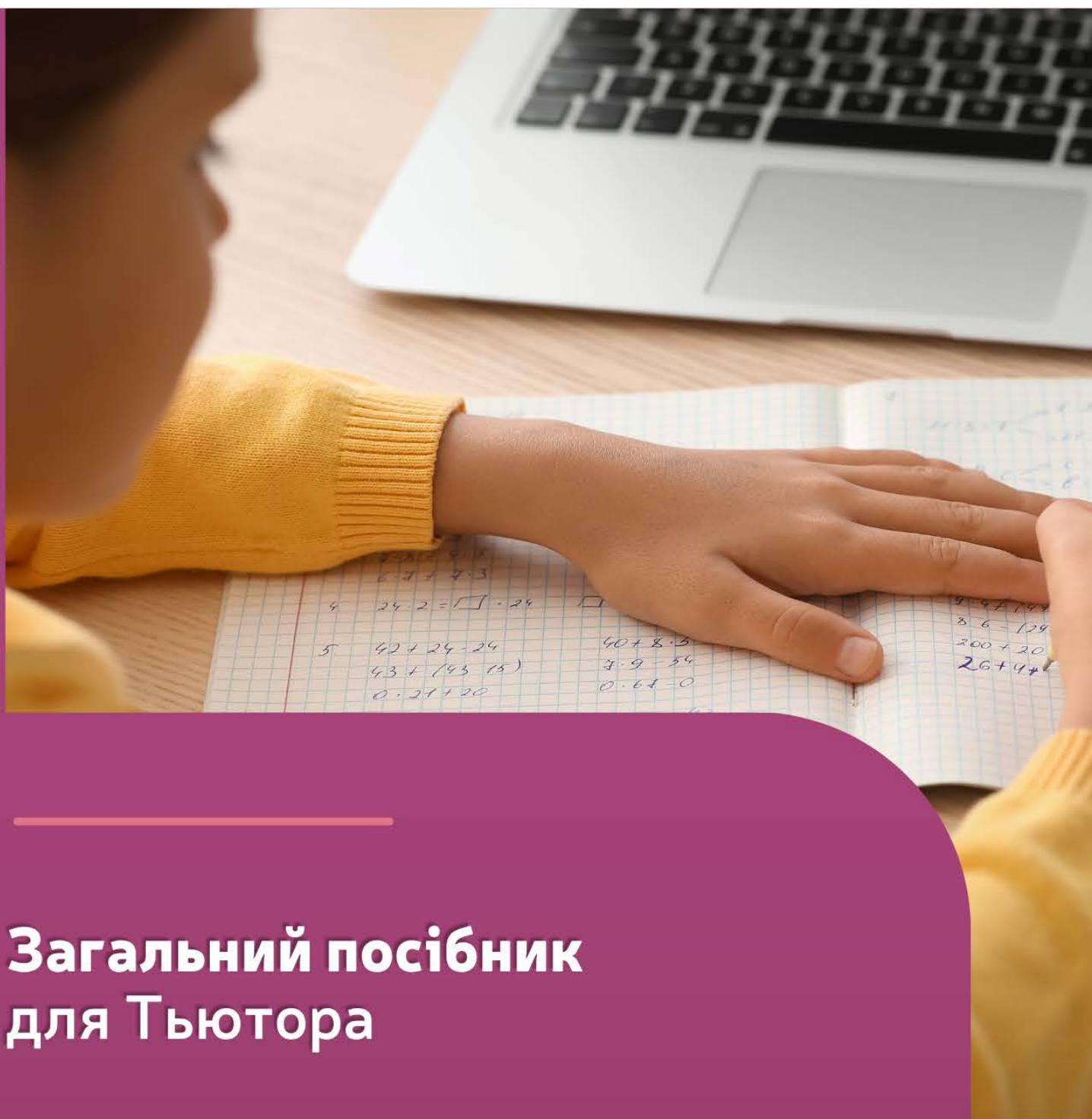




Загальний посібник для Тьютора

Цей посібник є базовим ресурсом для підготовки та підтримки тьюторів у закладах вищої освіти. Він містить необхідні теоретичні знання та практичні інструменти для ефективного супроводу студентів у їхньому навчальному та особистісному розвитку.

Що ви знайдете у посібнику:

- Визначення ключових понять, ролі та етики тьюторської діяльності.
- Інструменти для допомоги студентам в академічній адаптації та професійному самовизначенні.
- Техніки побудови довіри, активного слухання та ефективної комунікації між тьютором і підопічним.
- Приклади та вправи для розвитку соціальних навичок (soft skills) у студентів.

Загальний посібник для Тьютора. Розробили Людмила Ремньова, Ганна Дивнич, Тетяна Децюк, Наталія Холявко, Алла Нітченко, Анна Вербицька. / Під загальною редакцією Людмили Ремньової – Чернігів, НУ “Чернігівська політехніка”, 2023. 78 стор.

Цей посібник розроблено в рамках проекту ERASMUS+ PROMENT «Сприяння професійній освіті та залученню студентів через комплексну систему наставництва та тьюторства у ВНЗ».

Усі права інтелектуальної власності належать членам консорціуму PROMENT і захищені чинним законодавством. Відтворення заборонено без попередньої письмової згоди. Усі члени консорціуму ПРОМЕНТ погодилися на повну публікацію цієї інформації. Члени PROMENT отримали фінансування від Програми Erasmus Європейського Союзу згідно з грантовою угодою 101082696. Крім того, ця публікація відображає лише точку зору членів консорціуму PROMENT, і Європейська Комісія не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, що міститься в ній.

Зміст

Про посібник	5
1 Вступ до тьюторства	6
1.1 Основні поняття та форми тьюторства	6
1.2 Ролі та обов'язки тьютора та тьюті	8
1.3 Основоположні принципи та етика тьюторства	12
2 Навички тьютора	16
2.1 Емоційний інтелект тьютора	16
2.2 Комунікативні навички	20
2.3 Лідерство та командна робота	24
2.4 Адаптивність і гнучкість	29
2.5 Навички тайм-менеджменту	31
3 Взаємодія тьютор-тьюті	36
3.1 Встановлення контакту та створення сприятливого середовища	36
3.2 Планування та підготовка заняття	38
3.3 Методи та прийоми тьюторства	41
3.4 Використання онлайн технологій для тьюторства	43
3.5 Конструктивний зворотній зв'язок і методи заохочення результативності.....	45
4 Вирішення проблем у тьюторстві	47
4.1 Управління конфліктами та вирішення проблем	47
4.2 Робота зі стресом і невизначеністю	53
4.3 Психічне здоров'я та самотурбота тьютора	56
4.4 Повідомлення про проблеми	60
5 Моніторинг та оцінка результатів тьюторської програми	63
5.1 Критерії оцінювання тьюторства	63
5.2 Моніторинг результатів тьюторства	65
5.3 Самооцінка тьютора та визначення напрямків розвитку	68
5.4 Розвиток професійного потенціалу тьютора	70
Література	76

Про посібник

«Загальний посібник для тьютора» — комплексний посібник з тьюторства у закладах вищої освіти. Його розроблено з метою поглиблення розуміння процесу тьюторства, надання тьюторам інструментів, необхідних для побудови ефективної взаємодії між тьютором і тьюті, подолання викликів, а також сприяння академічному успіху й особистісному розвитку студентів, яких вони підтримують.

Дотримуючись принципів, викладених у цьому посібнику, тьютори можуть формувати сприятливе навчальне середовище, сприяти академічному успіху та розвитку тьюті. «Загальний посібник для тьютора» допоможе тьюторам здійснювати позитивний вплив на освітній шлях тьюті.

«Загальний посібник для тьютора» складається з п'яти розділів, які послідовно розкривають різні аспекти процесу тьюторства. У першому розділі «Вступ до тьюторства» висвітлено базові засади тьюторства, що забезпечують чітке розуміння ключових понять і форм тьюторської діяльності. У ньому також визначено ролі та обов'язки як тьюторів, так і тьюті. Особливу увагу приділено принципам та етичним засадам тьюторської взаємодії, а також цінностям, які мають її визначати.

Другий розділ «Навички тьютора» присвячений ключовим компетентностям, необхідним для ефективної діяльності тьютора. Особливий акцент зроблено на розвитку емоційного інтелекту як важливої складової формування ефективних взаємин між тьютором і тьюті та створення сприятливого освітнього середовища. Також розглядаються підходи до розвитку комунікативних навичок тьютора, лідерства, командної роботи, адаптивності та управління часом як важливих надпрофесійних (soft skills) навичок для ефективного тьюторства.

У третьому розділі «Взаємодія тьютор-тьюті» розкривається процес планування та підготовки тьюторських зустрічей. Детально розглянуто методи та прийоми навчання, в тому числі з використанням онлайн-технологій. розкривається процес.

Четвертий розділ «Вирішення проблем у тьюторстві» надає тьюторам інструменти для подолання викликів у практичній діяльності та ефективного розв'язання проблемних ситуацій. Викладено стратегії управління конфліктами та вирішення проблем, а також методи подолання стресу та невизначеності. Підкреслюється важливість самопіклування тьютора. Розділ завершується розглядом принципів ефективного інформування про проблемні ситуації, що сприяє безпечності та оперативності у процесі тьюторства.

Останній розділ «Моніторинг та оцінка результатів програми тьюторства» присвячений оцінюванню впливу тьюторської діяльності. У цьому розділі визначено критерії оцінювання тьюторських зустрічей, що створює основу для кількісного та якісного аналізу результатів. Тьютори навчаються, як контролювати результати своєї роботи з тьюті, що сприяє формуванню культури безперервного вдосконалення. Самооцінювання та визначення напрямів професійного розвитку є важливою умовою досягнення цілей у процесі тьюторства.

Вступ до тьюторства

1.1 Основні поняття та форми тьюторства

Тьюторство – це метод навчання, за якого студенти навчаються один в одного та водночас навчають один одного. Тьюторство є формою партнерської взаємодії між двома студентами, один з яких має кращі знання особливостей освітнього процесу, окремого предмету чи теми та надає академічну підтримку іншому студенту, який потребує супроводу під час адаптації до нового освітнього середовища.

Основні переваги тьюторства наступні:

Переваги тьюторства	
	дозволяє студентам навчатися один в одного у менш формальному середовищі
	студентам зручніше ставити запитання або звертатися за порадою до своїх однолітків
	сприяє розвитку комунікативних навичок студентів та їхньому залученню до навчального процесу
	створює партнерські відносини, у яких виграють обидві сторони

Індивідуальне та групове тьюторство

- У випадку, коли один тьютор надає навчальну підтримку, допомогу або консультації одному тюті, таке тьюторство називається індивідуальним.
- Якщо тьютор допомагає групі студентів адаптуватися до нового академічного середовища, таке тьюторство називається груповим.

Очне та онлайн тьюторство

У випадку, коли тьютор надає допомогу, підтримку або консультації під час індивідуальних особистих зустрічей із тюті, таке тьюторство називається очним. Такий формат є високоефективним, оскільки забезпечує двосторонній зворотний зв'язок і сприяє кращому розумінню потреб тюті.

- Якщо тьютор використовує різні онлайн-інструменти, канали зв'язку та цифрові освітні ресурси для дистанційної взаємодії з тюті, таке тьюторство називається цифровим або онлайн-тьюторством. Онлайн-формат тьюторства став дуже популярним завдяки своїй доступності, зручності та наявності різноманітних онлайн-інструментів та ресурсів. Водночас його ефективність значною мірою залежить від стабільності інтернет-з'єднання та застосування відповідних методів навчання і взаємодії.

Кожен університет може обирати різні програми тьюторства відповідно до специфічних потреб своїх студентів. Нижче наведено перелік можливих форм тьюторства.

Тьюторство для студентів-першокурсників

Предметне тьюторство

Дружнє тьюторство

Тьюторство з інтернаціоналізації для студентів, що виїжджають за кордон

Тьюторство для внутрішньо переміщених студентів ЗВО

Тьюторство для студентів з інвалідністю

Особливості цих форм тьюторства є такими:

1. **Тьюторство для студентів-першокурсників** спрямоване на забезпечення плавного переходу нових студентів до університетського життя. Воно відіграє важливу роль у допомозі першокурсникам успішно адаптуватися до нового академічного середовища, ознайомитися з основними нормативними документами, що регулюють їхнє навчання в університеті, краще орієнтуватися в ресурсах і сервісах кампусу, розвивати ефективні навчальні навички, подолати прогалини у знаннях із навчальних дисциплін та підвищити академічну успішність. Водночас така форма тьюторства сприяє формуванню відчуття належності до університетської спільноти, зменшенню рівня стресу та тривожності студентів, а також створює можливості для налагодження контактів, важливих для особистісного розвитку та майбутньої професійної діяльності.
2. **Предметне тьюторство** є формою академічної підтримки, яку тьютор надає тьюті з окремого предмета або дисципліни. Воно може реалізовуватися як складова тьюторства для студентів-першокурсників із фокусом на конкретній предметній галузі. Основним завданням є врахування індивідуальних потреб студента щодо опанування дисципліни та подолання складних тем, усунення наявних прогалин у знаннях, посилення навчального процесу, покращення розуміння матеріалу та формування впевненості у застосуванні здобутих знань і навичок під час виконання практичних завдань і розв'язання реальних випадків.
3. **Дружнє тьюторство** спрямоване на залучення та підтримку іноземних студентів, зокрема тих, які мають різне культурне та релігійне походження, під час адаптації до нової країни. Програма передбачає підтримку міжнародних студентів місцевими студентами, які допомагають їм орієнтуватися в різних аспектах життя у новому середовищі. Такий підхід охоплює мовну підтримку, навігацію кампусом, подолання культурного шоку, соціальну інтеграцію тощо. Метою є створення комфортного середовища для адаптації та формування сталих соціальних зв'язків із місцевими студентами.
4. **Тьюторство з інтернаціоналізації для студентів, що виїжджають за кордон,**

спрямоване на розвиток необхідних навичок, міжкультурної обізнаності та глобального мислення, що дозволяють студентам успішно функціонувати в міжнародному академічному та професійному середовищі. Завдяки індивідуальній підтримці студентів, які готуються до міжнародної мобільності, цей вид тьюторства допомагає ефективно взаємодіяти з представниками різних культур, покращити досвід навчання за кордоном і сприяти особистісному та професійному розвитку.

5. **Тьюторство для внутрішньо переміщених студентів ЗВО** надає освітню підтримку тим студентам, які були змушені залишити свої домівки через збройні конфлікти, стихійні лиха чи інші гуманітарні кризи. Така форма тьюторства допомагає долати труднощі адаптації та освітні перешкоди. Тьюторів слід обирати серед тих студентів, які вже вирішували подібні проблеми та можуть надати студентам-переселенцям академічну, емоційну та соціальну підтримку, допомогти їм адаптуватися в новому навчальному середовищі та інтегруватися в студентську спільноту.
6. **Тьюторство для студентів з інвалідністю** передбачає надання індивідуальної підтримки та спеціалізованого супроводу студентам із фізичними, когнітивними, сенсорними або навчальними порушеннями. Взаємодія між тьютором і тьюті має будуватися з урахуванням індивідуальних потреб і викликів таких студентів із відповідною адаптацією форм підтримки. Одним із завдань є допомога таким студентам у подоланні та управлінні стресом, тривожністю і поведінковими труднощами, що можуть виникати у зв'язку з їхньою інвалідністю.

1.2 Ролі та обов'язки тьютора та тьюті

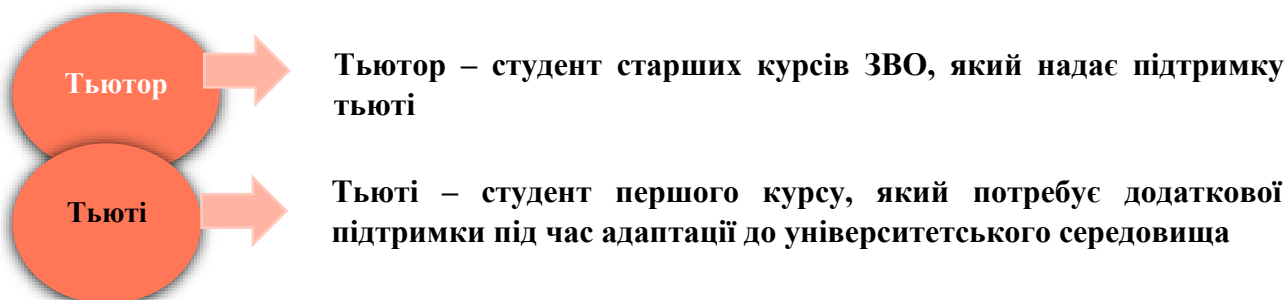
У тьюторстві передбачено дві основні ролі: тьютор і тьюті.

Загалом, тьютор – це більш досвідчений і обізнаний студент, який надає підтримку та супровід іншому студенту (тьюті) у новому академічному середовищі, допомагає зрозуміти певний предмет або тему тощо.

Тьюті це студент, який потребує допомоги, рекомендацій та підтримки та більш досвідченого тьютора для полегшення процесу адаптації в новому освітньому середовищі.

При цьому значення термінів тьютор і тьюті залежить від форми навчання.

- Таким чином, у межах тьюторства для студентів-першокурсників визначення ролей тьютора і тьюті є таким:



- У випадку тьюторства для студентів-першокурсників тьютором виступають активні студенти старших курсів (починаючи з другого курсу), які успішно завершили перший рік навчання, досягли високих результатів з окремих дисциплін, добре розуміють особливості

організації освітнього процесу та володіють лідерськими якостями.

- У випадку дружнього тьюторства тьютором є місцевий студент із високим рівнем міжкультурної чутливості та розвиненими комунікативними навичками, який підтримує іноземних студентів під час адаптації до нового середовища, допомагає орієнтуватися в місцевих традиціях, житті кампусу та надає практичні поради для полегшення адаптації й сприяння культурній інтеграції.
- У випадку тьюторства з інтернаціоналізації для студентів, що виїжджають за кордон, тьютором є студент, який має досвід участі в міжнародних проєктах або програмах академічної мобільності, володіє розвиненими комунікативними навичками та мотивацією надавати індивідуальні консультації іншим студентам, які готуються до навчання або стажування за кордоном.

Загалом основні відмінності між тьютором і тьюті у форматі тьюторства студент-студент проілюстровано на схемі нижче.

Тьютор-студент	Тьюті-студент
☐ має досвід роботи в певній сфері	☐ потребує підтримки та супроводу в тій чи іншій сфері
☐ має бажання надати допомогу менш досвідченому студенту на добровільній основі	☐ погоджується отримувати підтримку та допомогу від іншого студента на основі партнерства
☐ отримує користь від надання допомоги тьюті (розвиток комунікативних навичок, поглиблення знань, формування довіри, підвищення впевненості у собі тощо)	☐ отримує користь від підтримки та допомоги тьютора (швидша адаптація до нового освітнього середовища, розвиток комунікативних навичок, підтримка однолітків у вирішенні проблем тощо)

Ролі тьютора та тьюті є важливими та невід'ємними складовими освітнього процесу та забезпечують ефективну динаміку тьюторської взаємодії.

Основна відмінність у ролях тьютора та тьюті:

- тьютор насамперед підтримує, спрямовує, консультує, заохочує та створює позитивне навчальне середовище, тоді як тьюті несе відповідальність за власні результати навчання, активно слухає, бере участь у навчальному процесі, намагається дотримуватися рекомендацій і порад тьютора та сприяє досягненню академічної успішності;

Спільне в ролях тьютора і тьюті:

- як тьютор, так і тьюті відповідають за співпрацю, ефективну комунікацію, управління часом і надання конструктивного зворотного зв'язку у процесі взаємодії.

Основні обов'язки Тьютора та тьюті:



Обов'язки тьютора:

готувати та планувати заняття з тьюторства з урахуванням потреб тьюті та принципів управління часом;
здійснювати супровід та надавати допомогу тьюті в новому освітньому середовищі;
адаптувати стиль викладання відповідно до вподобань і темпу навчання тьюті;
рекомендувати додаткові освітні ресурси для кращого розуміння навчального матеріалу;
підтримувати, заохочувати та мотивувати тьюті;
надавати конструктивний зворотний зв'язок з тьюті і визначати напрями для подальшого вдосконалення



Обов'язки тьюті:

брати активну участь та бути залученим до освітнього процесу;
адаптуватися до стилю викладання тьютора та дотримуватися узгодженого графіка зустрічей тьютора-тьюті;
готуватися до наступних зустрічей та бути готовим ставити запитання та визначати на складні теми;
проявляти ініціативність і брати відповідальність за власний навчальний прогрес, демонструвати зацікавленість і самостійність у покращенні результатів навчання;
реагувати на відгуки тьютора та покращувати попередні результати;
відкрито комунікувати щодо навчальних потреб, труднощів і вподобань

Після завершення програми тьюторства тьюті набуде таких знань, навичок і ставлень:

Знання:

- Розуміння академічних вимог і очікувань;
- Знання нормативно-правової бази, що регулює освітній процес в університеті;
- Доступні ресурси та зручності для студентів;
- Принципи постановки цілей і розроблення особистого плану;
- Техніки управління часом;
- Навчальні стратегії (активне слухання, формулювання змістовних запитань, техніки конспектування та методи підготовки до іспитів);
- Ефективні методи комунікації та встановлення професійних контактів;
- Техніки та підходи до вирішення проблем;
- Професійний етикет, норми професійної поведінки та культурна чутливість.

