest zbyt wiele, nauczyciel może nie być w stanie na bieżąco odpowiadać na nie, co może doprowadzić do zagubienia lub przerwania głównego wątku, zakłopotania prowadzącego, stresu i napięć.

Kolejna wada *e-learningu* związana jest z brakiem miejsca na rozwijanie wszystkich umiejętności komunikacyjnych, głównie tych „tradycyjnych" – aktywnego słuchania czy posługiwania się językiem ciała. W kontakcie bezpośrednim widzi się wyraz twarzy rozmówcy i słyszy wypowiadane przez niego słowa, łącznie z intonacją głosu. Rozwój techniki pozwala na przekazywanie obrazu wideo, ale jego przekaz może być zakłócony i ograniczony poprzez możliwości technologii. Obraz nie zawiera wszystkich sygnałów, które dostrzega się podczas kontaktu bezpośredniego. *E-learning* służy do tworzenia twardych kompetencji, brak natomiast miejsca i możliwości na rozwijanie miękkich umiejętności, do których należą zdolności komunikacyjne.

Poprzez komunikację na platformach e-learningowych nie ma możliwości bliskiego kontaktu. Brak kontaktu fizycznego jest tu poważnym ograniczeniem. Do przyczyn powstawania barier komunikacyjnych na platformach edukacyjnych zalicza się niewystarczające kompetencje dotyczące obsługi komputera i Internetu. W takiej sytuacji trudniej jest dokładnie przekazać, co ma się na myśli. W związku z tym opracowano różne sposoby przekazywania emocji w tekście pisanym. Jednym z nich jest używanie tzw. emotikonów, czyli kodu opartego na wykorzystaniu znaków przestankowych lub in-

nych symboli. Emotikony stosuje jednak niewielu użytkowników poczty elektronicznej, poza tym wyrażają one tylko podstawowe emocje i nie mogą konkurować z bogactwem środków komunikacji bezpośredniej, których wszyscy używamy od dzieciństwa. Ponadto mogą być one mylące, w sytuacji gdy odbiorca wiadomości nie rozumie ich znaczenia[18].

Następną wadą *e-learningu* jest brak relacji między jego uczestnikami, jeśli nie mają oni kontaktu rzeczywistego, lub też tworzenie się pozornych relacji między kursantami. Kontakt *e-learningowy* jest znacznie uboższy i może prowadzić do nieporozumień. Technologia komputerowa jako pośrednik komunikacji „eliminuje" dużą część informacji, którą daje komunikacja niewerbalna. Aby skompensować to zubożenie komunikatu, stosuje się symbole graficzne, czyli emotikony i gify[19]. Brak komunikatów niewerbalnych niejednokrotnie utrudnia osiągnięcie zamierzonego celu, jakim jest prawidłowe odczytanie zamierzeń drugiego uczestnika komunikacji. Patricia Wallace podkreśla, iż niewystąpienie elementów niewerbalnych podczas kontaktu osobistego wywołuje poczucie pewnego chłodu w relacji międzyludzkiej[20].

Wymienione wyżej wady wynikają również z niewystarczających umiejętności komunikacyjnych podczas porozumiewania się *on-line*. Dotyczy to przede wszystkim trudności w precyzyjnym i jasnym formułowaniu komunikatów. Materiały zawierające niejasno sformułowane treści, nieścisłości czy nawet błędy językowe przestają być czytelne dla studentów i zamiast ułatwiać im naukę, powodują dezorientację.

Płynność tożsamości i anonimowość również mogą powodować powstawanie zakłóceń w dialogu. Nie ma wówczas szansy na bezpośrednią konfrontację, w tym również na wykrycie kłamstw u drugiej osoby[21]. Anonimowość sprawia większe poczucie intymności i bezpieczeństwa, co pozwala na większą otwartość w kontaktach międzyludzkich.

Specyfika komunikacji pośredniej w *e-learningu* powoduje, iż sam proces komunikacji przebiega odmiennie niż na „tradycyjnych" zajęciach. Anna Kossobucka na podstawie własnych doświadczeń i przeprowadzonych badań doszła do następujących wniosków: każdy komunikat, niezależnie od kogo pochodzący, powinien być możliwie jak najdokładniej sprecyzowany podczas komunikowania się w e-edukacji. Niezbędne jest doskonalenie umiejętności komunikacyjnych w zakresie e-kształcenia[22].

18 T. Snal, dz. cyt., s. 111.
19 B. Aouil, dz. cyt., s. 34.
20 P. Wallace, *Psychologia Internetu*, Poznań 2001, s. 24–28.
21 B. Aouil, dz. cyt., s. 30.
22 A. Kossobucka, dz. cyt., s. 78.