Навички:

- Постановка цілей і розробка ефективних планів дій для досягнення академічних результатів і особистого розвитку;
- Здатність розставляти пріоритети, дотримуватися термінів та ефективно керувати

часом за наявності кількох обов'язків, зберігаючи організованість і запобігаючи перевантаженню;

- Вербальна та письмова комунікація, активне слухання та формулювання запитань;
- Навички критичного мислення, вирішення проблем і конфліктів
- Співпраця та командна робота;
- Навички встановлення професійних контактів (нетворкінгу) і міжособистісної взаємодії;
- Саморефлексія та самооцінка для особистісного зростання;
- Лідерство, співпраця та мотивація;
- Стійкість і адаптивність до нового академічного середовища, відкритість до нового досвіду.

Ставлення:

- Позитивне ставлення, відкритість та допитливість;
- Проактивне мислення у вирішенні проблем;
- Адаптивність і гнучкість в динамічному освітньому середовищі;
- Емпатія, вдячність і культурна чутливість у міжособистісній взаємодії;
- Налаштованість на навчання протягом усього життя та безперервний особистісний розвиток;
- Лідерські якості та ефективна комунікабельність;
- Дисциплінованість і самомотивація у процесі управління часом;
- Стійкість і адаптивність перед новими викликами;
- Толерантність, взаємна повага, підтримка культурного розмаїття та інклюзії;
- Відкритість до зворотного зв'язку;
- Розуміння цінності тьюторства та готовність у майбутньому самим ставати тьюторами.

Цілі програми тьюторства можуть відрізнятися залежно від їх типу та цільової аудиторії, як наведено в таблиці нижче:

	Тьюторство для студентів-першокурсників	Дружнє тьюторство	Тьюторство з інтернаціоналізації для студентів, що виїжджають за кордон
Цільова аудиторія	Студенти 1 курсу, які успішно склали вступні іспити та зараховані за на освітні програмами університету.	Іноземні студенти, які навчаються в університетах, що їх приймають.	Студенти ЗВО, які готуються до навчання або дослідження в іноземних країнах.
Потреби та запити цільової аудиторії	Вони стикаються з новими академічними викликами та потребують супроводу в адаптації до нового академічного середовища.	Вони шукають допомоги в адаптації до нового оточення, розумінні місцевої культури та розвитку	Вони шукають академічного супроводу, розвитку культурної обізнаності, підтримки щодо безпеки та добробуту, фінансового планування тощо.

		необхідних навичок для особистого та професійного зростання.	
Мета тьюторства	Полегшити перехід першокурсників зі школи до ЗВО шляхом створення сприятливого середовища, формування ефективних стратегій навчання, подолання труднощів та підвищення рівня адаптації і соціалізації.	Сприяти успішній адаптації іноземних студентів у новій країні та їх інтеграції в нове культурне та академічне середовище шляхом формування базових життєвих навичок, розвитку культурного розуміння та мовної компетентності.	Розширення можливостей студентів, які виїжджають за кордон для активної міжнародної участі, розвиток компетентностей і якостей, що дозволяють досягати успіху в глобалізованому світі.
Виклики та проблеми тьюторства	Передбачають адаптацію до темпів і очікувань університетських курсів, підвищені вимоги до самоорганізації, нове академічне та соціальне середовище.	Передбачають адаптацію до іноземної академічної системи, мовний бар'єр, культурний шок та пошук відчуття приналежності.	Передбачають адаптацію до іноземної академічної системи, особливостей оцінювання, візових та імміграційних процедур, а також комунікаційні труднощі.

1.3 Основоположені принципи та етика тьюторства

Згідно з Оксфордським словником, етика – це «моральні принципи, які регулюють поведінку людини або здійснення певної діяльності».¹ Етика охоплює принципи цінності, стандарти та норми, які регулюють поведінку людини.

Етика в тьюторстві має вирішальне значення для формування сприятливого та продуктивного навчального середовища шляхом вибудовування довірливих партнерських взаємин.

¹ Оксфордський словник для тьюті (англ. Oxford Learner's Dictionary).
URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>

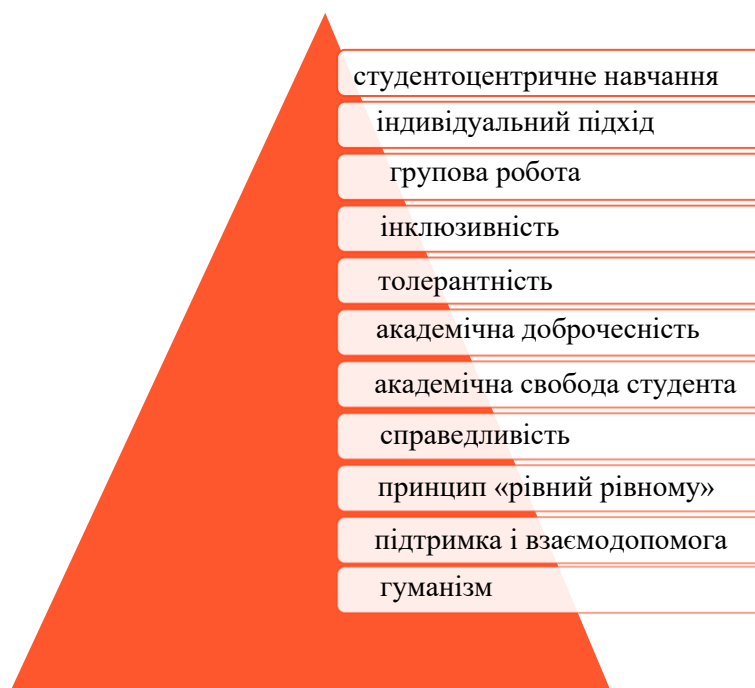


Етику в тьюторстві можна визначити як сукупність моральних принципів, цінностей і стандартів, які регулюють поведінкою тьюторів і тьюті. Дотримання етичного кодексу у взаєминах тьютор-тьюті допомагає сприяти чесності, порядності, взаємній повазі та конфіденційності в процесі тьюторства.

Етичні принципи тьюторства спрямовані на:

- забезпечення безпечного та продуктивного навчального середовища;
- формування міцних і довірливих відносин між тьютором і тьюті;
- повагу до індивідуальності студента;
- розширення можливостей через підтримку однолітків;
- підтримання принципів доброчесності та справедливості.

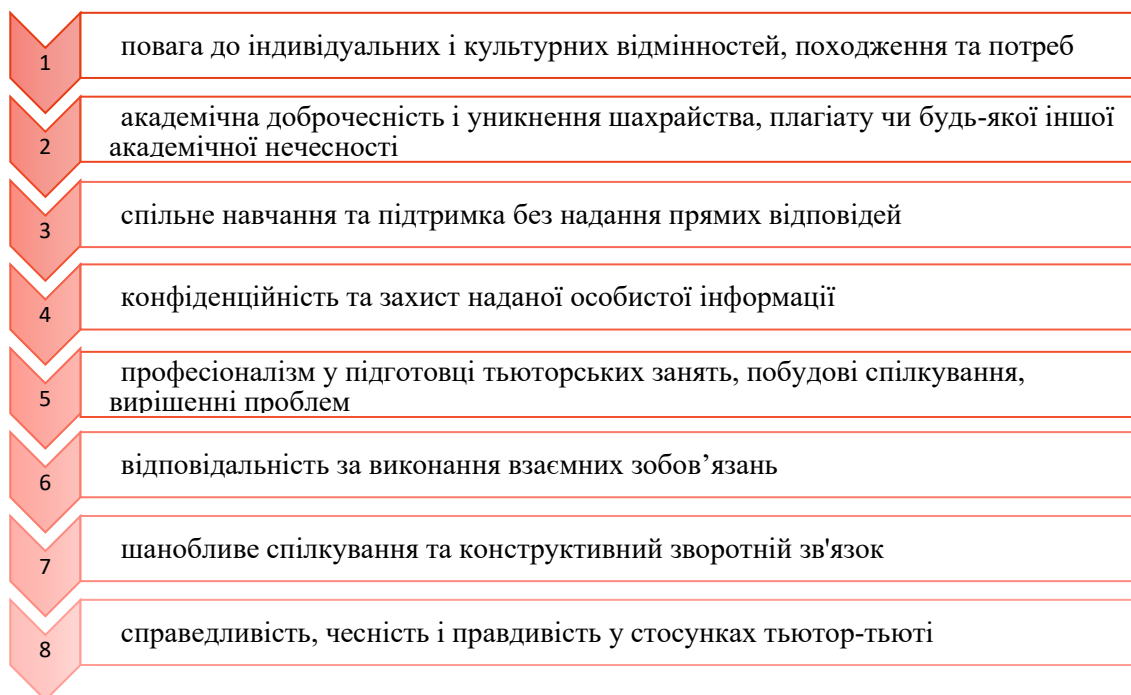
У випадку тьюторства для студентів-першокурсників основними цінностями є:



У дружньому тьюторстві та тьюторстві з інтернаціоналізації для студентів, що виїжджають за кордон, етичний кодекс взаємин між тьютором і тьюті включає додаткові цінності:

- міжкультурне розуміння;
- повага до мультикультурної різноманітності;
- інклюзивність та глобальна залученість.

На основі зазначених вище цінностей формується система фундаментальних принципів тьюторства:



Основними прикладами етичної та неетичної поведінки тьютора є:



І ось кілька прикладів етичної та неетичної поведінки тьюті щодо тьютора:



Таким чином, етичні аспекти у взаєминах між тьютором і тьюті є надзвичайно важливими для забезпечення конструктивної співпраці, взаємоповаги, досягнення прогресу в навчальному процесі та полегшення адаптації до нового освітнього середовища. Наполегливо рекомендується включити згадані вище етичні принципи до угоди про тьюторство, яку підписують тьюті і тьютором. Крім того, доцільно закріпити основні положення етичного кодексу тьюторства в офіційному документі університету, що регламентує діяльність Т&М центру (Центру тьюторства та менторства).

2. Майстерність тьютора

2.1 Емоційний інтелект тьютора

Емоційний інтелект є важливою складовою професійної майстерності тьютора.

Емоційний інтелект (EQ) – це здатність розуміти, усвідомлювати та керувати власними емоціями, своєю мотивацією, думками та поведінкою, регулювати свій емоційний стан, а також здатність впливати на емоційні стани інших людей, помічати їхні актуальні потреби, проявляти емпатію та сприяти розвитку їхніх сильних сторін².

Цю концепцію вперше ввів психолог Деніел Гоулман. Вона підкреслює, що успіх у багатьох сферах життя залежить не лише від інтелектуальних здібностей, а й від емоційної рівноваги та розвинених навичок міжособистісної взаємодії.

Основними компонентами емоційного інтелекту є:



- ➡ **Самосвідомість** – здатність розпізнавати та усвідомлювати власні емоції, зокрема їх походження та вплив на поведінку.
- ➡ **Саморегуляція** – здатність ефективно керувати своїми емоціями, контролювати стрес і не допускати домінування негативних емоцій.
- ➡ **Соціальні навички** – здатність взаємодіяти та спілкуватися з іншими людьми, враховуючи їхні емоції, розуміти соціальні ситуації та вибудовувати позитивні міжособистісні стосунки.
- ➡ **Мотивація** – здатність ставити й досягати особистих цілей навіть у складних умовах, з урахуванням власного емоційного стану.
- ➡ **Емпатія** – здатність розуміти емоції інших людей, співпереживати їм і сприймати ситуацію з їхньої перспективи.

² Собчук Ю. Що таке емоційний інтелект і як його розвинути. URL: <https://www.sens.lviv.ua/shho-take-emocijnyi-intelekt-ta-yak-jogo-rozvyvaty/>

Емоційний інтелект сприяє покращенню:

Фізичного здоров'я
тьютора

Психічного
здоров'я тьютора

Соціального
інтелекту тьютора

Взаємовідносини
«тьютор-тьюті».

Розвиваючи емоційний інтелект, тьютор стає більш уважним не лише до власних почуттів і бажань, а й до потреб тьюті. Розвинений EQ тьютора дозволяє краще зрозуміти мотиви та поведінку тьюті. Крім того, це допомагає обрати найбільш ефективні методи взаємодії з тьюті, що сприятимуть їхній мотивації до навчання та досягненню успіху як на груповому, так і на індивідуальному рівнях.

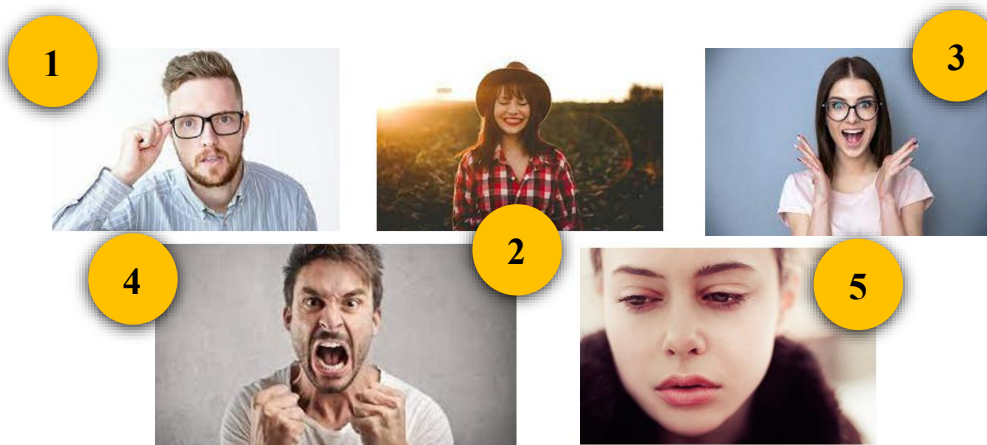
Як підвищити емоційний інтелект?

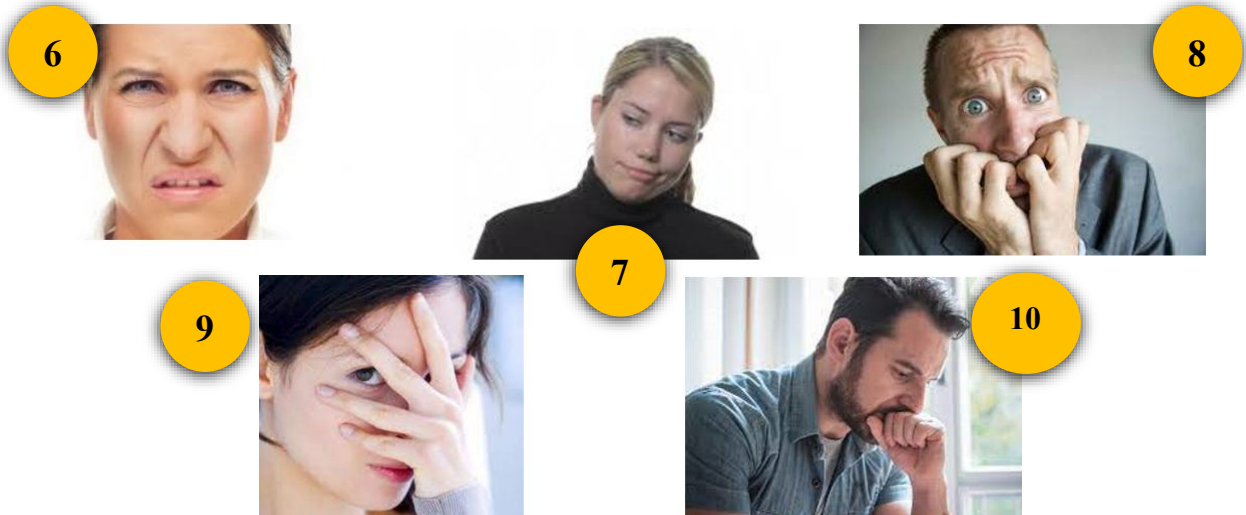
Перш за все, необхідно дозволити собі переживати всі емоції — як «позитивні», так і «негативні», адже кожна з них є важливою та виконує свою особливу функцію.

Корисні методики розвитку емоційного інтелекту тьютора:

- **Самоспостереження та рефлексія.** Рекомендується вести щоденник емоцій і почуттів, у якому аналізувати події дня, власні емоційні реакції та їхні причини. Під час або після стресових ситуацій доцільно аналізувати свої реакції й думки. Усвідомлення власного типу реагування на стрес є важливим кроком до його ефективного управління.
- **Медитація та уважність.** Регулярна практика медитації сприяє заспокоєнню розуму та підтриманню емоційної рівноваги. Варто застосовувати техніки усвідомленості, зокрема усвідомлене дихання, щоб зосередитися на моменті «тут і зараз» і краще керувати своїми емоціями.
- **Розвиток емпатії.** Активно слухайте інших людей і намагайтеся зрозуміти їхні почуття. Відсторонюйтеся від власних оцінок і зосереджуйте увагу на емоціях співрозмовника.

Вправа: Спробуйте визначити, які емоції зображені на фотографіях





- **Комунікація та взаємодія.** Використовуйте конструктивні способи вираження своїх емоцій і думок. Спілкуйтеся з різними людьми, особливо з тими, хто має інший досвід і погляди.
- **Розвиток соціальних навичок.** Беріть участь у групових заходах і проєктах, які сприяють взаємодії та спільному розвитку. Розвивайте навички ефективної комунікації, вирішення конфліктів і побудови позитивних стосунків.
- **Розвиток самоменеджменту.** Ставте перед собою реалістичні цілі та плани та розробляйте стратегії їх досягнення. Навчіться ефективно керувати часом і стресом.
- **Навчання вираженню емоцій.** Опановуйте виразні види мистецтва, такі як живопис, музика чи танець, як спосіб вираження власних емоцій. Розвивайте експресивність мовлення та навички невербальної комунікації.

Ці методи можуть бути ефективними, але важливо пам'ятати, що розвиток емоційного інтелекту є безперервним процесом, який потребує систематичної практики та послідовності.

Правильні відповіді до вправи:

1. Інтерес. 2. Радість. 3. Подив. 4. Злість. 5. Смуток. 6. Огида. 7. Презирство. 8. Страх. 9. Сором. 10. Почуття провини.

Розвиток емоційної самосвідомості

Корисні техніки для розвитку емоційної компетентності:

- Збагачайте свій емоційний словниковий запас: називайте власні емоції, вивчайте нові поняття, читайте літературу про EQ, цікавтеся значенням різних емоцій.
- Частіше використовуйте у висловлюваннях «я відчуваю...» і прислухайтесь до своїх почуттів у моменті "тут і зараз".
- Навчіться ставити собі запитання: «Що я зараз відчуваю?», «Що мені зараз потрібно?», «Чи є моя поведінка зараз ефективною?»
- Спробуйте усвідомити свої почуття через аналіз думок: звертайте увагу на ті думки, які викликають у вас злість, сум, радість тощо.

Керування емоціями та розвиток самоконтролю

Управління емоціями передбачає здатність дистанціюватися переживання, усвідомити його та зробити вибір — залишитися залученим у нього чи протистояти йому.

Корисні прийоми і методи управління емоціями:

- Можна використовувати «Техніку раціоналізації» або «техніку 10 секунд». Коли ви відчуваєте сильні емоції, спробуйте дати собі відповіді на кілька запитань:
 1. Яку емоцію я відчуваю зараз?
 2. Які мої потреби зараз не реалізовані? Яке моє бажання?
 3. Як я можу вплинути на ситуацію?
 4. Як мені діяти?
- Навчіться вербалізувати свої емоції. Найкраще – озвучувати їх (наприклад: «Мені зараз сумно», «Я злюся», «Мені страшно»). Вищевказаний метод розвиває ваш емоційний інтелект і допомагає справлятися з емоційними хвилями фізично і розумово. Названа емоція втрачає частину своєї інтенсивності, що дозволяє працювати з нею на когнітивному рівні.
- Оцініть інтенсивність своїх емоцій за шкалою від 1 до 10 (1 – стан повного спокою, 10 – максимальний емоційний прояв). Проаналізуйте, як проявляється емоція на рівнях 3, 5, 7, 10. Водночас 10 балів – це емоційний пік, коли раціональне мислення повністю блокується емоціями. Усвідомлення цих проявів допоможе вчасно помітити зростання, наприклад, гніву та переключити увагу зі стресора на інший об'єкт.

Корисні техніки для практики емпатії:

- Виявляйте більше прийняття, самотурботи та самоповаги. Це формує внутрішню опору, чутливість до власних почуттів і потреб. Розвинена самоемпатія полегшує прояв емпатії до інших. І навпаки, без емпатії до себе важко бути емпатичними до інших.
- Спробуйте самостійно знайти відповіді на два запитання:
 1. «Як я розумію, що співрозмовник виявляє до мене емпатію (за його словами, емоціями, поведінкою?)».
 2. «Як я розумію, що я проявляю емпатію до свого співрозмовника (за своїми словами, поведінкою, емоціями?)»Відповіді допоможуть оцінити рівень уважності до себе та інших.
- Спостерігайте за людьми, яких ви вважаєте емпатійними, звертайте увагу на їхню поведінку та запитуйте, як вони розвивають цю чутливість.
- Виявляйте щирий інтерес до емоцій, почуттів і потреб інших людей, ставте запитання і слухайте їх відповіді спочатку серцем, а потім розумом.