Jaka jest przyszłość komunikacji w *e-learningu*?

Biorąc pod uwagę zalety i wady, należy skupić się w tym miejscu nad implikacjami komunikacji kształcenia na odległość. Komunikacja będzie podążać za rozwojem technologii. Już teraz na platformach *e-learningowych* istnieje ona jako coś odrębnego od tradycyjnej komunikacji, tworząc własne formy i zasady funkcjonowania w przestrzeni wirtualnej. Osoby, które przygotowują i udoskonalają szkolenia na odległość, muszą uwzględnić istniejące wady, ograniczenia i braki. Coraz większa dostępność e-edukacji powoduje, że będzie się ona rozwijała i upowszechniała, zwłaszcza w szkołach średnich i wyższych. Nowoczesne metody nauczania nie tylko zapewniają lepsze wyniki w szkole wyższej, lecz także przygotowują studentów do samodzielnej pracy naukowej, samodzielnego uczenia się oraz przekształcają postawę bierną w aktywną, samodzielną i twórczą. Po ukończeniu studiów skutkuje to dalszym, permanentnym uczeniem i dokształcaniem się absolwentów, np. na studiach podyplomowych czy kursach dokształcających w pracy.

Myślę, że nie można traktować e-kształcenia jako alternatywy wobec tradycyjnego nauczania; jest w nim jeszcze zbyt wiele kwestii do poprawy. Można zapewne stosować je, gdy kurs ma być epizodem, trwać chwilę jako uzupełnienie lub podwyższenie własnej wiedzy i kwalifikacji (w tym zawodowych). W komunikacji między kursantem a prowadzącym szkolenie przeważa wówczas komunikacja w języku pisanym. Porozumiewanie może odbywać się poprzez następujące kanały: poczta elektroniczna, czaty, komunikatory, grupy dyskusyjne, strony WWW, rozmowy głosowe, wykłady nauczyciela z możliwością pisemnego komentowania, wideokonferencje. Większość z wymienionych form jest oparta na języku pisanym. Powoduje to sensoryczne ograniczenie uczestników kursu e-kształcenia. Podczas bezpośredniej rozmowy komunikat werbalny jest wzmacniany i przekazywany komunikatami niewerbalnymi, akcentem, gestami, kontaktem fizycznym, przestrzenią między uczestnikami. Sytuacja ulega zmianie, a raczej zubożeniu, gdy uczestnicy e-edukacji komunikują się wyłącznie kanałem języka pisanego. Próbuje się te luki zapełnić emotikonami, lecz nie są one w stanie wypełnić i oddać mnogości komunikacji pozawerbalnej[23].

Warto stosować e-kształcenie jako uzupełnienie tradycyjnego nauczania lub spotkania konsultacyjne z prowadzącym, by wspomóc proces edukacji, ponieważ doświadczenia wielu firm i instytucji w dziedzinie szkoleń zawodowych i korporacyjnych pokazują, iż doskonałe efekty uzyskuje się poprzez

[23] Tamże, s. 69.

połączenie nowych i tradycyjnych metod nauczania. Wybór „dualnego" sposobu kształcenia jest też podyktowany oporem mentalnym społeczeństwa, które wciąż bardzo dużą wagę przywiązuje do bezpośrednich kontaktów międzyludzkich i nawiązania spontanicznej interakcji. Połączenie obu form może przynosić wymierne korzyści, zwłaszcza w przypadku edukacji szkolnej dzieci i młodzieży, które trzeba jeszcze odpowiednio stymulować, kierować i nadzorować przez nauczyciela[24].

Oprócz wymienionych metod używanych w celu komunikacji pomiędzy wykładowcą a studentami, a także między samymi studentami, w toku nauki rekomendowane są spotkania członków grupy (tzw. F2F, *face-to-face*) wraz z opiekunem w siedzibie uczelni. Daje to możliwość przeprowadzenia intensywnych treningów komunikacji bezpośredniej, prezentacji oraz negocjacji. Uczestnicy mają szansę pracować wspólnie nad projektem i porównać wyniki z doświadczeniami kolegów. Spotkania takie dają możliwości weryfikacji postępów w nauce, a także znacznie podnoszą motywacje studentów do nauki i przynoszą satysfakcję wykładowcom oraz instruktorom[25].