Корисні техніки для розвитку соціальних навичок і побудови стосунків:

- Проявляйте інтерес до людей, їхнього бачення, цінностей і життєвих принципів.
- Навчіться захищати власні кордони та демонструвати здорову асертивну поведінку.
- Сформулюйте для себе нові внутрішні правила:
 - погоджуватися з людьми;
 - говорити про свої потреби та почуття;
 - не замовчуйте свої емоції;
 - не здогадуватися про думки інших, а уточнювати їх;
 - не очікувати, що інші здогадаються про ваші потреби, а прямо говорити про них.
- Зосереджуйте увагу на спільному між вами та співрозмовником, а не на відмінностях.
- Дозвольте людям проявляти різні емоції у вашій присутності, розширюйте власну емоційну стійкість.

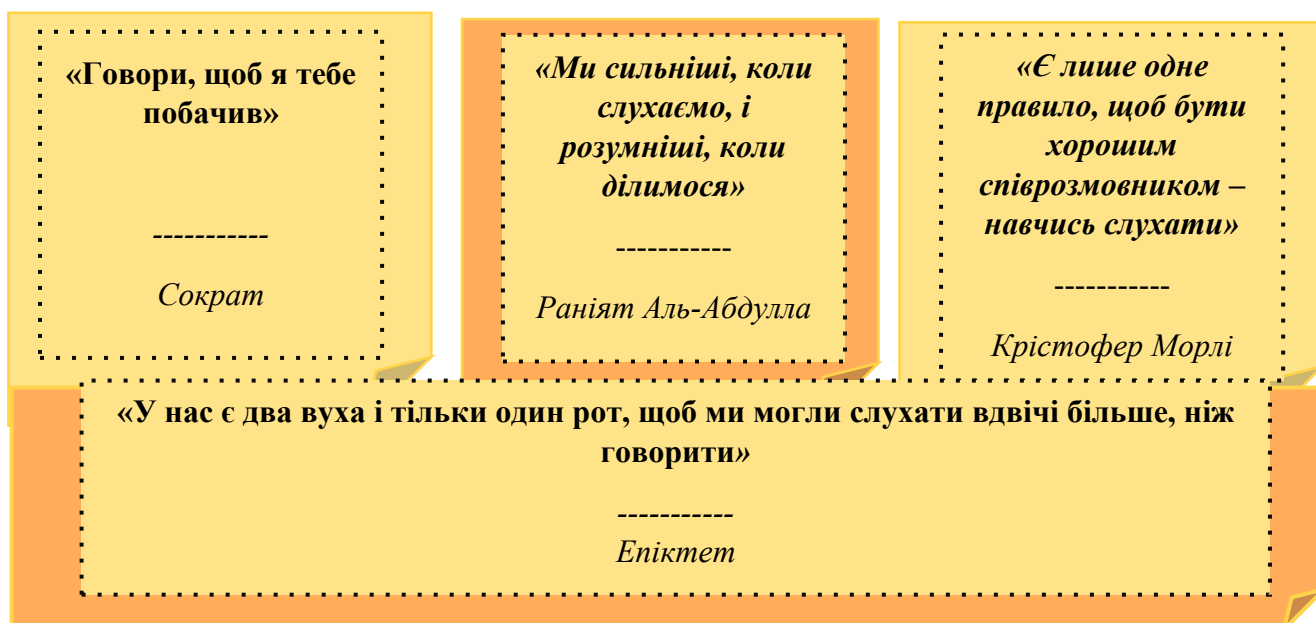
- Розвивайте навички активного емпатійного слухання: не перебивайте, будьте уважними, перефразуйте почуте та уточнюйте своє розуміння.
- Освойте й практикуйте техніки ненасильницького спілкування (НВК).

Ці рекомендації допоможуть тьюторам стати більш уважними до себе та оточуючих, сприятимуть розвитку емоційного інтелекту та покращенню взаємовідносин «тьютор – тьюті».

2.2 Комунікативні навички

Для ефективної взаємодії з тьюті тьютор повинні мати добре розвинені комунікативні навички. Наприклад, у процесі індивідуальної роботи тьютор має вміти пояснювати навчальний матеріал так, щоб він ставав більш зрозумілим для тьюті, а також допомагати розібратися з темами, які викликають труднощі. Під час групової роботи тьютор повинен ефективно спілкуватися з усіма представниками студентського колективу.

Наведемо кілька визначень поняття «спілкування»:³



Спілкування (лат. *communicatio*) означає акт передачі інформації між двома або більше людьми за допомогою письмового, усного або будь-якого іншого середовища, вербальних і невербальних засобів. це акт передавання інформації між двома або більше особами за допомогою письмових, усних або інших засобів, з використанням вербальних і невербальних інструментів. Водночас це процес обміну ідеями, думками, фактами, почуттями або повідомленнями таким чином, щоб кожен учасник комунікаційного процесу досяг спільного розуміння змісту.

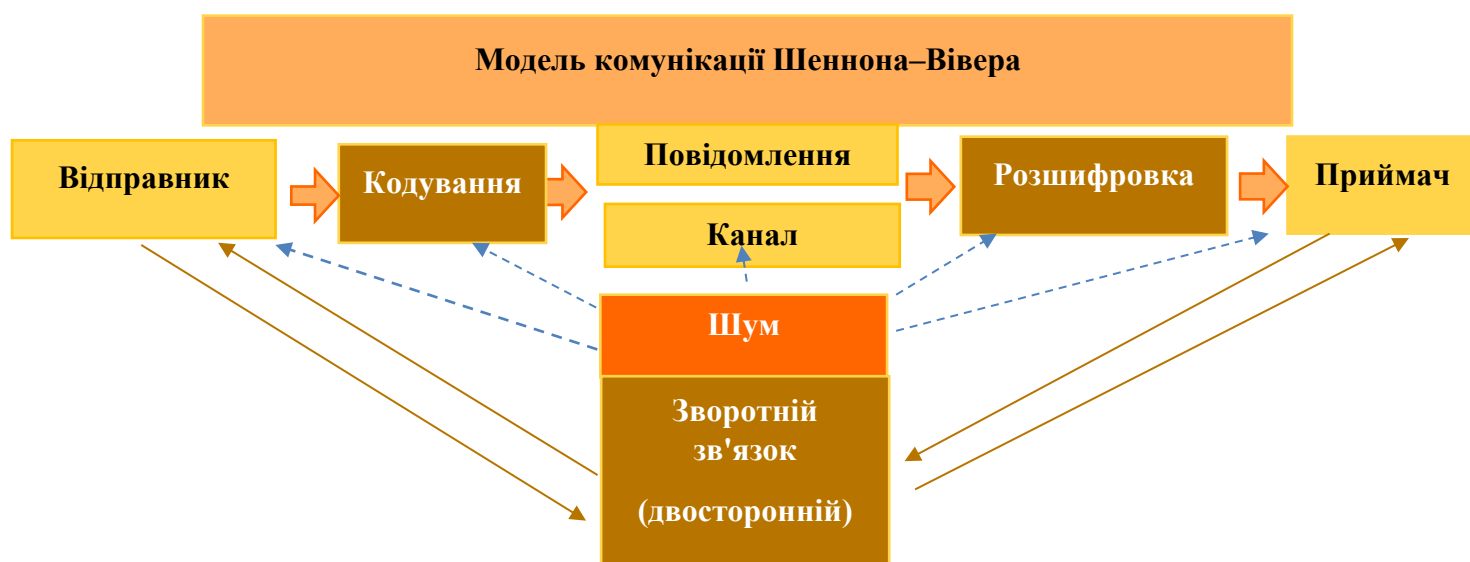
Таким чином, основною метою комунікаційного процесу є забезпечення розуміння переданої інформації.

У тьюторській практиці тьютор передає інформацію тьюті з метою:

³ 37 ефективних комунікаційних цитат (РЕСПЕКТ). URL: <https://graciousquotes.com/communication/>

- інформування про важливі події або можливості для особистісного розвитку тьюті (наприклад, про можливість відвідати музей університету);
- призначення тьюторських занять або інших зустрічей (наприклад, семінарів із методів навчання, тайм-менеджменту, стрес-менеджменту в університетському Центрі T&M);
- роз'яснення обов'язків тьюті (наприклад, щодо відповідальності за уникнення плагіату та дотримання принципів академічної доброчесності);
- пояснення певних тем або наукових теорій;
- організації дозвілля (наприклад, студентської вечірки);
- переконання (наприклад, у необхідності застосування певного методу дослідження);
- опису певних явищ або подій (наприклад, традицій університету).

Схема комунікаційного процесу зображена поруч.



Існує вісім основних елементів комунікаційного процесу:

1. **Відправник** - особа, яка генерує ідеї або збирає інформацію та передає її (у нашому випадку це тьютор).
2. **Кодування** – повідомлення, створене відправником, кодується символічно у вигляді слів, малюнків, жестів тощо (у випадку тьюторства дуже важливо правильно кодувати інформацію для тьюті, щоб вона була короткою та зрозумілою) .
3. **Повідомлення** - ідея, інформація, погляд, факт, відчуття тощо, які створені відправником і закодовані за допомогою символів.
4. **Канал** - засіб передачі закодованого повідомлення відправнику. У тьюторській практиці повідомлення може передаватися усно або письмово (електронною поштою, через месенджери, телефонні дзвінки, під час індивідуальних зустрічей тощо). Спосіб комунікації між тьютором і тьюті має бути зручним для обох сторін.
5. **Одержувач (приймач)** - особа, для якої спеціально готується інформація та яка її інтерпретує. У нашому випадку це тьюті або група студентів (тьюті), яким тьютор надсилає повідомлення..
6. **Декодування (розшифровка)** - процес інтерпретації символів, закодованих відправником. У тьюторстві, якщо тьюті отримує повідомлення, правильно його розуміє

та діє відповідно до змісту, комунікацію можна вважати успішною.

7. **Зворотний зв'язок** – це критично важливий елемент комунікаційного процесу, який сприяє вдосконаленню інших його складових. Це спосіб, за допомогою якого відправник і одержувач взаємодіють один з одним для підтвердження розуміння інформації та уточнення деталей. У тьюторстві це означає двосторонню комунікацію, спрямовану на зміцнення довіри та підвищення ефективності взаємодії. Конструктивний зворотний зв'язок допомагає зрозуміти, що виконується добре, що потребує вдосконалення, а також сприяє підтримці й мотивації.
8. **Шум** - це будь-яка перешкода, яка виникає в процесі комунікації. У тьюторстві це може бути погане телефонне або інтернет-з'єднання, некоректне кодування чи декодування, недостатнє розуміння повідомлення через прогалини в попередніх знаннях, наявні упередження або культурні відмінності тощо.

Для кращого розуміння переданої інформації тьютор може використовувати усний канал передачі інформації, а також схеми, таблиці, зображення. Вибір каналу передачі інформації залежить від форми взаємодії з тьюті (індивідуальна чи групова), а також мети спілкування (наприклад, підвищення рівня знань з певного предмету; адаптація до навчального середовища університету).

Комунікативна компетентність формується протягом усього життя.

У більш широкому розумінні комунікативна компетентність тьютора означає вміння чітко та доброзичливо взаємодіяти з тьюті, легко встановлювати комунікативний контакт, використовувати відповідні канали передавання інформації з урахуванням потреб і зворотного зв'язку тьюті.

У вузькому розумінні комунікативна компетентність тьютора передбачає знання культурних норм і правил спілкування; засвоєння соціальних моделей поведінки; володіння комунікативними вміннями та навичками; наявність внутрішніх механізмів регуляції комунікативних дій; а також сукупність умінь і навичок, сформованих на основі попереднього досвіду взаємодії «тьютор — тьюті».

Комунікативна компетенція тьютора – це поєднання мовної компетенції та мови тіла.

Мовна компетентність (лат. kompetens — належний, відповідний) означає знання норм і правил сучасної літературної мови та їх уміння доречно застосовувати в процесі спілкування.

У спілкуванні між тьютором і тьюті важливо дотримуватися ділового стилю мовлення, не вживаючи жаргону та ненормативної лексики. уникати жаргону й ненормативної лексики. Спілкування має бути доброзичливим і конструктивним. Темп і тон мовлення повинні бути помірними.

Мова тіла належить до невербальних засобів комунікації та включає жести, пози й інші невербальні сигнали, що використовуються в невербальному спілкуванні.

Дев'ять жестів і поз, яких тьютору слід уникати під час спілкування слід уникати:

-  1. **Неспокійні рухи** – постійне пересування, крутіння на стільці або постукування пальцями по столу. Така поведінка свідчить про нервозність і може створювати враження відсутності впевненості та лідерських якостей. Намагайтеся зберігати спокій і впевненість.
-  2. **Постійне торкання або поправляння волосся** – під час розмови ця звичка може

відволікати співрозмовника від змісту спілкування. Тому бажано не торкатися волосся під час комунікації.

- ➔ 3. **Схрещені руки** – багато людей схрещують руки або злегка сутуляться, не знаючи куди їх подіти. Проте така захисна поза може створювати враження замкнутості та недружелюбності в очах тьюті. Рекомендується тримати руки відкритими й видимими, а плечі — розправленими.
- ➔ 4. **Надто близька або надто віддалена дистанція** – важливо поважати особистий простір співрозмовника й дотримуватися комфортної дистанції.
- ➔ 5. **Відсутність посмішки** – не забувайте посміхатися. Посмішка приваблює людей і демонструє впевненість, відкритість, доброзичливість та енергію. Без посмішки людина може сприйматися як відсторонена.
- ➔ 6. **Часте перевіряння годинника або телефона** – під час розмови це створює враження неухваленості та неповаги. Відволікання на смартфон, годинник або сторонні об'єкти знижує якість комунікації. Варто позбутися цієї звички, щоб не виглядати грубим чи байдужим.
- ➔ 7. **Сутулність** – ця поза може вказувати на незацікавленість або відсутність впевненості. Тримайте спину прямо. Правильна постава допомагає виглядати впевненіше та позитивно впливає на загальний фізичний стан.
- ➔ 8. **Уникання зорового контакту або надмірно пильний погляд** – зоровий контакт є важливим для безбар'єрної комунікації між тьютором і тьюті. Надто наполегливий погляд може збентежити співрозмовника, тоді як постійне відведення очей може створити враження недовіри або незацікавленості.
- ➔ 9. **Дисбаланс вербальної та невербальної поведінки** – коли слова та жести не відповідають одне одному, ваш співрозмовник сприйняти інформацію неправильно. У разі суперечності люди зазвичай більше довіряють невербальним сигналам.

Ще однією важливою складовою комунікативної компетентності тьютора є активне слухання. Активне слухання — це найефективніший спосіб продемонструвати повагу та зацікавленість співрозмовником. Для результативної взаємодії з тьюті необхідно розуміти, про що він або вона говорить і що саме його чи її турбує.

Ви можете слухати на різних рівнях:

Ігнорування	Вдаване слухання	Вибіркове слухання	Уважне слухання	Активне слухання (з бажанням зрозуміти)
-------------	------------------	--------------------	-----------------	---

Корисні поради для розвитку активного слухання:

- Для встановлення контакту з тьюті демонструйте свою зацікавленість через вираз обличчя та мову тіла.
- Підтримуйте зоровий контакт під час занять.
- Подайте тьютору сигнали, що ви уважно слухаєте, за допомогою: 1) перефразування найважливіших висловлювань тьюті з уточнювальною або підтримувальною інтонацією;

- 2) короткі коментарі типу «Так, я розумію», «Саме так», «Цікаво», «Чудово» тощо.
- Уважно стежте за настроєм і емоціями тьюті.
 - Не перебивайте співрозмовника, дайте йому висловити свою думку до кінця.
 - Формулюйте власні висловлювання чітко й лаконічно, уникаючи надмірно довгих фраз. Чим конкретніше сформульована думка, тим легше її сприйме тьюті.
 - Говоріть достатньо голосно й чітко – це додає вашій промові впевненості.

Корисні поради щодо підвищення комунікативної компетентності тьютора

- Спілкуйтеся з людьми різного віку, статі та національності.
- Практикуйте виступи перед різною кількістю людей.
- Аналізуйте власні сильні та слабкі сторони.
- Працюйте над дикцією.
- Відвідуйте курси акторської майстерності та ораторського мистецтва.
- Розвивайте впевненість у собі.
- Вірте в тьюті, поважайте їх і проявляйте толерантність.

Це далеко не повний перелік можливих шляхів самовдосконалення. Кожен може обрати власну стратегію професійного розвитку. Головне — прагнення постійно підвищувати рівень комунікативної компетентності та не зупинятися на досягнутому.

2.3 Лідерство та командна робота

Тьютор повинен володіти лідерськими якостями та вміти ефективно працювати в команді. Лідерство – це поєднання особистісних якостей, впливу та взаємин із людьми, які перебувають під керівництвом або впливом лідера. Лідерство також розглядається як процес, за допомогою якого людина впливає на групу для досягнення спільної мети.

Лідерські якості – сукупність характеристик і навичок, що дозволяють впливати на інших і спрямовувати їхні зусилля на досягнення спільних цілей. Лідерство може проявлятися в різних контекстах: у професійному середовищі, волонтерській діяльності, спорті чи громадських ініціативах. Ефективні лідери демонструють різні комбінації лідерських якостей залежно від ситуації та потреб команди.

Різні дослідники пропонують різні переліки лідерських якостей:

(Стогділл, 1974)	(Kirkpatrick & Locke, 1991)	(Нортхаус, 2016)
▪ досягнення ▪ наполегливість ▪ розуміння суті ▪ ініціатива ▪ впевненість у своїх силах ▪ відповідальність ▪ здатність до співпраці ▪ терпимість ▪ вплив ▪ комунікабельність	▪ енергії ▪ мотивація ▪ цілісність ▪ впевненість ▪ когнітивні здібності ▪ знання завдання	▪ інтелект ▪ впевненість у своїх силах ▪ рішучість ▪ цілісність ▪ комунікабельність

Ось кілька ключових лідерських якостей, які доцільно розвивати тьютору:

Бачення – уміння визначати чіткі та надихаючі цілі для тьюті або для курованої групи студентів першого курсу.

Мотивація – здатність надихати та мотивувати тьюті на досягнення поставлених цілей.

Активне слухання – уміння уважно слухати та враховувати думки й переконання інших.

Ефективна комунікація – здатність чітко формулювати власні думки й ідеї та налагоджувати взаємодію з різними людьми (детальніше розглянуто в попередньому підрозділі).

Стійкість – здатність зберігати ефективність і приймати рішення в несприятливих умовах або в ситуаціях стресу.

Надійність – уміння заслужити довіру тьюті, викладачів та команди Центру тьюторства та менторства.

Розвиток команди – здатність сприяти розвитку та ефективності колективу (групи студентів I курсу), створювати позитивну робочу атмосферу.

Стратегічне мислення – уміння розглядати ситуації з широкої перспективи та враховувати стратегічні цілі.

Прийняття рішень – здатність ухвалювати важливі рішення з урахуванням ризиків і перспектив.

Мужність – готовність приймати складні рішення та відстоювати власні переконання, навіть якщо вони є непопулярними. У процесі індивідуальної роботи з тьюті тьютор повинен проявляти наполегливість і послідовність для досягнення мети підвищення рівня знань та академічної успішності тьюті.

Емпатія – здатність сприймати та розуміти емоції та перспективи тьюті.

Адаптивність – здатність швидко адаптуватися до нових умов і відповідно коригувати стратегію діяльності.

Водночас тьютори можуть проявляти різні комбінації цих якостей залежно від конкретної ситуації та контексту своєї роботи. Тьютор має усвідомлювати, що він/вона впливає на світогляд тьюті, їхні уявлення про університет, власну роль у навчальному процесі та рівень упевненості в собі. Тьютор допомагає студентам відчувати себе частиною спільної історії та студентської спільноти університету. Тому важливо відповідально ставитися до своєї ролі тьютора, бути гнучким і відкритим до всього нового (докладніше про це в пункті 2.4), постійно самовдосконалюватися і розвиватися, підвищувати свої професійні та особистісні якості.

Оскільки тьюті часто прагнуть наслідувати тьютора, його/її поведінка та вчинки – приклад для наслідування. Тьютор повинен бути носієм принципів і цінностей академічної культури та демонструвати їх у спілкуванні зі студентами й викладачами, у професійній діяльності, у соціальних мережах і повсякденному житті.

Лідерські навички – це здатність ефективно реалізовувати свої функції. До ключових лідерських навичок тьютора належать:

- **Міжособистісні (соціальні) навички.** Знання психологічних особливостей людей і вміння ефективно з ними взаємодіяти. Базові знання психології (темперамент, характер, інтелектуальні здібності тощо) є корисними.
- **Концептуальні навички.** Розсудливість, інтуїція, креативність, передбачення, логічне, індуктивне та дедуктивне мислення, аналітичні здібності тьютора.
- **Технічні навички.** Знання конкретного виду роботи чи діяльності, конкретних методів,

процесів та інструментів, що використовуються в навчальному процесі (уміння використовувати онлайн-інструменти, які використовуються в університеті, тощо).

Існує 6 стилів лідерства⁴:



Стили лідерства слід застосовувати залежно від конкретної ситуації та потреб колективу.

Тьютор повинен орієнтуватися на мету і предмет взаємодії з тьюті, а також враховувати його або її індивідуальні особливості.

Етика є центральним аспектом лідерства тьютора, оскільки важливо залучити студентів першого курсу до досягнення спільних цілей, а також з огляду на вплив, який лідер здійснює на цінності членів команди.

Принципи етичного лідерства



Одним із важливих завдань діяльності тьютора на груповому рівні є сприяння трансформації групи студентів першого курсу в згуртовану команду.

Чому це важливо?

Командний дух підвищує мотивацію студентів до навчання та сприяє їх особистісному та

⁴ Різні стилі лідерства та чому важливо оволодіти ними всіма. URL: <https://ceoworld.biz/2021/03/23/different-leadership-styles-and-why-its-important-to-master-them-all/>

професійному зростанню. У команді немає місця булінгу; натомість формується атмосфера довіри та творчості, яка стимулює до нових досягнень.

Команда формується за принципом колеса:



Команда – це група тьюті, які поділяють спільні цілі, цінності та загальні підходи до здійснення спільної діяльності (навчання, участь в олімпіадах, програмах та інших заходах), володіють взаємодоповнювальними навичками та несуть відповідальність за кінцеві результати.

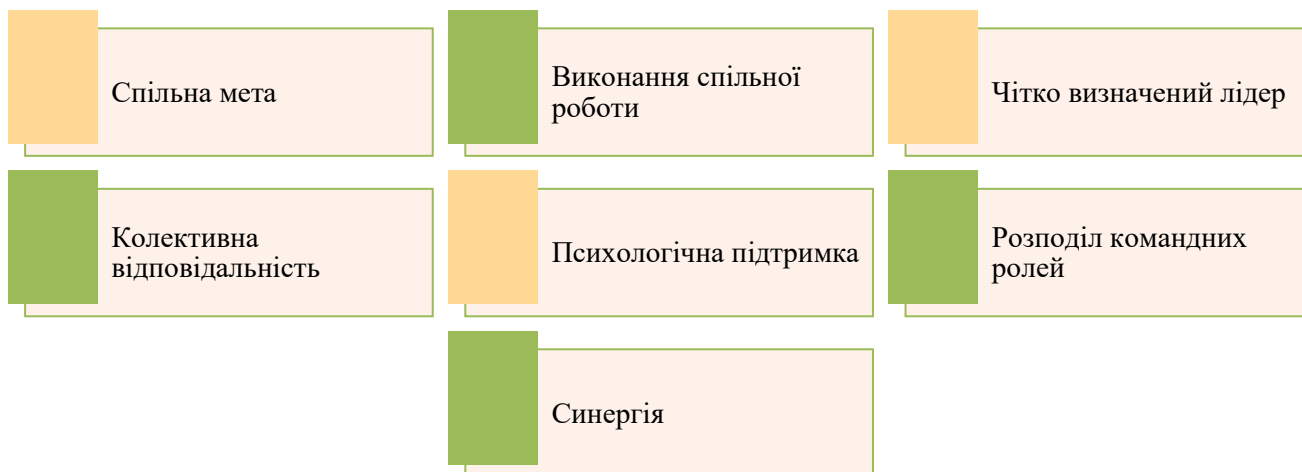
Командоутворення (тімбілдинг) передбачає формування ефективної команди, у якій її члени зосереджені на досягненні спільних результатів і злагоджено працюють як єдиний організм. Тімбілдинг є особливо корисним для цілеспрямованого формування ефективної взаємодії студентів, які працюють над спільними проєктами, оскільки дає можливість повніше реалізувати їхній інтелектуальний і творчий потенціал.

Створення команди ґрунтується на принципах цілеспрямованості, згуртованості та відповідальності.

У процесі навчання студенти зазвичай не мають спільної мети, однак усіх їх об'єднує прагнення здобути знання. Кожен студент обирає власний унікальний шлях досягнення цієї мети. Тому для формування команди тьютору необхідно сприяти створенню конкретних умов, за яких група тьюті матиме спільну мету. Це може бути участь у спортивних змаганнях, інтелектуальних хакатонах, вікторинах, соціальних або наукових проєктах, шоу талантів, презентації першого курсу чи інших заходах. Завдання тьютора – створити атмосферу довіри та взаємодії, у якій кожен зможе проявити себе.

Водночас важливо допомогти команді правильно розподілити командні ролі та обрати лідера. Для цього група має бачити потенційного лідера в дії, і саме цьому сприяє тьютор.

Отже, ознаками того, що групу студентів можна вважати командою, є:



встановленню довірливих взаємин між тьюті, забезпечувати вільне спілкування та організовувати спільні обговорення з метою пошуку оптимальних шляхів розв'язання актуальних проблем. Водночас рішення мають пропонувати представники групи, а не тьютор. Роль тьютора полягає переважно в модерації процесу прийняття рішень у групі.

Розвиток лідерських якостей і навичок тьютора є важливим процесом, що сприяє його особистісному та професійному зростанню. Самовдосконалення має безперервний характер і триває впродовж усього життя.

Ось кілька рекомендацій, які допоможуть підвищити рівень лідерських якостей і навичок тьютора:

- *Самостійне визначення цілей. Навчіться ставити конкретні та досяжні цілі. Послідовно рухайтесь від однієї мети до іншої, відзначаючи навіть невеликі досягнення. Підтримуйте себе та відзначаєте власні успіхи.*
- *Залучення до командних проєктів. Беріть участь у командних проєктах і групових завданнях. Розвивайте навички співпраці та командної роботи. Долучайтесь до діяльності органів студентського самоврядування.*
- *Розвиток комунікативних навичок. Навчіться ефективно висловлювати свої думки та слухати інших. Намагайтесь частіше виступати перед публікою.*
- *Сприяння взаємодії та обговоренню ідей. Спілкуйтесь з колегами, обговорюйте власні ідеї, прислухайся до порад. Навчіться конструктивно сприймати критику.*
- *Наставництво та коучинг. Звертайтеся за порадою до більш досвідчених колег, викладачів або працівників Центру тьюторства та менторства.*
- *Розвиток творчості та ініціативності. Беріть участь у різноманітних заходах і програмах, що сприяють розвитку творчого потенціалу. Проявляйте ініціативу як на рівні академічної групи, так і на рівні університетської спільноти.*
- *Участь у тренінгах та навчальних заходах. Відвідайте спеціальні курси та тренінги з розвитку лідерства та командної роботи. Долучайтесь до заходів неформальної освіти (майстер-класи, тренінги, круглі столи, квести тощо). Світ швидко змінюється, тому потрібно встигати вдосконалюватися і змінюватися разом з ним.*
- *Практика прийняття рішень. Не бійтеся брати на себе відповідальність. Приймайте*

обґрунтовані рішення, аналізуйте ситуації та шукайте альтернативні варіанти їх розв'язання.

- *Розвиток емпатії. Розвивайте здатність розуміти й приймати почуття інших. Виявляйте щирий інтерес до потреб і думок оточення.*
- *Стимулювання лідерської ініціативи. Беріть участь у студентських ініціативах і проєктах, ініціюйте корисні заходи разом із тьюті та беріть відповідальність за їх організацію.*
- *Формування цінностей та етичних засад. Розвивайте етичні лідерські якості. Підтримуйте цінності, що сприяють досягненню спільних цілей і добробуту студентської спільноти.*

Зазначені рекомендації можуть слугувати відправною точкою для розвитку лідерських якостей тьютора. Важливо створювати сприятливі умови для особистісного зростання та безперервного самовдосконалення.

2.4 Адаптивність і гнучкість

З огляду на стрімкий розвиток науки й технологій, зокрема впровадження систем штучного інтелекту, тьютори мають швидко адаптуватися до нових реалій, опановувати сучасні знання та розвивати відповідні навички, щоб передавати їх своїм тьюті. Тому адаптивність і гнучкість є важливими якостями, якими повинен володіти тьютор.

Адаптивність – це здатність індивіда пристосовуватися до змін навколишнього середовища або умов існування. Вона передбачає гнучкість, оперативність і вміння своєчасно реагувати на нові обставини чи виклики.

Адаптивність також стосується здатності як тьютора, так і тьюті швидко реагувати на зміни в освітньому середовищі, технологічні інновації, вимоги ринку праці та інші чинники. Саме адаптивність часто визначає успіх в умовах постійних змін і конкуренції.

Вчені виокремлюють такі складові адаптивності людини:

- розуміння змісту майбутніх подій;
- постійно оновлені адекватні уявлення про майбутні зміни в особистому та суспільному житті;
- адекватна оцінка власних поточних і потенційних можливостей;
- готовність до внутрішніх і зовнішніх дій для адаптації до змін;
- сприйняття індивідуальних змін і стресових ситуацій як тимчасових або необхідних труднощів на шляху до досягнення мети;
- усвідомлення адаптації як необхідного процесу для досягнення результатів у мінливому середовищі;
- відповідальність за власні можливі дії;
- відкритість, гнучкість і толерантність до нового;
- комунікативна компетентність⁵.

Адаптаційні можливості людини в загальному розумінні — це стійкі стійкі характеристики людської індивідуальності, які забезпечують здатність успішно пристосовуватися до різноманітних життєвих вимог і проявляються як на фізіологічному, так і на психологічному

⁵Кордунова Наталія, Мудрак Ігор, Дмитріюк Наталія. Особливості життєстійкості та адаптивності студентів у кризових ситуаціях. Журнал «Психологічні перспективи», випуск 38, 2021, 96–109 с.

рівнях, спрямовуючи поведінку особистості відповідно до нових умов.

Наприклад, адаптаційні можливості індивіда охоплюють такі чинники, як інстинкти, темперамент, емоції, вроджені інтелектуальні особливості, спеціальні здібності, зовнішні умови та фізичний стан організму. Високий або достатній рівень адаптивності характеризується сприятливими психофізичними показниками, високою працездатністю, витривалістю, стресостійкістю, психічною та фізичною гармонією, а також узгодженістю вроджених і набутих упродовж життя якостей.

Ключові особливості адаптивності тьютора:



Важливо враховувати, що рівень адаптивності може як підвищуватися, так і знижуватися під впливом виховання, навчання, умов і способу життя. Особистісні характеристики, життєві орієнтації, зроблений вибір, ієрархія цінностей, цілей і потреб, рівень вербального інтелекту, культура, особливості емоційного вираження та міжособистісні взаємини також визначають, наскільки легко або складно людині адаптуватися до нових життєвих реалій.

Автор теорії когнітивного розвитку та дитячий психолог Жан Піаже зазначав, що існують два підходи до розуміння адаптивності: або ми намагаємося пристосувати звичні моделі поведінки й дій до нової ситуації, або під впливом цієї ситуації змінюємо власні поведінкові моделі та стаємо частиною нового процесу. Слід зазначити, що будь-який з обраних методів непростий для нашої психіки. Психологи порівнюють це з процесом опанування нової навички – наш мозок має вийти «за межі звичного», і первинною реакцією часто стають заперечення або захисна поведінка.⁶

Отже, у випадку зіткнення з новими обставинами чи змінами найкраща стратегія — діяти без паніки, заперечення, захисту чи ступору. Тьютору важливо усвідомлювати, що зміни – це частина нашого життя, без змін розвиток неможливий. А допомагаючи іншим долати труднощі та адаптуватися до нових умов, тьютор зростає особистісно.

Водночас важливо демонструвати гнучкість.

Гнучкість як особистісна риса тьютора виявляється у здатності пристосовуватися до змін, ефективно розв'язувати проблеми та діяти в різноманітних ситуаціях. Гнучкий тьютор характеризується відкритістю до нових ідей, умінням розглядати ситуації з різних точок зору та готовністю конструктивно реагувати на зміни.

Серед ключових аспектів гнучкості, які повинен розвивати тьютор, є:

Толерантність до невизначеності. Здатність справлятися з невизначеністю та складністю, зберігаючи впевненість у собі.

Готовність до ризику. Здатність приймати рішення, навіть за відсутності гарантованого результату, а також здатність навчатися на помилках.

Гнучкість мислення. Здатність розглядати різні точки зору та використовувати творчі підходи

⁶ Як розвинути у дитини навик адаптивності? <https://www.creativeschool.com.ua/blog/yak-rozvyynuty-navychku-adaptyvnosti-u-dytyny/>

до вирішення проблем.

Самовладання. Здатність контролювати власні емоції та реакції на стрес задля ефективного подолання труднощів.

Навчання на власних помилках. Здатність усвідомлювати отримані уроки й використовувати їх для подальшого розвитку.

Формування гнучкості та адаптивності – це процес, що потребує практичних кроків і внутрішньої психологічної роботи.

Корисні поради для розвитку гнучкості та адаптивності:

Розвиток гнучкості:

- Експериментуйте, пробуйте щось нове, навіть якщо це здається незвичайним або викликає занепокоєння. Виходьте за межі зони комфорту.
- Приймайте невизначеність, сприймайте її як можливість для особистісного зростання.
- Переглядайте власні підходи до завдань і ситуацій. Сприймайте зміни не як перешкоду, а як виклик.
- Розвивайте креативність, шукайте нестандартні рішення та розглядайте проблеми з різних позицій.

Розвиток адаптивності:

- Будьте відкритими до нових ідей і поглядів. Працюйте над готовністю до навчання та нового досвіду.
- Шукайте виклики, що потребують адаптації, і звикайте долати труднощі.
- Розбудовуйте мережу професійних і соціальних контактів. Удосконалюйте вміння адаптувати комунікацію до різних середовищ і представників різних вікових, соціальних, релігійних та інших груп.
- Продовжуйте саморозвиток, опановуйте нові напрями діяльності та підтримуйте прагнення до вдосконалення.
- Ставте цілі (для чого вам потрібна адаптація?), визначте, які аспекти вашого життя потребують адаптації. Розробіть план дій для досягнення цих адаптивних цілей.
- Навчайтеся на прикладі інших, переймайте досвід тих, хто демонструє гнучкість і адаптивність.
- Зосереджуйтеся на можливостях, а не на перешкодах. Уникайте негативних установок, що обмежують розвиток. Зосередьтеся на можливостях, а не на тому, що потенційно може стати на вашому шляху.
- Дотримуйтеся позитивного мислення — намагайтеся бачити «склянку наполовину повною».

Важливо розуміти, що розвиток цих якостей є поступовим процесом, і важливо бути терплячим до себе. Постійне самовдосконалення та відкритість до нового допомагають стати більш гнучкими та адаптивними.

2.5 Навички тайм-менеджменту

Тайм-менеджмент — це сукупність умінь і навичок, пов'язаних з організацією та плануванням особистого часу, його розподілом між різними завданнями й видами діяльності з метою

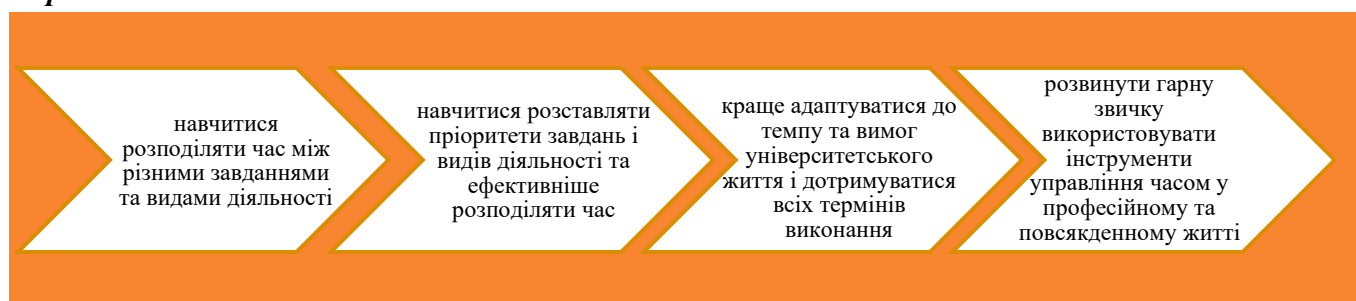
досягнення конкретних цілей і підвищення продуктивності. Навички управління часом мають важливе значення в тьюторстві для побудови ефективних взаємин між тьютором і тьюті та забезпечення прогресу тьютора.

Навички тайм-менеджменту є корисними як для тьюторів, так і для тьюті.

Переваги для тьютора:



Переваги для тьюті:



Хоча розвиток навичок тайм-менеджменту є важливим і для тьютора, і для тьюті, роль тьютора полягає не лише в підвищенні власної продуктивності, а й у спрямуванні тьюті щодо ефективного використання інструментів управління часом.

З цієї причини тьютор має не тільки знати про наявні інструменти тайм-менеджменту, а й активно застосовувати їх у процесі організації повсякденної діяльності, зокрема під час проведення тьюторських сесій, демонструючи позитивний приклад для тьюті та сприяючи створенню більш ефективного освітнього середовища.

Основні навички управління часом для тьютора наведені поруч:

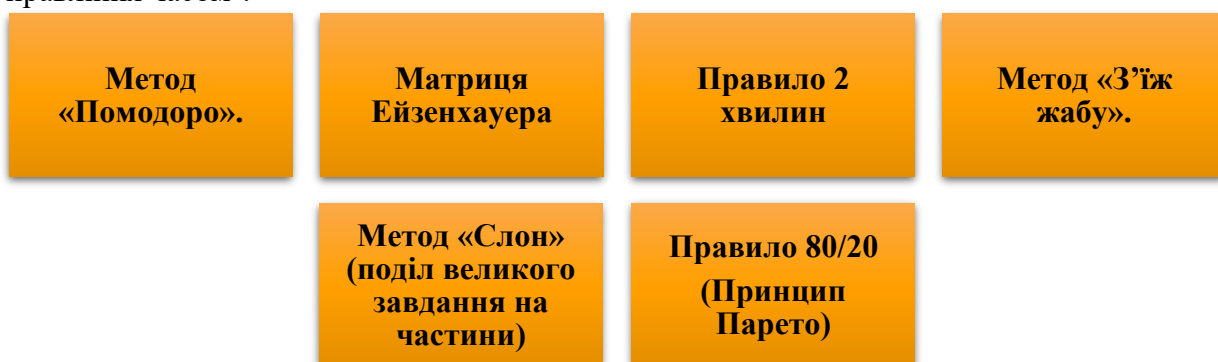
- 1 **Пріоритезація завдань:** визначення та ранжування завдань, розподіл часу відповідно до визначених пріоритетів
- 2 **Створення розкладу:** розробіть розклад зустрічей тьютора і тьюті, підготуйте структурований графік (план) для кожної тьюторської сесії, щоб більш ефективно використовувати час
- 3 **Час блокування:** виділіть певні часові блоки для окремих предметів або видів діяльності
- 4 **Використання інструментів і ресурсів управління часом:** дізнайтеся, як використовувати інструменти управління часом, планувальники, календарі, програми та методи, які допомагають ефективно організувати час
- 5 **Адаптивність і гнучкість у розкладі:** навчіться бути адаптивним і гнучким щодо запланованих заходів у разі несподіваних подій

Водночас у межах зазначених вище навичок управління часом тьютор має навчати та

спрямовувати тьюті, як ефективніше організовувати свій час і досягати навчальних цілей.

- **Пріоритезація завдань:** навчити тьюті, як визначати найважливіші завдання та види діяльності, які потребують уваги протягом наступного тижня.
- **Створення розкладу:** навчити тьюті, як планувати час за допомогою інструментів управління часом і вчасно виконувати всі заплановані заходи, зокрема тьюторські сесії
- **Час блокування:** навчити тьюті виділяти окремі часові блоки для виконання конкретних завдань, зберігаючи глибоку концентрацію та запобігаючи нераціональній втраті часу.
- **Використання інструментів та ресурсів управління часом:** навчити тьюті використовувати різні інструменти управління часом для формування корисних звичок і більш ефективної організації свого часу, а також заохочувати його до самостійного планування часу з дотриманням розкладів і взятих на себе зобов'язань.
- **Адаптивність і гнучкість графіків:** навчити студентів бути адаптованими та гнучкими у плануванні свого часу та створювати альтернативні плани на випадок непередбачених обставин з метою зменшення стресу й підвищення стійкості..

Для забезпечення ефективного процесу навчання, важливо знати, як використовувати наступні методи управління часом⁷:



➤ **Метод «Помодоро».** Техніка тайм-менеджменту для підтримки зосередженості та ефективного управління часом. За цією методикою рекомендується працювати 25 хвилин, а потім робити п'ятихвилинну перерву. Такі перерви дуже важливі, оскільки допомагають мозку засвоїти нову інформацію та підготувати її до наступного робочого циклу. Тьютори можуть навчити тьюті, як використовувати цей метод під час тьюторських сесій та для планування повсякденної діяльності. Водночас корисно навчитися розподіляти завдання на невеликі часові відрізки, якими легко керувати, щоб утримувати увагу та підвищувати концентрацію під час виконання завдань.

⁷ Додд П. та Сундхайм Д. (2005). 25 найкращих інструментів і методів управління часом: як зробити більше, не зводячи себе з розуму. Ann Arbor, MI: Peak Performance Press, Inc.



➔ **Матриця Ейзенхауера** – це спеціальний інструмент для визначення пріоритетності завдань за терміновістю та важливістю.

Цей метод тайм-менеджменту було названо на честь 34-го президента США Дуайта Ейзенхауера, який запропонував спеціальну матрицю для визначення доцільності виконання певного завдання та встановлення порядку його виконання⁸.

Матриця Ейзенхауера



Цей метод є особливо корисним у процесі тьюторства, оскільки допомагає як тьютору, так і тьюті визначати пріоритети та організовувати завдання з урахуванням їх терміновості та важливості.