Podsumowanie

Po analizie powyższych aspektów nasuwa się pytanie: czy *e-learning* będzie miał rację bytu? Jest wiele głosów krytycznych, które wątpią w dalszy sens jego istnienia z uwagi na pewne mankamenty tej metody. Jest ona ciągle dość nowa w Polsce, należy jej dać szansę się rozwinąć. Krytycy podkreślają wyższość metod tradycyjnych nad kształceniem na odległość głównie z jednego powodu: kształtują one kompetencje społeczne oraz relacje międzyludzkie. Jest to niewątpliwie ważna kwestia, lecz zalety e-edukacji również są istotne, zwłaszcza tam, gdzie dają lepsze efekty kształcenia twardych kompetencji.

Myślę, że zestawienie metod tradycyjnych, wzbogaconych *e-learningiem* przyniesie o wiele lepsze osiągnięcia wśród uczniów i studentów, ponieważ wzajemnie się one uzupełniają. Kształcenie na odległość jest zdecydowanie atrakcyjniejsze dla młodszych pokoleń. E-edukacja zakłada większą pracę własną uczących się, gdy muszą znaleźć informacje, a nauczyciel jest bardziej osobą konsultującą i kontrolującą proces nauczania. Gdy osoby ze starszych pokoleń mają problem z obsługą nowych technologii, młodzi ludzie mogą stawać się ich mentorami i nauczycielami. Mogą nauczyć starsze

24 T. Smal, dz. cyt., s. 109.

25 M. Biernacka, J. Patalas, *E-learning – rozwiązanie innowacyjne na rynku edukacyjnym*, Koszalin 2006, s. 172.

generacje korzystania z nowych mediów i stosowania platform *e-learningowych* do wzbogacania własnych kompetencji.

Bibliografia

Aouil B., *Komunikowanie się w Internecie – narzędzia, specyfika i właściwości*, [w:] *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*, red. M. Wawrzak-Chodaczek, Toruń 2008.

Argyle M., *Psychologia stosunków międzyludzkich*, przeł. W. Domachowski, Warszawa 2002.

Biernacka M., Patalas J., *E-learning – rozwiązanie innowacyjne na rynku edukacyjnym*, Koszalin 2006.

Bocheńska-Włostowska K., *E-edukacja – za i przeciw. Część 1*, „Gazeta Szkolna" 2008, nr 23–24.

Clarke A., *E-learning – nauka na odległość*, przeł. M. Klebanowski, Warszawa 2007.

Dziedzic B., *Konstruowanie i rozumienie znaczeń w komunikowaniu mediowanym komputerowo*, Toruń 2006.

Kaźmierska M., *Kompetencje społeczne w trudnej pracy wolontariusza. Kim jest wolontariusz?*, [w:] *Kompetencje społeczne w edukacji, pracy socjalnej i relacjach zawodowych*, red. A. M. Janiak, K. Jankowska, W. Heller, Poznań–Kalisz 2012.

Kisielnicki J., *MIS. Systemy informatyczne zarządzania*, Warszawa 2008.

Kossobucka A., *Właściwości pośredniej komunikacji interpersonalnej w kształceniu metodą e-learningu a kompetencje komunikacyjne studentów specjalizacji nauczycielskiej*, [w:] *Komunikowanie się w społeczeństwie wiedzy XXI wieku*, red. N. Majchrzak, A. Zduniak, Poznań 2011.

Lis Z., Zieliński Z., *Wdrażanie systemu e-learning w warunkach eksternistycznych*, http://e-edukacja.net/pierwsza/_referaty/16.pdf [dostęp: 28.05.2018].

Lubina E., *Ewolucja języka edukacji zdalnej*, „E-mentor" 2005, nr 4, www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/11/id/190 [dostęp: 21.05.2018].

Smal T., *Nauczanie na odległość* (*e-learning*), „Zeszyty Naukowe WSOWL" 2009, nr 3 (153).

Wajda A., *Organizacja i zarządzanie*, Warszawa 2003.

Wallace P., *Psychologia Internetu*, przeł. T. Hotnowski, Poznań 2001.

Zieliński Z., *E-learning w edukacji. Jak stworzyć multimedialną i w pełni interaktywną treść dydaktyczną*, Gliwice 2012.

E-learning as a peculiar space of communication in education

Summary: The article addresses the quality of communication in e-learning. The terms of communication and e-learning have been discussed. The publication presents communication in e-education in the relations of the student–teacher. There was an analysis of the pros and cons of e-learning during communication. Communication and communication skills are still challenging for distance training creators. E-learning through its limitations and imperfections should be a complementary method of traditional school teaching, as the creation of communication skills through e-learning is very difficult and there is no idea to develop them distance.

Keywords: communication, communication barriers, e-learning, modern technologies in education