➔ **Правило 2 хвилин** стосується негайного виконання невеликих завдань, які займають менше двох хвилин. Це допомагає справлятися з навчальними завданнями, коли вони виникають.

➔ **Метод «Проковтування жаби» (або «З'їж цю жабу»)** техніка тайм-менеджменту, яка використовує метафору «жаба», як позначення неприємних завдань, які все одно необхідно виконати. «З'їсти цю жабу» означає почати з найскладнішого або найнеприємнішого завдання,

⁸Матриця Ейзенхауера: управління часом і завданнями стало простим. URL: <https://luxafor.com/the-eisenhower-matrix/>

щоб гарантувати його виконання. У практиці тьюторства важливо навчити тьюті починати зі складних предметів, навчальних тем або завдань.

➡ **Метод «Слон» (поділ великого завдання на частини)** ґрунтується на метафорі слона як великої тварини для роботи зі складними та масштабними завданнями, що потребують значних зусиль протягом тривалого часу. Ця техніка навчає розбивати велике завдання або проєкт на окремі фрагменти чи підзадачі. Поділ завдання на менші частини робить їх менш складними та більш досяжними. «З'їсти слона по шматочках» допомагає виконувати великий обсяг роботи і вирішувати складні завдання.

➡ **Правило 80/20 (принцип Парето)** ґрунтується на теорії Вільфредо Парето, згідно з якою 80 % результатів забезпечуються 20 % витрачених зусиль. що 20 % завдань забезпечують 80 % результату, тоді як решта 80 % завдань дають лише 20 % результату. Відповідно, найважливіші завдання потребують пріоритетної уваги, оскільки саме вони мають найбільший вплив на досягнення навчальних цілей. Ця техніка є корисною в тьюторстві для визначення пріоритетності завдань і тем, які найбільше сприяють навчанню та мають найбільший вплив на прогрес тьюті.⁹ Акцентуючи увагу на цих аспектах, як тьютор, так і тьюті можуть розвинути ефективні навички управління часом і таким чином значно підвищити ефективність процесу тьюторства.

⁹Коуп, Шон. 18 стратегій управління часом для роботи. URL:<https://www.upwork.com/resources/time-management-strategies>

3. Взаємодія тьютор-тьюті

3.1 Встановлення контакту та створення сприятливого середовища

Існують певні університетські процедури, запроваджені для організації взаємодії між тьютором і тьюті, які мають на меті зробити процес підбору швидким та ефективним і забезпечити успішне поєднання учасників.

1. Реєстрація тьюторів і тьюті на спеціально розробленій платформі T&M через заповнення спеціального профілю з необхідною інформацією про контактні дані, академічний досвід та сфери інтересів для процесу підбору та контролю прогресу.

2. Розсилка реєстру до деканату та кураторам академічних груп. Цей реєстр містить:

- імена та прізвища тьюторів, їх академічна група, телефон, email, посилання на сторінки в соціальних мережах;
- сфери компетенції (знання, уміння, досвід);
- їх зацікавленість у реалізації тьюторських програм.

3. Після завершення процесу підбору тьютора та тьюті до реєстру додається інформація про:

- тьютор групи та обрана академічна група для групового навчання;
- тьютори-тьюті, які працюють разом на індивідуальному рівні тьюторства;
- кількісні та якісні показники роботи тьюторів на груповому та індивідуальному рівнях (подаються тьюторами у вигляді звіту в кінці навчального року).

4. IT-платформа використовує алгоритми для підбору тьюті із відповідними тьюторами на індивідуальному рівні. Відповідальна особа з T&M Центру може допомогти тьюті проаналізувати запити на необхідну тьюторську підтримку на індивідуальному рівні та підібрати їх до тьюторів на основі їхніх академічних потреб і спільних інтересів для формування позитивних та ефективних навчальних відносин.

5. Заявки на гурткову роботу надсилаються деканатам. Декани факультетів відповідають за підбір тьюторів до академічних груп для роботи на груповому рівні з урахуванням напряму навчання та чисельності групи (у разі наявності в академічній групі понад 30 осіб деканат може призначити два тьютори на групу).

реєстрація

тьюторів (контакти, досвід, інтереси)
тьюті (контакти, досвід, інтереси)



розподіл

до деканатів та кураторів академічних груп



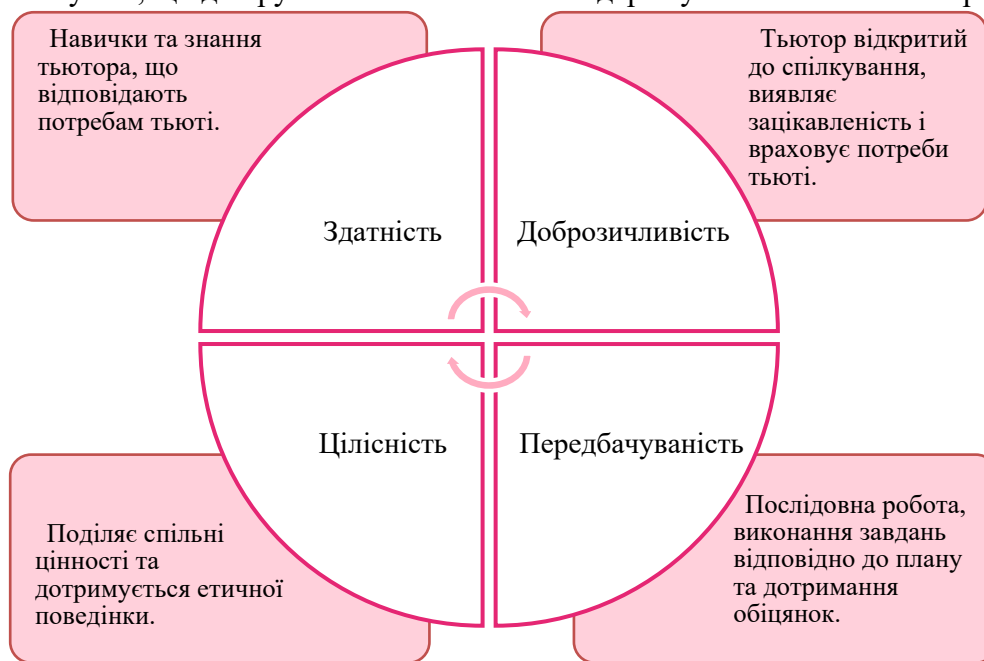
підбір

підбір на груповому рівні
підбір на індивідуальному рівні

Після завершення процесу підбору тьютор відповідає за організацію роботи з тьюті так, щоб взаємодія була зручною та ефективною для обох сторін. Тьютори можуть звернутися по підтримку до Центру T&M, а також до кураторів академічних груп, якщо це необхідно, але важливо, щоб вони могли самостійно вибудовувати взаємодію з тьюті.

Будь-яка ефективна довготривала взаємодія ґрунтується на довірі, яка формує зв'язок між людьми. Зазвичай довіра вибудовується поступово та може бути легко втрачена у разі необережного ставлення. Тому надзвичайно важливо, щоб тьютори приділяли особливу увагу встановленню контакту з тьюті та створенню сприятливого середовища, заснованого на довірі та підтримці.

Дослідники показують, що довіру можна завоювати й підтримувати на основі чотирьох стовпів¹⁰:



Як тьютор може ввести ці аспекти у взаємодію з тьюті?

- По-перше, рекомендується розпочати першу зустріч із чіткого самопредставлення, щоб тьюті мав змогу зрозуміти:
 - професійний та академічний досвід тьютора;
 - академічні досягнення та сфери інтересів;
 - мотивацію підтримувати тьюті.

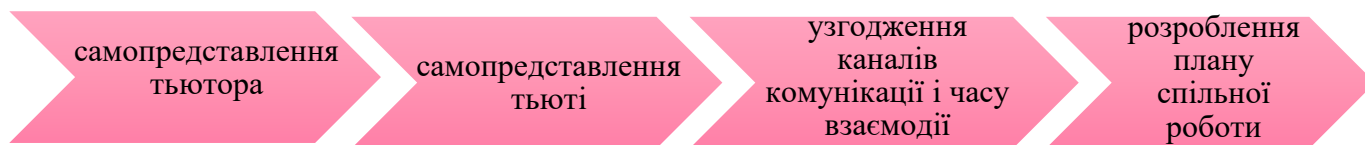
Це допоможе продемонструвати компетентність тьютора та цілі його співпраці з тьюті. Крім того, це дозволить визначити наявність спільних цінностей та інтересів.

- По-друге, важливо уважно вислухати тьюті, його/її академічний досвід, можливі труднощі та очікування від взаємодії з тьютором. Це сприятиме встановленню спільних інтересів і, що особливо важливо, допоможе тьютору зрозуміти, як найкраще застосувати свої знання та навички для досягнення оптимальних результатів на користь тьюті.
- По-третє, необхідно домовитися про канали комунікації, визначити час, коли тьютор буде доступний, і скласти план зустрічей щонайменше на один семестр. Очевидно, що план може коригуватися з огляду на особисті чи об'єктивні обставини, однак він створює загальні рамки взаємодії між тьютором і тьюті та забезпечує відчуття послідовності й передбачуваності співпраці. Важливо пам'ятати, що саме зусилля тьютора щодо виконання запланованих домовленостей формують ефект «дотримання обіцянок» і

¹⁰ Ілс, К., Метьюз, М. (2015). *Лідерство, довіра та спілкування: формування довіри в компаніях за допомогою ефективної комунікації*.

сприяють зміцненню довіри між тьютором і тьюті.

Коротко, для першої зустрічі рекомендуються такі кроки:



Формат роботи, включений до плану, буде відрізнятися залежно від рівня взаємодії тьютора і тьюті:

Індивідуальний рівень:

індивідуальні консультації,
індивідуальні заняття,
розмови,
супровід тьюті до відповідного
навчального підрозділу або органу
студентського самоврядування

Груповий рівень:

групові зустрічі,
групові консультації,
тренінги, майстер-класи,
екскурсії,
командоутворення,
підготовка групи до участі в
освітніх, культурно-спортивних
заходах університету

Відповідно до потреб учасників та ситуації безпеки взаємодія тьютор-тьюті може бути організована як в університеті, так і онлайн.

- Перші зустрічі тьюторів на груповому рівні можуть бути проведені під час спеціально організованої профорієнтаційної школи (сесії). За потреби на таких зустрічах може бути присутній куратор відповідної академічної групи.
- Індивідуальні зустрічі тьютора з тьюті відбуваються за узгодженим індивідуальним графіком у найбільш зручному для обох форматі.

3.2 Планування та підготовка заняття

Основними принципами планування та підготовки занять є:

- цілеспрямованість: визначення конкретних цілей та відповідної спрямованості занять;
- зручність: організація занять у найбільш зручний час і в зручному місці для тьюторів і тьюті;
- інклюзивність: урахування особистих і культурних особливостей тьюті з метою їх підтримки та недопущення виключення будь-кого з комунікації, особливо на груповому рівні;

- ефективність: добір форматів занять і методів взаємодії, що забезпечують досягнення поставленої мети найбільш результативним способом.

План роботи тьютора, який працює з групою та індивідуально, буде відрізнятися, однак в обох випадках він має враховувати інтереси та потреби тьюті.

1. Індивідуальний рівень

Заняття на індивідуальному рівні можуть включати:

Консультації та індивідуальні заняття. Тьютори надають консультаційну підтримку тьюті з певного предмета. Такі консультації можуть стосуватися розвитку навчальних навичок, добору літератури, уточнення термінів, поглиблення розуміння теми. Вони також можуть охоплювати особливості підготовки та вимоги до написання рефератів, доповідей та інших форм індивідуальних і творчих завдань із відповідної дисципліни. Крім того, консультації можуть передбачати підготовку до публічних виступів, презентацію власних робіт, а також рекомендації щодо ефективної взаємодії з одногрупниками під час виконання групових завдань.



Виконання завдань замість домашніх завдань та інші форми академічної недоброчесності заборонені.

Завдяки консультаціям тьюті може підвищити академічні результати, покращити якість самостійної роботи й творчих завдань, розвинути впевненість у собі, удосконалити навички презентації власних досягнень.

Індивідуальний план занять також може передбачати супровід тьюті до деканату чи будь-якого іншого структурного підрозділу університету, коли слутьютіхач не знає, як туди дістатися, або потребує особистої підтримки під час візиту.

2. Груповий рівень

Групові заняття є більш різноманітними за формами роботи та метою:

Оглядові екскурсії. Тьютор може проводити оглядові екскурсії університетським містечком та основними об'єктами інфраструктури. Це особливо актуально, якщо ЗВО має складну структуру та велику кількість підрозділів, розташованих у різних будівлях і частинах міста. Під час таких екскурсій першокурсники матимуть можливість ознайомитися з розташуванням важливих адміністративних підрозділів (ректорату, міжнародного відділу, відділу практики, бухгалтерії, бібліотеки, деканату, їдальні, органів студентського самоврядування тощо), а також зрозуміти логістику та способи зручного доступу до них.

Консультації. Тьютори пояснюють тьюті особливості організації освітнього процесу, правила користування розкладом, вимоги щодо дотримання принципів академічної доброчесності, а також надають рекомендації щодо формування ефективних навчальних стратегій. Консультації можуть стосуватися етики комунікації в університеті під час занять і в позааудиторний час, зокрема під час телефонного та онлайн-спілкування (у месенджерах, соціальних мережах, електронною поштою) з викладачами, адміністрацією, технічним персоналом і студентами. Такі знання сприяють формуванню дружнього та безпечного освітнього середовища.

Тьютори також можуть консультиувати щодо можливостей самореалізації в університеті (участь у гуртках, студентських об'єднаннях, спортивних секціях, творчих ініціативах тощо) та надавати рекомендації щодо ефективного використання наявних можливостей для саморозвитку й позааудиторної діяльності.

Підготовка позакласних заходів. Тьютори сприяють залученню академічної групи до участі в

університетських заходах і конкурсах (посвята в студенти, гумористичні заходи, інтелектуальні вікторини тощо). Вони допомагають розкрити потенціал і таланти тьюті, підтримують їхню творчість та пошук нестандартних рішень. Спільна участь у позааудиторних заходах сприяє командоутворенню, формуванню мотивації до спільного навчання та запобіганню булінгу. Зустрічі з групою рекомендовано проводити не рідше одного разу на місяць відповідно до затвердженого графіка.

Особлива увага приділяється першим тижням навчання та передекзаменаційному періоду.

! Незалежно від форми заняття, воно потребує певної підготовки. Нижче наведено окремі рекомендації, які повинен враховувати тьютор.

Форма проведення сесії	Підготовка
Перша ознайомча зустріч	✓ Зчитування даних з реєстру тьютор-тьюті (інформація про досвід та інтереси тьюті) ✓ Зустріч з куратором академічної групи для короткого обговорення поточної ситуації групи/індивіда та можливих потреб. Обмін контактами. ✓ Вибір місця. Якщо це офлайн-зустріч в університеті, то клас для зустрічі слід обирати з огляду на розклад навчання та розміщення аудиторій. ✓ Надсилання тьюті запрошення з підтвердженням часу та місця зустрічі.
Оглядові екскурсії	✓ Продумування маршруту та найкращого способу пересування. ✓ З урахуванням режиму роботи відповідних підрозділів. ✓ Беручи до уваги події міста або університету, що можуть призвести до надмірного скупчення або, навпаки, відсутності людей.
Консультації	✓ Вибір місця. Якщо це офлайн-зустріч в університеті, то клас для зустрічі слід обирати з огляду на розклад навчання та розміщення аудиторій. ✓ Надсилання тьюті запрошення з підтвердженням часу та місця зустрічі, а також уточнення питань, які тьюті хоче включити до сесії. ✓ Збір необхідної інформації в деканаті/у куратора/у викладача відповідної дисципліни / в адміністрації – залежно від потреб тьюті.
Підготовка позааудиторних заходів	✓ Зв'язатися з відповідальними особами за проведення позааудиторного заходу, якщо не вся інформація є зрозумілою або якщо потрібен доступ до місця проведення для репетицій. ✓ Планування зустрічей так, щоб вони не впливали на навчальний процес.

У разі виникнення питань, які потребують роз'яснення з боку адміністративних підрозділів університету або посадових осіб університету, рекомендується звертатися до Центру тьюторства та менторства для організації зустрічі. Центр тьюторства та менторства перевірить наявність необхідних осіб та, у разі кількох звернень тьюторів зі схожими питаннями, організує групові зустрічі.

В іншому випадку, рекомендується, щоб тьютор надсилав запит до відповідного адміністративного підрозділу на його офіційну електронну адресу.

3.3 Методи та прийоми тьюторства

Існують різні методи та прийоми, які може використовувати тьютор. Деякі з них описані нижче:

- **SWOT аналіз:** допомагає оцінити сильні та слабкі сторони тьюті, а також чинники, що можуть сприяти досягненню поставленої мети. Його можна використовувати для розроблення плану роботи на семестр і формулювання цілей взаємодії тьютора та тьюті як на індивідуальному, так і на груповому рівні. Аналіз здійснюється шляхом заповнення таблиці, як у наведеному нижче прикладі:

Внутрішній	Сильні сторони • вміння користуватися Excel • вміння швидко друкувати • ...	Слабкі сторони • низький рівень англійської мови • відсутність досвіду програмування • ...
Зовнішній	Можливості • налагоджена комунікація з куратором • Викладач англійської мови організовує Speaking Club • ...	Загрози • відсутність близьких друзів у групі • обмежені терміни виконання • ...
	Позитивний	Негативний

- **SMART цілі¹¹:** деякі тьюті можуть мати труднощі в навчанні через недостатній рівень навичоксамоконтролю. формулювати SMART-цілі, які допомагають чітко визначити, чого саме тьюті прагне досягти, яким способом це можна зробити, а також установити часові межі, виконання яких тьютор може допомогти контролювати.

Абревіатура «SMART» означає: 1) Specific (Конкретна) – чітко визначено, у чому полягає мета; 2) Measurable (Вимірювана) – наявний показник або кількісний критерій для оцінювання досягнення мети; 3) Attainable (Досяжна) – мета є реалістичною та забезпеченою необхідними ресурсами; 4) Relevant (Релевантна) – мета є значущою для тьюті та відповідає його/її потребам і цілям; 5) Timely (Обмежена в часі) – визначено конкретний термін досягнення мети. Приклад цілі SMART групи студентів, які готують презентацію, наведено нижче:

Конкретна: вивчити чотири стилі лідерства. Кожен учасник пояснює один тип стилю лідерства з використанням відеоматеріалів і подальшого обговорення.

Вимірювана: для презентації буде підготовлено 10 слайдів і чотири відео для обговорення.

Досяжна: Так, тому що це реалістична мета, і ми маємо необхідні ресурси для досягнення мети.

Релевантна: досягнення високої оцінки та відповідність кар'єрним цілям. Лідерські навички є важливими для майбутньої професійної діяльності.

Обмежена в часі: ми досягнемо цієї мети за тиждень до настання терміну. 7 листопада

¹¹ Les MacLeod EdD, MPH (2012). *Робимо розумні цілі розумнішими*. Виконавчий лікар, 38(2), 68.

2011 р.

- **Навчання через спостереження**¹²: тьюті може навчатися, спостерігаючи за роботою тьютора, як він/вона виконує завдання з різних предметів. Така практика може передбачати спільну роботу за столом під час виконання власного домашнього завдання.
- **Обговорення**¹³: бесіда з тьюті щодо навчального курсу з метою кращого розуміння матеріалу, формування нових ідей та розвитку критичного мислення.
- **Ігри**: залежно від мети заняття тьютор може запропонувати різні симуляційні, стимулюючі ігри, ігри для розвитку мислення, командоутворювальні тощо. Як приклади ми можемо запропонувати такі ігри, як¹⁴:
 - *Ідеї як будівельні блоки: Створіть вигадану проблему, яку потрібно розв'язати. Зберіть команду та попросіть учасників записати одну ідею на великому аркуші паперу. Їм потрібно написати лише одне-два речення. Попросіть передати аркуш людині ліворуч і запропонуйте використати нову ідею для побудови ще одного рішення. Продовжуйте кілька раундів, а потім подивіться, які будуть результати.*
 - *Правда і брехня: Дайте кожному члену команди чотири однакові аркуші паперу або запропонуйте використовувати ноутбуки, якщо вони працюють дистанційно. Попросіть їх записати три правдиві твердження та одну брехню. Брехня має бути певною мірою правдоподібною (тобто не «Я був на Марсі»), а зміст правдивих і неправдивого тверджень не повинен бути образливим або грубим. Пройдіться по групі по черзі та попросіть кожного зачитати правдиві твердження і неправду в довільному порядку. Після завершення команда має обговорити, що, на їхню думку, є правдою, а що — брехнею.*
 - *Бартерна головоломка: Розділіть команду на групи з однаковою кількістю учасників. Дайте кожній команді різний пазл однакової складності. Поясніть, що вони мають визначений час, щоб скласти пазл разом. Поясніть, що деякі частини їхнього пазла належать до інших пазлів у кімнаті. Мета полягає в тому, щоб завершити свій пазл раніше за інші групи, і вони повинні придумати власний спосіб, як переконати інші команди відмовитися від потрібних частин, чи то через бартер, обмін членами команди, жертвуючи час іншій команді, злиття тощо. Що б вони не вирішили робити, вони повинні діяти як група.*
- **Кейс-стаді**: Тьютор може запропонувати тьюті обговорити деякі приклади з реального життя, пов'язані з навчальним матеріалом, щоб поглибити розуміння предмету та краще зрозуміти практичну сторону курсу.
- **Мозковий штурм**¹⁵: Тьютор разом із тьюті може знайти найкращий варіант для проєкту тьюті чи вирішення якогось питання, шляхом збирання кількох ідей, що спадають на думку. Техніка передбачає записування всіх ідей, які виникають, без їх критики або

¹² Чі, М.Т., Рой, М., Хаусман, Р.Г. (2008). Спостереження за діалогами під час спільного навчання: уявлення про ефективність наставництва з боку суб'єкта навчання. *Когнітивна наука*, 32(2), 301-341.

¹³ Іващенко, М. В. (2009). Особливості реалізації технології тьюторської діяльності. *Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту*, 6, 68-72.

¹⁴ 32 командні ігри, які сподобаються всій вашій команді. URL: <https://wheniwork.com/blog/team-building-games>

¹⁵ Подільота, С. (2022). *Форми та методи морального виховання у тьюторських практиках Англії. Viae Educations. Дослідження освіти та дидактики*, (1 (3)), 43-53.

застосування будь-якої логіки на першому етапі. Лише після формування довгого списку ідей їх оцінюють з огляду на наявні ресурси та ресурси, яких бракує, відповідність меті, ефективність, уподобання тьюті тощо.

Якщо тьютору потрібна допомога у виборі відповідного методу та техніки взаємодії з тьюті, він/вона може звернутися до Центру тьюторства та менторства або до куратора групи.

3.4 Використання онлайн технологій для тьюторства

Першою онлайн-технологією, яку тьютор може використовувати у своїй роботі, є платформа T&M, яка містить такі дані та інструменти:

1. **Реєстрація користувача:** Платформа дозволяє тьюторам і тьютім створювати профілі, надаючи відповідну інформацію, таку як своє ім'я, контактні дані, сфери знань і вподобання.
2. **Алгоритм зіставлення:** Реалізовано вдосконалений алгоритм зіставлення для поєднання тьюторів і тьюті на основі різних критеріїв, таких як предметна компетентність, доступність і конкретні потреби у тьюторстві. Алгоритм забезпечує найбільш відповідний збіг для обох сторін.
3. **Інструменти комунікації:** Платформа надає інструменти комунікаційні для полегшення взаємодії між тьюторами та тьютіми. Це включає в себе систему обміну повідомленнями, можливості відеоконференцій або інтегровані функції чату, що забезпечує безперерйне спілкування та співпрацю.
4. **Планування та інтеграція календаря:** Щоб спростити процес планування, платформа пропонує вбудовані календарі або інструменти планування. Тьютори та тьюті можуть узгоджувати та планувати сесії відповідно до своєї доступності з автоматичними нагадуваннями та сповіщеннями.
5. **Відстеження прогресу та зворотний зв'язок:** Платформа дозволяє тьюторам і тьюті відстежувати прогрес і надавати зворотний зв'язок щодо занять. Це включає функції для фіксації нотаток зустрічей, встановлення цілей та оцінювання загального досвіду тьюторства.
6. **Обмін ресурсами:** Платформа містить сховище освітніх ресурсів, навчальних або довідкових матеріалів, якими тьютори можуть ділитися зі своїми тьюті. Ця функція сприяє передачі знань і підтримує процес навчання.
7. **Аналітика та звітність:** Платформа може генерувати аналітичні дані та звіти для відстеження ефективності програми тьюторства. Це може включати такі показники, як тривалість сесій, частота взаємодій і прогрес тьюті.
8. **Безпека та конфіденційність:** Платформа приділяє пріоритетну увагу безпеці та конфіденційності даних, реалізуючи такі заходи, як безпечна автентифікація користувачів, шифрування даних і дотримання відповідних нормативних актів (наприклад, GDPR). Це також гарантує, що користувачі контролюють свою особисту інформацію та можуть установлювати свої параметри конфіденційності.
9. **Інтерфейс, адаптований для мобільних пристроїв:** Для підвищення доступності та зручності платформа має адаптований інтерфейс для мобільних пристроїв або окремі мобільні застосунки. Це дозволяє тьюторам і тьюті отримувати доступ до платформи та долучатися до тьюторських активностей зі смартфонів або планшетів.

Якщо платформу T&M ще не налаштовано, рекомендується використовувати платформу Microsoft Teams, яка може надати подібні інструменти: планування онлайн-сесій, проведення онлайн-конференцій, обмін миттєвими повідомленнями, завантаження та обмін файлами.

Водночас існує низка інших онлайн-інструментів, які тьютор може використовувати для підтримки своєї роботи:

1. **Веб-сайти університету та соціальні мережі.** Ці джерела можуть надати інформацію про заходи тьюторства для студентів-першокурсників та попередній успішний досвід взаємодії тьютор-тьюті. Крім того, на сайті університету розміщені всі нормативні документи та корисна інформація щодо організації навчального процесу, а також посилання на сайти окремих кафедр та контакти.
2. **Університетська онлайн-бібліотека.** Університет має вебсайт бібліотеки, який містить електронні версії книг і посібників. Тьютори можуть скеровувати тьюті, як ефективно використовувати ці ресурси для кращих академічних результатів.
3. **Освітні сайти та блоги.** Тьютори можуть рекомендувати тьюті численні навчальні вебсайти та блоги, які пропонують навчальні посібники, поради щодо навчання та освітні ресурси, щоб полегшити їх навчання.
4. **Персоналізований чат-бот можна використовувати для супроводу програми адаптації першокурсників, яка передбачає своєчасне та покрокове надання необхідної інформації про:**
 - університет (місія та цінності, історія, організаційна структура, менеджмент, посилання на сайт та соціальні мережі);
 - студентське містечко (розташування навчальних аудиторій, деканату (дирекції), бібліотеки, їдальні, спортивного комплексу, студентської ради, міжнародного відділу тощо);
 - корисні контакти (адміністрація факультету, куратор академічної групи, служба безпеки, гаряча лінія підтримки студентів тощо);
 - графік навчального процесу (початок і кінець семестру, термін сесій, практик);
 - розклад занять і можливість отримання доступу до нього через онлайн-систему або окремі додатки;
 - допоміжні послуги (наявність та графік роботи центру кар'єри, психологічної служби, юридичної клініки, медичного центру, центру тьюторства та менторства тощо);
 - студентські клуби та організації (студентська рада, наукові товариства, спортивні секції, клуби іноземних мов, спільноти тощо);
 - технології та онлайн-платформи (створення індивідуального облікового запису студента, реєстрація на онлайн-платформах навчання, доступ до Wi-Fi в університеті, комп'ютерних лабораторій та хабів, копіювальної техніки, електронної пошти та інших технологічних ресурсів);
 - проживання в гуртожитку (місце розташування, як дістатися, необхідні контакти, правила оплати та спільного проживання);



- розважальні заходи та заходи в університеті та місті;
- новини університету.

5. Інструменти онлайн-взаємодії: існує велика різноманітність веб-сайтів, які пропонують організацію онлайн-взаємодії або підтримують виконання окремих методів і технік в онлайн-режимі. Деякі приклади наведено нижче:

- *Miro*¹⁶: підтримує командну роботу, надаючи інструменти для співпраці, онлайн-створення схем і мапування, візуалізації контенту та даних тощо.
- *Mentimeter*¹⁷: надає онлайн-інструменти для організації онлайн-вікторин, опитувань і хмар слів.
- *Kahoot!*¹⁸: безкоштовна ігрова навчальна платформа з бібліотекою готових ігор, а також з можливістю створення власної гри.
- *Wordwall*¹⁹: дозволяє створювати власні інтерактивні завдання з картками, інструментами «крутити колесо», «з'єднати», «відкрити коробку» тощо.
- *Trello*²⁰: допомагає організувати командну роботу над довгостроковим проектом, контролювати виконання та терміни.



Wordwall

Trello

3.5 Конструктивний зворотний зв'язок і методи заохочення результативності

Зворотний зв'язок – це інформація, яку тьютор надає тьюті щодо його/її результативності чи прогресу. Він може бути усним або письмовим, наданим безпосередньо після роботи або під час етапу перевірки загального прогресу.

Однак, щоб допомогти тьюті рости та розвиватися, зворотний зв'язок має бути конструктивним.

Що робить зворотний зв'язок конструктивним?

У двох словах, конструктивний зворотний зв'язок має збалансувати позитивні сторони роботи тьюті та її недоліки, зберігаючи загальне позитивне ставлення до тьюті та, за можливості, пропонуючи методи / матеріали / інструменти для покращення роботи.

Конструктивний зворотний зв'язок

Що зроблено добре?

Що зроблено недостатньо добре?

Як це можна покращити?

¹⁶ <https://miro.com/>

¹⁷ <https://www.mentimeter.com/>

¹⁸ <https://kahoot.it/>

¹⁹ <https://wordwall.net/>

²⁰ <https://trello.com/>

Якщо немає конкретних пропозицій щодо покращення, рекомендується надавати конструктивний зворотний зв'язок у формі «гамбургера»: 1) розпочати з позитивних сторін роботи, 2) окреслити слабкі сторони, 3) завершити позитивними сторонами.



Конструктивний зворотний зв'язок має підтримувати мотивацію тьюті та надавати орієнтири для досягнення мети тьюторства.

Існує кілька типів загального зворотного зв'язку, які також можуть бути корисними²¹:

Прямий	чіткий відкритий зворотний зв'язок у письмовій чи усній формі
Спонування	пропонувати тьюті самостійно виправити деякі недоліки роботи
Запит на уточнення	попросити тьюті перефразувати відповідь, якщо вона неправильно сформульована або тьютор відчуває, що за відповіддю приховано непорозуміння

Окрім надання зворотного зв'язку, тьюторство на груповому рівні може використовувати досвід успішних компаній щодо підтримки мотивації тьюті та їх результативності. Зокрема, вони рекомендують:

1. Підтримувати співпрацю: організовувати групову роботу та взаємодію, коли це можливо.
2. Створювати позитивне середовище шляхом спільного святкування успіхів тьюті та загальних святкових подій тощо.
3. Завжди хвалити хорошу роботу!
4. Заохочувати ініціативу : підтримувати ідеї тьюті щодо того, що і як вони хочуть зробити для досягнення мети²².

²¹Pourmandnia, Delaram & Behfrouz, Behnam. (2014). Конструктивний зворотний зв'язок: теорія форми освітнього округу для практики в освіті вчителів ELF. Міжнародні листи соціальних і гуманітарних наук. 41. 123-137. 10.18052/www.scipress.com/ILSHS.41.123.

²² 8 практичних способів покращити ефективність роботи співробітників.
URL: <https://elearningindustry.com/practical-ways-to-improve-employee-performance>

4. Вирішення проблем у тьюторстві

4.1 Управління конфліктами та вирішення проблем

Відомі фахівці в області міжособистісних конфліктів Вілмот і Дж. Хоукер визначають конфлікт як яскраво виражену боротьбу між взаємопов'язаними сторонами, які сприймають свої цілі як несумісні, ресурси як недостатні і вважають один одного перешкодою для досягнення власних цілей.²³

У процесі соціальної взаємодії між людьми досить часто виникають протиріччя. Конфлікт розглядається як найбільш гострий спосіб його вирішення.

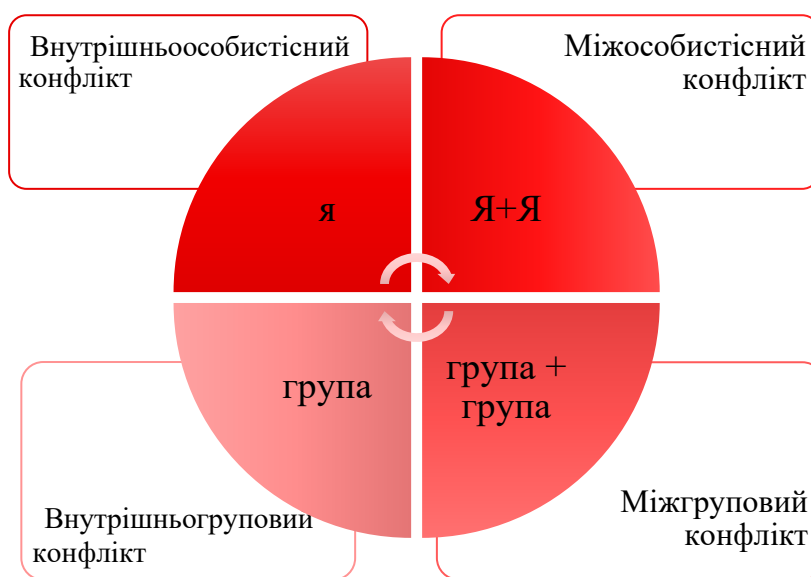
- **Важливо усвідомлювати, що такі протиріччя не обов'язково мають бути реальними. Для виникнення конфлікту достатньо, щоб сторони сприйняли їх як такі.**

Уміння виявити конфлікт і продуктивно його вирішити в інтересах усіх учасників є однією з найважливіших компетентностей тьютора.

Конфлікт зазвичай:

- характеризується наявністю протистоянь між учасниками комунікаційного процесу;
- супроводжується негативними емоціями;
- виходить за межі позитивного спілкування.

Основні види конфліктів залежно від характеру учасників:



²³Джойс Л. Хокер Вільям В. Вілмот. (2017) Міжособистісний конфлікт: Видання десяте. Нью-Йорк, Нью-Йорк: освіта McGraw-Hill. 3, (393 p.).

- **Внутрішньоособистісний конфлікт** – це конфлікт, що виникає внаслідок самооцінки людиною власних здібностей, якостей і свого становища серед інших осіб та являє собою зіткнення двох протилежних цілей. Конфлікт може проявлятися у формі внутрішніх установок: «я здатний» або «я не здатний».

Види: мотиваційний конфлікт, моральний конфлікт, конфлікт нереалізованого бажання, рольовий конфлікт, адаптаційний конфлікт, конфлікт неадекватної самооцінки.

Внутрішньоособистісний конфлікт може виникнути через суперечливі вимоги, невідповідність між організаційними та особистими потребами й цінностями, академічне перевантаження, низький рівень задоволеності, невпевненість у собі та стрес. Такий конфлікт може призводити до тривожності або депресивних станів, і якщо його не вирішити, може перерости у міжособистісний конфлікт.

- **Міжособистісний конфлікт** - це зіткнення особистостей у процесі їх взаємин, коли дві людини мають різні позиції або погляди. Міжособистісні конфлікти можуть виникати між студентами ЗВО, а також між студентами та викладачами.

Міжособистісний конфлікт може виникати через змістовні розбіжності особистих і прагматичних інтересів, а також через не подолані смислові бар'єри у спілкуванні.

- **Конфлікт між індивідом і групою** виникає тоді, коли хтось із учасників групи чи організації (ЗВО) порушує встановлені в ній норми поведінки чи спілкування. Такий конфлікт яскраво ілюструється на прикладі конфлікту між викладачем, який дотримується авторитарного стилю спілкування, і студентами. Подібні конфлікти можуть також виникати в академічних групах, коли хтось із учасників не дотримується норм групи.

Конфлікт між індивідом і групою може виникати через розбіжності в очікуваннях; відмінності позицій або неприйняття групою формального лідера.

- **Міжгруповий конфлікт** виникає тоді, коли різні формальні та/або неформальні групи, які є частиною університетського середовища, конкурують або за владу, або мають відмінності в уподобаннях та ідеологічних позиціях.

Причини конфліктів є надзвичайно різноманітними та впливають на тип конфлікту, як це проілюстровано нижче:



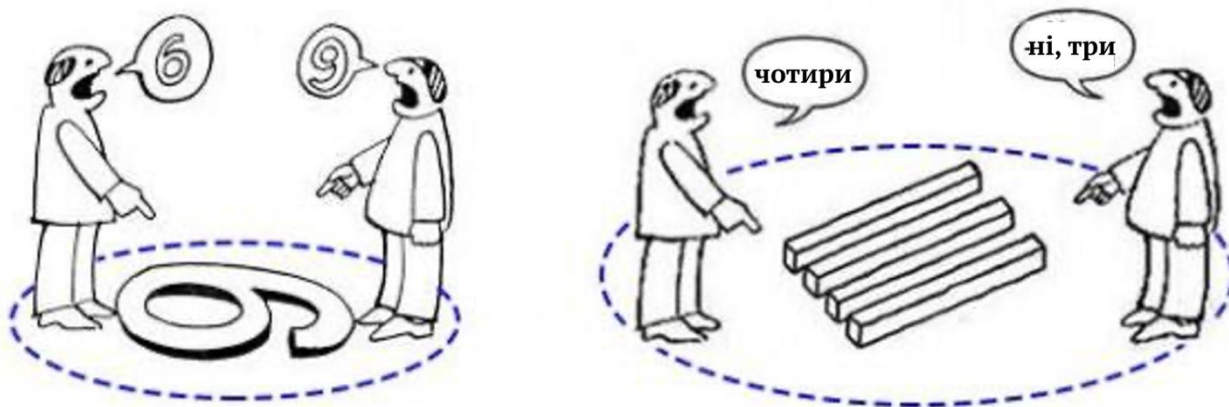
Типи можливих конфліктів у тьюторстві:

1	Конфлікт стосунків (виникає у сфері емоційно-особистісних стосунків: тьютор-тьюті, тьюті-тьюті, тьюті-викладач)
2	Конфлікт поведінки (виникає у зв'язку з порушенням тьюті правил поведінки в університеті)
3	Конфлікти діяльності (виникають через невиконання тьюті навчального плану)

За словами М. Дойча²⁴ усі конфлікти діляться на дві групи:

- 1. Конструктивні (позитивні) конфлікти** – виникають через розбіжності поглядів на вирішення тих чи інших проблем, не впливають на особисті стосунки і сприяють підвищенню ефективності.
- 2. Деструктивні (негативні) конфлікти** – призводять до зниження ефективності, стресу та особистої незадоволеності учасників.

Вправа: Спробуйте подумати, чи є зображені конфлікти конструктивними чи деструктивними.



Поміркуйте про ситуації у взаємодії тьютора і тьюті, які можуть провокувати деструктивні конфлікти, та спробуйте знайти способи їх запобігання.

У будь-якому разі конфлікт сигналізує про те, що щось відбувається не так, і необхідно вжити заходів.

Управління конфліктами – це процес, який допомагає своєчасно виявити ознаки загострення конфліктів і оперативно їх вирішити з метою зниження напруженості та мінімізації протиріч.

Поетапний аналіз конфлікту має включати:

²⁴Дойч, М. (1973). Вирішення конфлікту: конструктивні та деструктивні процеси. Yale University Press, 420 p.



Стратегії управління конфліктами та вирішення проблем включають такі дії:

Діяльність	Зміст	Що має робити тьютор?
Прогнозування конфлікту	Виявлення причин конфлікту на етапі його потенційного розвитку	Тьютор регулярно діагностує слабкі місця в міжособистісних або групових стосунках, які можуть стати генераторами конфліктів у спілкуванні.
Запобігання конфлікту	Діяльність, спрямована на запобігання виникненню конфлікту на основі його прогнозування	Тьютор повинен систематично піклуватися про тьюті і сприяти формуванню високої тьюторської культури; у разі потреби застосовує примусову форму запобігання конфлікту на основі отриманої інформації про причини небажаного конфлікту, що виникає, вживати активних заходів щодо його нейтралізації.
Врегулювання конфлікту	Діяльність, спрямована на послаблення та обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку у напрямі вирішення.	Діяльність тьютора у сфері врегулювання конфлікту включає вибір методу вирішення: авторитет і влада; конкуренція; ухилення; компроміс; співробітництво
Вирішення конфлікту	Припинення конфліктної взаємодії	Це спільна діяльність тьютора і тьюті, спрямована на припинення протистояння і вирішення проблеми

Вирішення конфліктів (модель Томаса-Кілмана)

У теорії управління конфліктами існує багато ефективних інструментів вирішення конфліктів. Одним із потужних інструментів є конфліктна модель Томаса та Кілмана²⁵. Ця модель побудована на основі проведених досліджень способів розв'язання міжособистісних конфліктів. У результаті було запропоновано два підходи та п'ять основних стратегій вирішення конфлікту. Перший підхід — це напориста поведінка у вирішенні конфлікту, а другий — підхід, орієнтований на співпрацю. Хоча різні люди по-різному реагують на конфліктну ситуацію, можна виокремити такі стратегії управління конфліктом, як показано на рисунку. Ці п'ять стратегій іноді називають іменами тварин за аналогією з їхньою поведінкою (черепаха, ведмедик, лисиця, сова та акула).



Конкуренція — це прагнення задовольнити власні інтереси на шкоду іншим.

Пристосування означає, всупереч конкуренції, пожертвувати власними інтересами заради інших.

Компроміс відноситься до нейтрального варіанту, коли обидві сторони конфлікту щось втрачають і щось виграють.

Уникнення характеризується як відсутністю прагнення до співпраці, так і відсутністю наміру досягти власних цілей.

Співпраця виникає тоді, коли учасники конфліктної ситуації доходять згоди та повністю задовольняють інтереси обох сторін.

²⁵ Модель конфлікту Томаса Кілмана <https://managementweekly.org/thomas-kilman-conflict-resolution-model/>

?

А яка ваша стратегія вирішення конфлікту? Спробуйте подумати про це.

Важливо розуміти зазначену модель для ефективного тьюторства. Так, згідно з моделлю конфлікту Томаса-Кілмана, у разі уникнення конфлікту жодна зі сторін конфлікту не досягне успіху. За таких стратегій, як конкуренція, пристосування і компроміс, можливі два варіанти: або виграє один з учасників, а інший програє, або обидва програють, оскільки йдуть один одному на поступки. Лише стратегія співпраці приносить користь обом сторонам конфлікту, оскільки ґрунтується на принципі «виграш–виграш».

4 прийоми управління емоційним станом тьютора та сприяння попередженню конфлікту

1

Прийом 1. Вираження своїх почуттів

Інструкція:

- Деталізуйте свої почуття якомога точніше (наприклад, «Я розсердився на інших»).
- Визначте їхню причину (наприклад, «Мій гнів зазвичай виникає через відчуття, що вони мене не слухали, хоча я мав рацію»).
- Пов'яжіть їх з конкретною ситуацією (наприклад, «Мене дратує, що тепер потрібно виправляти помилки»).
- Визнайте свою відповідальність (наприклад, «Я відчув злість, коли дізнався про ситуацію з помилками, але водночас ніхто не мав наміру розсердити мене цими помилками»).
- Візьміть на себе відповідальність (наприклад, «Я відчув злість, коли дізнався про помилки, але я розумію, що ніхто не намагався мене розлютити цими помилками»).

2

Техніка 2. «Я»- висловлювання.

1. Опишіть ситуацію та її вплив на вас	«Ти починаєш підвищувати голос»
2. Висловіть свої почуття та інтереси	«Мені це неприємно і соромно».
3. Сформулюйте наслідки для вас обох	«Якщо це продовжиться, ми почнемо кричати один на одного»
4. Завершіть висновком або пропозицією	«Я пропоную домовитися про взаємне зобов'язання утримуватися від емоційного тиску».

3

Прийоми 3. Контроль дихання**Інструкція:**

У ситуації роздратування або гніву, коли ми забуваємо нормально видихати, спробуйте зробити наступні дії:

- зробіть глибокий вдих;
- затримайте дихання на стільки довго, на скільки можете;
- зробіть кілька глибоких вдихів;
- знову затримайте дихання.

4

Техніка 4. Самосхвалення (самопрощення)**Інструкція:**

- Люди часто не отримують позитивної оцінки своєї поведінки від інших. Тому важливо заохочувати себе.
- У разі навіть незначних успіхів бажано похвалити себе, подумки: «Молодець!», «Розумниця (розумник)!», «Чудова робота!»
- **Знайдіть можливість похвалити себе хоча б 3-5 разів протягом дня.**

Таким чином, управління конфліктами не тільки підвищує ефективність тьюторства, але й допомагає як тьютору, так і тьюті вибудовувати довгострокові стосунки з оточуючими людьми (іншими тьюторами, тьюті, викладачами тощо).

4.2 Робота зі стресом і невизначеністю

Перехід від школи до університету передбачає значно більший рівень самостійності та відповідальності й може бути складним і стресовим для тьюті.

Стрес – це стан психологічної та фізичної напруги людини у відповідь на зовнішні впливи: емоційні чинники, складні ситуації, монотонну діяльність.

До групи психічних причин стресу відносяться:

- 1. Невизначеність. Все наше життя складається з невизначеності.
- 2. Психоемоційна напруга, спричинена підвищеним навантаженням і новизною ситуації.
- 3. Навчальна діяльність, пов'язана з підвищеною відповідальністю.
- 4. Складні сімейні відносини.
- 5. Конфлікти, комунікативні труднощі, невирішені проблеми, дисфункціональні соціальні взаємини в академічній групі.
- 6. Незадоволені потреби, низька самооцінка, перфекціонізм.
- 7. Зміна місця проживання, поселення в гуртожиток.
- 8. Інформаційне перевантаження.
- 9. Недостатній відпочинок.

Як тьютору розпізнати стрес?

Симптоми хронічного стресу такі:

Психологічні симптоми стресу	Фізіологічні симптоми стресу
Підвищена тривожність	Головні болі
Дратівливість	Напруження м'язів (біль у тілі)
Зниження працездатності	Безсоння
Депресія, апатія	Надмірний голод або переїдання
Розсіяність, погіршення пам'яті та здатності до концентрації, уповільнення темпу мислення	Прискорене серцебиття
Хронічна втома	Підвищення тиску
Песимізм – прагнення дистанціюватися від соціального середовища	Підвищення рівня глюкози в крові

Наслідками тривалого стресу є депресія та соматичні захворювання.

Що таке стресостійкість?

Стресостійкість – це здатність людини протистояти стресовим ситуаціям, адаптуватися до сильних стресових впливів і ефективно виконувати свої обов'язки в умовах стресу.

Одним із найважливіших чинників формування стресостійкості є соціальна підтримка. Соціальна підтримка, яку тьютор надає тьюті, включає інформаційну, емоційну та практичну допомогу.

Як тьютор може ефективно справлятися зі стресом і невизначеністю і чого варто навчити тьюті?

1

Прийміть невизначеність як природну частину нашого життя

Нічого страшного, якщо ти чогось не знаєш. Рішення, прийняте в умовах невизначеності, допомагає нам жити

2

Навчіться бачити чудеса в дрібницях, у кожному дні

Це може бути все, що приносить позитив у ваш день: сонячний ранок, зустріч з друзями, цікава книга, захоплюючий фільм (запам'ятайте і збережіть ці моменти у своєму щоденнику)

3

Мінімізуйте негативні емоції

Не зациклюйтеся на емоціях. Проаналізуйте ситуацію, зробіть із неї висновки та використайте отриманий досвід

4

Будьте відкритими до нового досвіду

Розширюйте свої знання та інтереси. Будьте відкритими для нових ідей, перспектив і досвіду

5

Не бійтеся робити помилки

Змініть своє ставлення до помилок: без помилок немає прогресу й зростання

6

Не чекайте миттєвих результатів

Нетерпіння - це небажання вчитися. Спокій, усвідомлене сприйняття, готовність до змін – запорука успіху

4 техніки, які знімають напругу в тілі

1 *Техніка 1. «Струшування стресу»*

Інструкція:

- Встаньте і підніміть ногу.
- Активно струсіть її, ніби щось прилипло до підошви.
- При цьому постарайтеся розслабити цю ногу.
- Тепер так само струсіть іншу ногу.
- Потім по черзі струсіть руки.
- Уявіть, що ви струшуєте весь накопичений негатив.
- Повторіть вправу кілька разів.

[ТУТ](#) ви можете переглянути відеоінструкцію до виконання вправи.

2 *Техніка, що відволікає від тривожних думок*

Додавайте сім до нуля якомога довше (або будь-який інший інтервал): нуль, сім, чотирнадцять, двадцять один, двадцять вісім...

3 *Техніка «Галька»*

Інструкція:

- Стисніть кулаки так, ніби це два маленькі камінці. Потримайте їх так 7-10 секунд.
- Потім дайте їм відпочити 15-20 секунд.
- Тепер напружте все тіло, ніби ви великий камінь.
- Через кілька секунд розслабтеся. Перевірте, чи залишилися напруженими деякі м'язи. Якщо так — попрацюйте з ними окремо.
- Наприкінці повністю розслабтеся. Спробуйте відчувати, як хвиля розслаблення поширюється по всьому тілу.

4 *Техніка «Ходьба по колу»*

Інструкція:

Якщо ви відчуваєте, що не можете впоратися з емоціями, спробуйте походити по колу кілька хвилин. При цьому повторюйте заспокійливу мантру, наприклад: «Я вдома, я тут, я існую, я живу, я в безпеці, я встигну».

Ви можете створити власну мантру, яка буде вам близькою. Продовжуйте ходити, поки не відчуєте внутрішній спокій.

4.3 Психічне здоров'я та самотурбота тьютора

Психічне здоров'я – це «стан психічного благополуччя, який дозволяє людям справлятися зі стресами життя, реалізувати свої здібності, добре навчатися і працювати, а також робити внесок у суспільство».²⁶

Психічне здоров'я тьютора – це внутрішня стійкість, яка потребує підтримки, адже психічне здоров'я разом із фізичним дозволяє тьютору справлятися з життєвими стресами, зберігати емоційну рівновагу та знаходити радість у повсякденному житті.

Ознаки психічно здорової людини:

- відкритість до навчання та саморозвитку;
- здатність радіти життю;
- прагнення розв'язувати проблеми суспільного значення та вміння привертати до них увагу інших;
- легка адаптація до соціального середовища та його змін;
- здатність приймати самостійні рішення;
- усвідомлення власного емоційного стану та вміння ним керувати

Від чого залежить психічне здоров'я?

Психічне здоров'я залежить від фізичного стану, особливостей психіки, соціального середовища тощо.

Як тьютору дбати про своє психічне здоров'я?

	Чітко плануйте свій розпорядок дня. Планування допоможе вам все встигнути і почуватися комфортно
	Структуруйте та наповнюйте свій день справами. Перемикайтеся: тримайте поруч щось, що буде нагадувати про «звичайне життя» (фото, брелок, сувенір), танцюйте, малюйте, робіть все, що приносить задоволення від процесу
	Дотримуйтеся інформаційної гігієни. Визначте для себе 10-15 основних джерел і переглядайте тільки їх.
	Пам'ятайте про регулярну фізичну активність. Аеробні та анаеробні навантаження зменшують тривожність і стрес.
	Створюйте простір тиші. Дозвольте собі хоча б 10-15 хвилин в день побути в тиші і наодинці з собою.
	Дбайте про себе. Нормалізуйте режим і якість сну — добре відпочилий мозок працює значно ефективніше. Дотримуйтеся збалансованого харчування.
	Посміхайтесь і смійтеся. Ці емоції допомагають знижувати рівень гормонів стресу.

²⁶ Психічне здоров'я. ВООЗ. URL: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

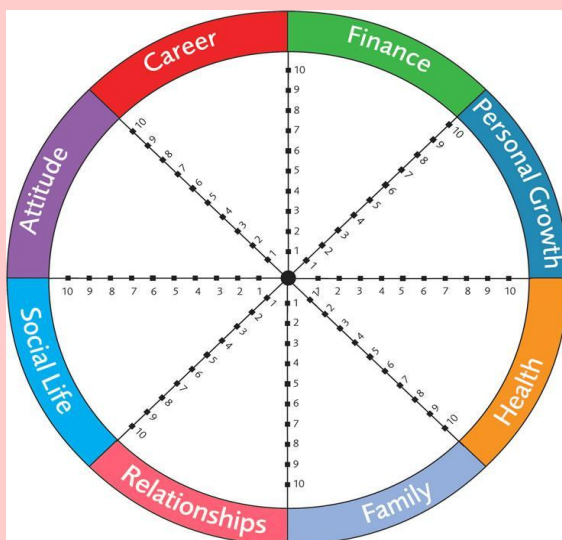
	Допомагайте іншим. Уникайте самотності. Підтримуйте тих, хто потребує вашої допомоги.
	Ваша робота має велике значення. Не забувайте про позитивний вплив вашої діяльності на інших, а також про особисту цінність, яку вона представляє для вас.

4 методики підтримки психічного здоров'я тьютора

1

Техніка 1. «Колесо життєвого балансу»

Вправа «Колесо життєвого балансу» допоможе вам оцінити рівень задоволеності та реалізації в різних важливих сферах вашого життя.



Інструкція:

1. Визначте рівень задоволеності в кожній зазначеній сфері колеса за шкалою від 0 до 10, де 0 означає повну незадоволеність, а 10 — повну задоволеність.
2. Коли ви заповните всі сектори, подивіться, які сфери потребують більше уваги та часу. Виділіть їх іншим кольором.

- **Здоров'я.** Як я можу оцінити свій рівень енергії? Чи достатньо я сплю щоночі? Чи задоволений(а) я своїм харчуванням і рівнем фізичної активності?
- **Сім'я.** Як я проводжу час зі своєю родиною? Наскільки ефективно я спілкуюся з членами своєї родини?
- **Стосунки.** Чи задоволений(а) я якістю своїх стосунків?
- **Соціальне життя (дозвілля).** Чи маю я достатньо часу та можливостей для відпочинку й розваг?
- **Ставлення до життя.** Чи задоволений(а) я своїм ставленням до життя та до власних обов'язків?
- **Кар'єра.** Чи задоволений(а) я своєю поточною роботою?
- **Фінанси.** Чи задоволений(а) я своїм поточним фінансовим становищем?
- **Особистісний розвиток.** Наскільки активно я працюю над особистим розвитком? Наскільки добре я себе знаю?
 - Немає правильних чи неправильних відповідей. Ви можете змінювати або доповнювати категорії так, щоб вони більше відповідали вашому життю.
 - Використовуйте дані колеса, щоб визначити та встановити свої ключові особисті цілі.
 - Сформулюйте план дій для кожної сфери та запишіть його на папері.

- Встановіть кінцеві терміни, коли ви плануєте виконати ці завдання.

Виконуючи цю вправу регулярно, ви зможете підтримувати баланс у всіх сферах свого життя.

[TVT](#) ви можете переглянути відео про те, як створити власний шаблон²⁷.

Не забувайте про свої потреби та бережіть себе!

2

Техніка 2. Пошук кольорів навколо

Коли тривога настільки заповнює ваші думки, що стає важко переключитися, спробуйте знайти навколо себе предмети певного кольору.

Зелений

Червоний

Синій

Жовтий

Білий

3

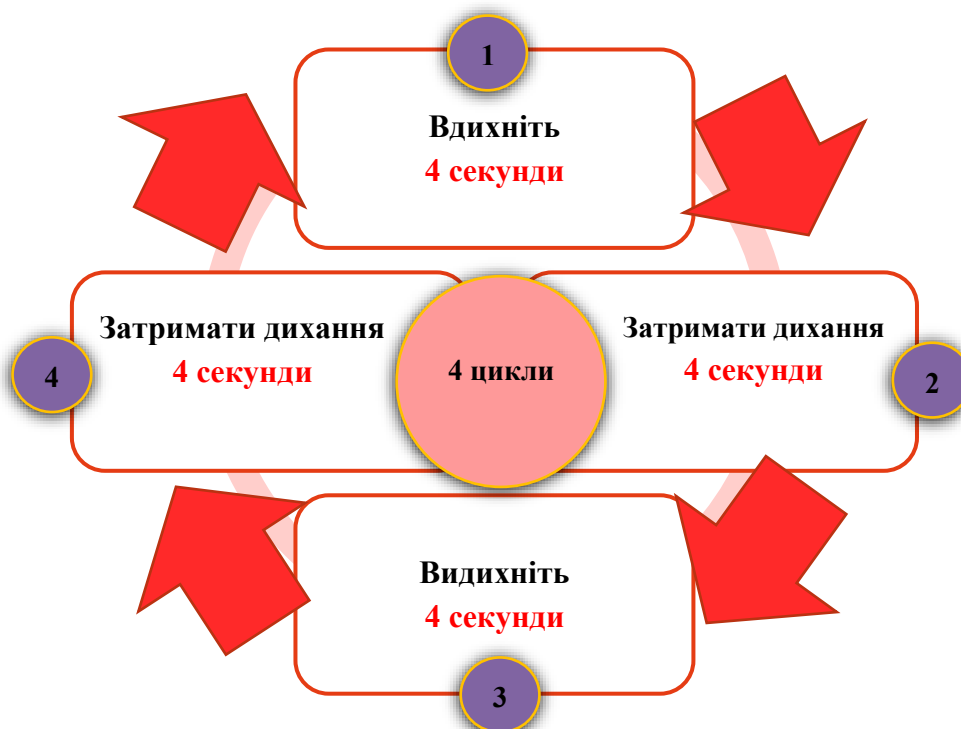
Техніка 3. Техніка дихання чотирьох квадратів для заземлення та саморегуляції (також відомий як коробкове дихання, дихання 4×4 та дихання з 4 фаз)

Налаштуйтеся на дихання методом «квадрата». По можливості сядьте зручно в крісло, підтримуючи спину. Обидві ноги повинні стояти на підлозі. Відчуйте, як крісло і підлога підтримують вас.

Ви можете уявити кілька рівнів опори: крісло під вами, підлогу під кріслом, фундамент будівлі під підлогою та земля під будинком.

Крім того, ви можете прийняти медитаційну позу або навіть лягти. Головне – тримати тіло у відкритому положенні, дозволяючи диханню вільно циркулювати.

Схема дихальної техніки чотирьох квадратів наведена на малюнку:



²⁷ Тренерські колеса. URL: <https://coachingwheels.com/>

Інструкція:

- Почніть із повільного видиху, повністю випускаючи повітря.
- Потім обережно вдихніть через ніс, повільно рахуючи до 4 (4 секунди).
- Зробіть паузу у верхній точці вдиху та затримайте дихання на 4 секунди.
- Після цього плавно видихніть через рот, рахуючи до 4 (4 секунди).
- Наприкінці видиху зробіть паузу та затримайте дихання ще на 4 секунди.

Встановлення наміру або образу.

Ви можете визначити намір або вибрати нейтральний, позитивний образ, на якому зосередитися під час дихальних вправ. Вашим наміром може бути «розслаблення» або «відновлення» - те, що ви вважаєте цінним для себе.

Якщо зображення квадрата вам підходить, ви можете уявити, як ваше дихання і паузи/затримки між вдихами і видихами рухаються по контуру цього квадрата.

4

Техніка 4. Поповніть свій VQ (коефіцієнт життєвої сили)

VQ (коефіцієнт життєвої сили) – здатність індивіда використовувати природний енергетичний потенціал для підвищення якості повсякденної діяльності.

Існують чотири види життєвої енергії, як показано на рисунку, і ви повинні знати, як їх відновлювати, ніби заряджаючи батарею.



Нижче наведено способи відновлення всіх чотирьох видів енергії. Оберіть 1–2 види діяльності з кожного списку для щоденної практики, щоб підтримувати своє психічне здоров'я.

Фізична енергія – це все, що наповнює наше тіло.

Поради, як відновити фізичну енергію:

- сон;
- спорт і фізична підготовка;
- здорове харчування;
- душ, ванна, масаж і спа-процедури;

Духовна енергія – це все, що наповнює нас духовно.

Поради, як відновити духовну енергію:

- йога;
- відчуття мети;
- медитація;
- техніки дихання;

➤ ходьба тощо.

➤ подорожі тощо

Пізнавальна енергія – це все, що розвиває ваші знання.

Поради, як зарядити когнітивну енергію:

- книги;
- тренінги, курси;
- здорове харчування;
- позитивне середовище;
- фільми, подкасти;
- подорожі тощо

Емоційна енергія – це все, що дарує нам емоції.

Поради, як зарядитися емоційною енергією:

- родина;
- друзі;
- хобі;
- тьюторство та інша громадська діяльність;
- цікава робота;
- музика, концерти;
- фільми, книги;
- подорожі тощо

Усі ці прийоми можуть допомогти тьютору покращити психічне здоров'я, уникнути професійного вигорання та мати достатньо життєвої енергії як для тьюторства, так і для іншої важливої діяльності.

4.4 Повідомлення про проблеми

Повідомлення про проблеми має вирішальне значення під час тьюторства. Це допомагає визначити основні труднощі, прогалини та проблеми, з якими стикаються студенти під час навчання та соціального життя в університеті. Знаючи про існуючі проблеми, легше їх вчасно вирішити та створити сприятливе навчальне середовище для тьюті.

Основними завданнями повідомлення про проблему є:

- виявлення наявних проблем тьюті та фіксація їх у спеціальній формі;
- аналіз проблеми та, за потреби, збирання більш детальної інформації;
- визначення пріоритетності повідомлених проблем з огляду на їхню значущість та кількість студентів, які мають однакові проблеми;
- з'ясування, чи може повідомлена проблема бути швидко вирішена тьютором, чи йому/їй необхідно проконсультуватися з іншими зацікавленими сторонами (кураторами груп, психологічною службою, працівниками Центру тьюторства та менторства тощо);
- реагування на проблеми, про які повідомляється, найбільш ефективним способом (надавати вказівки, давати пояснення або порадити додаткові ресурси, якщо це необхідно);
- відстеження прогресу тьюті, щоб переконаватися, що проблему вирішено;
- звернення з проблемою до інших зацікавлених сторін, якщо викладач не може допомогти;
- удосконалення технік тьюторства на основі отриманого зворотного зв'язку від тьюті.

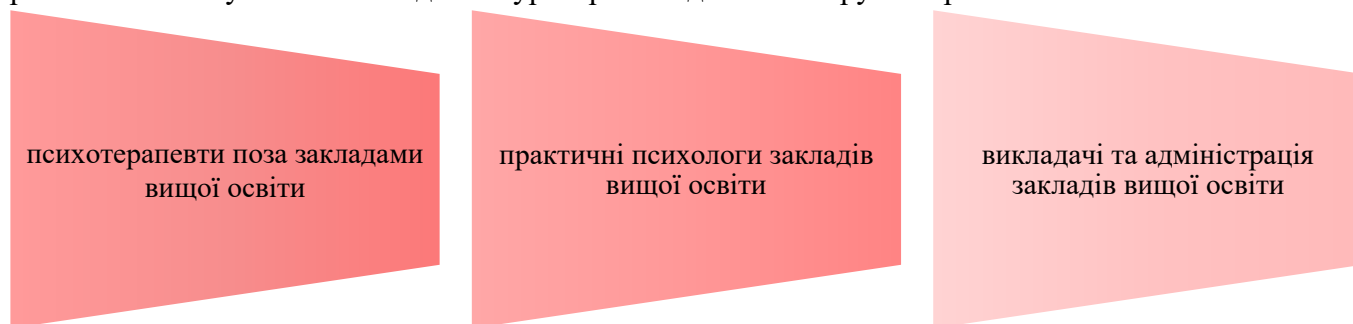
Звітуйте можна здійснюватися як у письмовій формі, так і у вигляді документа Google. У кожному університеті доцільно розробити стандартизований шаблон такої форми. Структура такої звітності може включати таку інформацію:

Ім'я Тьютора	Ім'я Тьюті	Опис проблеми та її пріоритет	Конкретні деталі (за потреби)	Контроль прогресу у вирішенні проблем

Такі звіти про проблеми можуть бути дуже корисними для подальшого вдосконалення програм навчання. Їх слід використовувати як кейси в Школі для тьюторів на початку програми тьюторства. Було б дуже корисно провести мозковий шторм щодо можливих рішень цих проблем, щоб знайти більш ефективний і екологічний спосіб їх вирішення.

У випадку, коли виявлені проблеми пов'язані з потребою тьюті в психологічній підтримці, тьютору необхідно знати про наявні служби та рівні надання такої підтримки.

Соціальне середовище та університети, які є важливим елементом життєвого простору студентів, мають достатньо можливостей і ресурсів для надання ефективної психосоціальної підтримки. Це сприяє розвитку і формуванню їхньої стійкості. Організація такої підтримки має здійснюватися за допомогою комплексної моделі, яка включає три рівні та механізм направлення. Це може бути реалізовано за участю викладачів-кураторів академічних груп і практичних психологів ЗВО.



На базовому рівні, всі студенти, які навчаються в університеті, отримують психосоціальну підтримку від викладачів та адміністрації. Сюди входить створення сприятливих умов для розвитку їхньої стійкості як в академічній групі, так і в університеті загалом.

На наступному рівні, допомога призначена для студентів, які демонструють більш виражені прояви психосоціального стресу на поведінковому рівні. Цей супровід здійснюють практичні психологи закладів вищої освіти в рамках психокорекційної роботи.

На третьому рівні, психологічна допомога надається поза закладом вищої освіти тим студентам, у яких спостерігається високий рівень негативних психологічних наслідків травматичного стресу. Робота з цією групою студентів виходить за межі професійних компетенцій практичних психологів навчальних закладів.

Приклад рекомендацій щодо повідомлення про проблеми, які обговорюються в цьому розділі:

Проблема	Рішення
Проблема розуміння джерела конкретної конфліктної ситуації	Запишіться на прийом до психолога Психологічної служби університету. Психолог допоможе не тільки виявити джерело конфлікту, а й визначитися з вибором подальших дій щодо його врегулювання.

Проблема пошуку шляху конструктивного вирішення конфлікту	Зверніться до психолога Психологічної служби університету. Психолог допоможе знизити інтенсивність негативних емоцій між конфліктуючими сторонами; вибрати оптимальну стратегію вирішення конфлікту, припинити конфліктну взаємодію
Проблема з тривогою через невизначеність	Записатися на прийом до психолога Психологічної служби університету/направити тьюті до психолога. Психолог допоможе вам пропрацювати негативні почуття, які вас турбують
Проблема визначення стадії стресу	Записатися на прийом до психолога Психологічної служби університету/направити тьюті до психолога. Психолог визначить стадію стресу, допоможе виявити неусвідомлені фактори стресу та захистить вас від серйозних ускладнень.

Тьютори не завжди знають, до кого звернутися із запитанням тьюті. Навіть якщо вони не мають достатньої кваліфікації, щоб відповісти на нього, вони зацікавлені допомогти та підтримати тьюті. Таким чином тьюті можуть отримати цю підтримку тоді, коли вона їм справді потрібна.

5. Моніторинг та оцінка результатів тьюторської програми

5.1 Критерії оцінювання тьюторства

Критерії оцінювання тьюторства – це набір стандартів або показників, які використовуються для оцінки ефективності тьюторських сесій та загального впливу на навчання тьюті.

Ці критерії допомагають забезпечити якість процесу тьюторства та спрямовують подальше вдосконалення програми. Критерії оцінювання тьюторства можуть відрізнятися залежно від контексту, цілей програми тьюторства та конкретних потреб залучених тьюті. Проте існують деякі загальні критерії, які часто враховуються під час оцінювання ефективності тьюторства:

Критерії	Аспекти	опис
Знання та досвід	<i>Знання предмета</i>	Тьютор повинен глибоко розуміти предметну область, у якій він / вона надає вказівки та допомогу тьюті, щоб забезпечити точну та вичерпну інформацію
	<i>Досвід використання методів викладання та навчання</i>	Тьютори повинні бути знайомі з ефективними методами навчання та способами їх адаптації до потреб тьюті та різних стилів навчання
	<i>Сертифікація за тьюторською програмою</i>	Попередній досвід участі у тьюторстві як тьюті та/або відповідна сертифікація після проходження спеціальної підготовки тьютора забезпечує необхідний рівень компетентності тьютора
Навички спілкування	<i>Ясність</i>	Тьютор повинен бути в змозі пояснювати складні концепції в чіткій і зрозумілій формі, гарантуючи, що тьюті сприймають матеріал
	<i>Активне слухання</i>	Тьютори повинні уважно вислуховувати запитання та хвилювання тьюті, щоб надавати цілеспрямовану допомогу, сприяти відкритому спілкуванню та розумінню
Підготовка	<i>Планування сесії</i>	Ефективні тьютори повинні планувати свої сесії заздалегідь, переконавшись, що вони охоплюють відповідні теми та використовують відповідні посібники та інструменти
	<i>Використання ресурсів</i>	Тьютори повинні вміти використовувати різні ресурси, такі як підручники, онлайн-матеріали або інтерактивні інструменти, щоб покращити навчальний досвід підопічного

Адаптивність	<i>Гнучкість</i>	Тьютори повинні бути адаптованими та здатними змінювати свої стратегії викладання на основі індивідуальних потреб і прогресу кожного тьюті
	<i>Вирішення проблем</i>	Ефективні викладачі можуть виявляти та вирішувати проблеми, з якими стикаються тьюті, відповідно коригуючи свої методи
Залучення та мотивація	<i>Створення інтересу</i>	Тьютори повинні намагатися зробити предмет цікавим і актуальним, залучаючи тьюті до процесу навчання та соціального життя студентів
	<i>Мотиваційні стратегії</i>	Заохочення та мотивація тьюті має вирішальне значення для стійкого інтересу та успіху
Критерії	Аспекти	опис
Оцінка та відгук	<i>Регулярне оцінювання</i>	Тьютори повинні проводити регулярну оцінку залученості тьюті і досягнутих результатів, щоб визначити сфери, які потребують покращення
	<i>Конструктивний відгук</i>	Надання конструктивного зворотного зв'язку допомагає тьютім зрозуміти свої сильні та слабкі сторони та спрямовує їх до вдосконалення
	<i>Задоволеність студентів</i>	Зберіть відгуки студентів про їхню загальну задоволеність досвідом навчання
	<i>Відповідність навчальним орієнтирам</i>	Оцініть, чи відповідають тьюті встановленим критеріям або навчальним цілям
	<i>Сприйнятний вплив</i>	Зрозумійте, як студенти сприймають вплив тьюторства на їх навчання та академічну впевненість
Тайм-менеджмент	<i>Ефективне використання часу</i>	Тьютори повинні ефективно використовувати свій час під час занять, охоплюючи ключові поняття, не поспішаючи та не витрачаючи його даремно
	<i>Надійність</i>	Тьютори повинні бути пунктуальними та надійними, дотримуватись розкладу занять
Навички міжособистісного спілкування	<i>Емпатія</i>	Тьютори повинні розуміти проблеми, з якими стикаються тьюті, і співпереживати їм, створюючи сприятливе та позитивне навчальне середовище
	<i>Терпіння</i>	Терпіння є важливим під час роботи з тьютіми, які можуть мати проблеми з певними концепціями
Моніторинг прогресу	<i>Постановка мети</i>	Спільне встановлення та перегляд цілей навчання допомагає як тьютору, так і тьюті залишатися зосередженими на бажаних результатах
	<i>Відстеження прогресу</i>	Тьютори повинні відстежувати прогрес тьюті з часом, коригуючи свій підхід, якщо необхідно, щоб сприяти постійному вдосконаленню

	<i>Батьківське задоволення</i>	Оцініть рівень задоволеності та сприйняті результати, про які повідомляють батьки або опікуни
Культурологічна компетентність	<i>Культурна чутливість</i>	Оцініть, чи демонструють тьютори культурну чутливість і обізнаність у своїй взаємодії з тьютіми різного культурного походження

Ці критерії спільно сприяють ефективності програм тьюторства, гарантуючи, що тьюті отримають підтримку, необхідну для успіху в навчанні та плавної адаптації до нового академічного середовища. Важливо зазначити, що конкретні критерії оцінювання можуть відрізнятися залежно від освітнього рівня, навчального предмету та цілей програми тьюторства. Регулярний зворотний зв'язок як від тьюті, так і від інших залучених зацікавлених сторін може надати цінну інформацію про ефективність програми тьюторства та допомогти її вдосконалити.

5.2 Моніторинг результатів тьюторства

Моніторинг результатів тьюторства передбачає дотримання ключових принципів для забезпечення всебічної та ефективної оцінки впливу занять із тьюторством. Ці принципи допомагають керувати процесом оцінювання та сприяють постійному вдосконаленню програми навчання.

Принципи, які слід враховувати під час моніторингу результатів тьюторства:

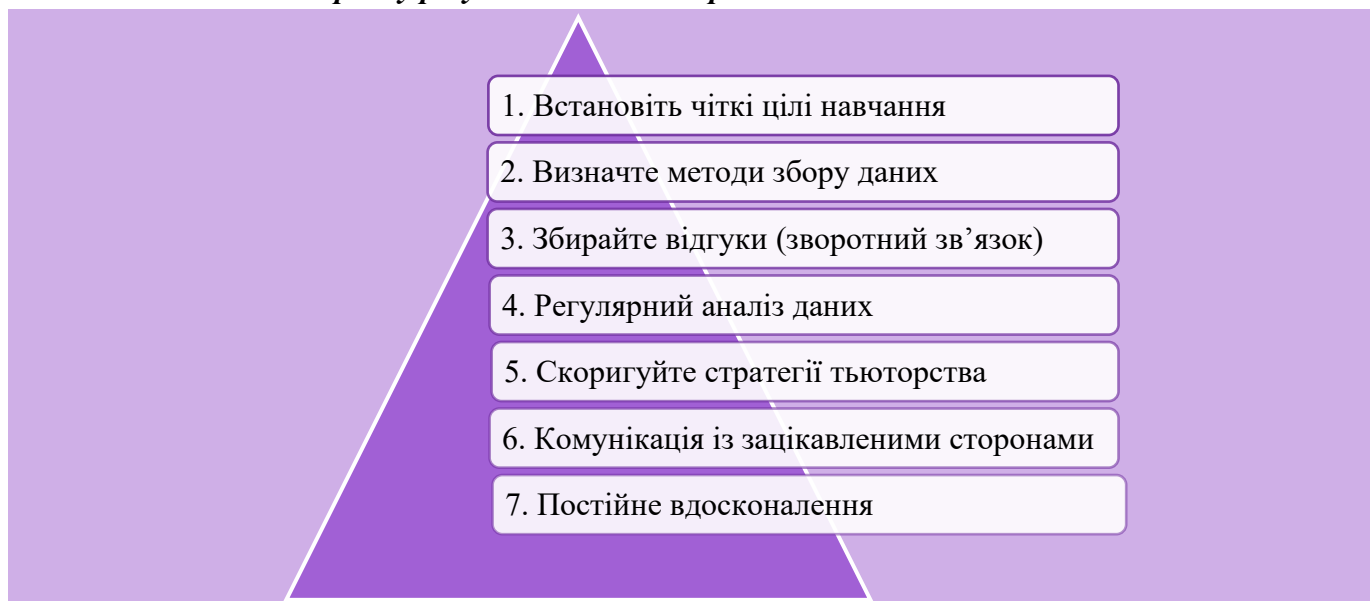
Узгодження з цілями навчання	Використання кількох джерел даних	Регулярне та постійне оцінювання	Цілісний підхід	Індивідуалізація та диференціація
Постійне вдосконалення	Прозора комунікація	Прийняття рішень на основі отриманого зворотного зв'язку	Цілеспрямованість	Етичні міркування
Співпраця з керівником (куратором групи або викладачем-предметником)	Гнучкість і адаптивність	Довгострокова перспектива	Залучення зацікавлених сторін (стейкхолдерів)	

- **Узгодження з цілями навчання** – переконатися, що процес моніторингу узгоджується із заздалегідь визначеними навчальними цілями програми тьюторства. Критерії оцінювання мають прямо відображати цілі, поставлені на початку програми.
- **Використання кількох джерел даних** – збирати дані з різних джерел, у тому числі кількісні дані, такі як записи про відвідуваність та оцінки, а також якісні дані з опитувань та інтерв'ю. Поєднання різних типів даних забезпечує більш повне розуміння впливу тьюторства.

- **Регулярне та постійне оцінювання** – впровадження регулярних і поточних оцінок протягом усієї програми тьюторства допомагає відстежувати прогрес і вносити зміни в реальному часі.
- **Цілісний підхід** – означає врахування як академічних, так і неакадемічних факторів. Оцінювати не тільки покращення академічної успішності, але й зміни у впевненості, мотивації та загальному залученні тьюті до навчального процесу та студентського життя.
- **Індивідуалізація та диференціація** – враховувати різноманітність потреб та стилів навчання тьюті. З цієї перспективи процес оцінювання має бути чутливим до унікальних вимог кожного тьюті.
- **Постійне вдосконалення** – розвиток культури безперервного вдосконалення шляхом моніторингу не лише поточної ефективності, але й постійних коригувань та удосконалень програми тьюторства з часом.
- **Прозора комунікація** – сприяти прозорій комунікації з усіма зацікавленими сторонами, включаючи тьюті, тьюторів, представників університетського Центру тьюторства та менторства, керівників (кураторів груп або вчителів-предметників) тощо. Чітке повідомлення мети моніторингу, методів, що використовуються, і результатів має сприяти побудові довіри та співпраці в рамках програми тьюторства.
- **Прийняття рішень на основі отриманого зворотного зв'язку** – визначити пріоритетність відгуків від тьюті і тьюторів, використовувати цей зворотний зв'язок для прийняття подальших рішень щодо необхідних коригувань стратегій навчання або структури програми.
- **Цілеспрямованість** – зосереджуйтеся на досягненні навчальних цілей, регулярно оцінюйте, чи програма тьюторства ефективно сприяє досягненню цих цілей, і відповідно коригуйте стратегії.
- **Етичні міркування** – проводити моніторингову діяльність з урахуванням етичних міркувань, захищати приватність і конфіденційність даних тьюті і забезпечувати відповідність практики моніторингу етичним стандартам освіти.
- **Співпраця з керівником (куратором групи або викладачем-предметником)** – налагодити співпрацю між тьюторами та куратором групи або викладачами-предметниками, щоб максимізувати загальний вплив на навчання та адаптацію тьюті до нового академічного середовища.
- **Гнучкість і адаптивність** – програма тьюторства та процеси її моніторингу мають бути гнучкими та адаптованими відповідно до нових потреб і викликів.
- **Довгострокова перспектива** – Забезпечувати не лише короткострокові переваги, але й сталість покращень тьюті з часом, відстежуючи їхні результати після завершення програми тьюторства та мотивуючи їх у майбутньому ставати тьюторами для студентів першого курсу.
- **Залучення зацікавлених сторін** – залучення відповідних зацікавлених сторін до процесу моніторингу, включаючи тьюті, тьюторів, представників Центру тьюторства та менторства університету, супервізорів (кураторів груп або вчителів-предметників) тощо, може допомогти отримати повне розуміння досвіду тьюторства та його результатів.

Дотримуючись цих принципів, навчальні заклади та програми тьюторства можуть створити надійний і значущий процес для моніторингу результатів тьюторства, сприяючи успіху програми та академічному просуванню тьюті.

Моніторинг результатів тьюторства передбачає послідовність кроків, спрямованих на систематичну оцінку ефективності тьюторських занять.

Основні етапи моніторингу результатів тьюторства:

- ➡ • **Крок 1. Встановіть чіткі цілі навчання** – визначте конкретні, вимірні та досяжні цілі навчання для програми тьюторства. Ці цілі мають узгоджуватися з ширшими освітніми цілями та потребами тьюті.
- ➡ • **Крок 2. Визначте методи збору даних** – визначте методи збору відповідних даних, включаючи записи відвідуваності, результати оцінювання та відгуки тьюті, а також забезпечте систематичний підхід до збору як кількісної, так і якісної інформації.
- ➡ • **Крок 3. Збирайте відгуки** – збирайте відгуки від тьюті та тьюторів про досвід тьюторства. Використовуйте опитування, інтерв'ю чи інші механізми зворотного зв'язку, щоб зрозуміти сильні та слабкі сторони програми.
- ➡ • **Крок 4. Регулярний аналіз даних** – аналізуйте кількісні дані, такі як записи відвідуваності та результати оцінювання, а також оцінюйте загальну успішність студентів і вплив тьюторства на їхній академічний прогрес та залучення до студентського життя.
- ➡ • **Крок 5. Скоригуйте стратегії навчання** – на основі аналізу даних і отриманого зворотного зв'язку приймайте рішення щодо коригування стратегій тьюторства відповідно до потреб студентів.
- ➡ • **Крок 6. Комунікація із зацікавленими сторонами** – діліться результатами та висновками з відповідними зацікавленими сторонами, включаючи тьюті, тьюторів, викладачів та адміністраторів університету, сприяйте прозорості та співпраці в програмах тьюторства на постійній основі.
- ➡ • **Крок 7. Постійне вдосконалення** – використовуйте знання, отримані в результаті аналізу даних і відгуків, щоб постійно вдосконалювати програму навчання з часом.

Дотримуючись цих кроків, навчальні заклади та програми тьюторства можуть створити комплексний процес моніторингу результатів тьюторства, забезпечуючи ефективність програми для підтримки академічних успіхів студентів, сприяння їхній адаптації до нового академічного середовища та підвищення їхньої активності в соціальному житті.

5.3 Самооцінка тьютора та визначення напрямків розвитку

Самооцінка тьютора – це рефлексивний процес, за допомогою якого тьютор оцінює свою власну діяльність, навички та ефективність у наданні академічної допомоги іншому студенту, який потребує допомоги у процесі адаптації до нового освітнього середовища. На основі результатів самооцінки тьютори аналізують свої сильні сторони та визначають напрями вдосконалення відповідно до потреб тьюті, освітніх цілей і завдань.

Визначення напрямів розвитку для тьютора передбачає виявлення конкретних аспектів його діяльності або навичок, які можуть бути покращені чи вдосконалені. Цей процес є важливим для безперервного професійного розвитку та забезпечення ефективності тьюторського супроводу.

Ключові напрями для виявлення потреб розвитку тьютора:

1. Рефлексивна практика

- Цілеспрямована рефлексія – з'ясування того, що добре спрацювало під час тьюторських сесій, які труднощі виникли та як розвивалася взаємодія з тьюті.
- Критичний аналіз – оцінювання ефективності стратегій навчання, методів комунікації та загального навчального середовища.
- Огляд навчальних цілей – порівняння результатів тьюторської діяльності зі встановленими навчальними цілями та оцінка того, чи відповідають тьюторські сесії запланованим цілям і результатам.

2. Залучення та взаємодія тьюті

- Оцінювання рівення залученості – визначення того, наскільки активно тьюті залучені до сесій, беруть участь у роботі, ставлять запитання та демонструють розуміння матеріалу.
- Комунікативні навички – рефлексія щодо ефективності комунікації, зокрема чіткості пояснень, активного слухання та здатності пояснювати концепції у спосіб, зрозумілий для тьюті.

3. Адаптивність і гнучкість

- Пристосування до потреб тьюті – оцінка того, наскільки добре стратегії тьюторства були адаптовані до індивідуальних потреб і стилів навчання кожного тьюті.
- Гнучкість – рефлексія щодо здатності адаптуватися до несподіваних викликів або змін у навчальному середовищі.

4. Використання методів і прийомів тьюторства

- Використання тьюторських ресурсів – оцінка ефективності використання навчальних матеріалів, онлайн-ресурсів та технологічних інструментів для покращення навчального досвіду та адаптації тьюті до нового освітнього середовища.

- Оновлення ресурсів тьюторства – розгляд можливостей упровадження нових ресурсів або інструментів для покращення тьюторських сесій.

5. Оцінювання та зворотний зв'язок

- Практика оцінювання – роздуми про ефективність використання інструментів оцінювання та анкет для вимірювання прогресу тьюті.
- Надання зворотного зв'язку – оцінювання якості та своєчасності зворотного зв'язку, наданого тьюті, зосереджуючись на його чіткості та конструктивності.
- Зворотний зв'язок від тьюті – заохочення відкритої комунікації з тьюті з метою розуміння їхнього досвіду тьюторства.
- Рецензування – пошук відгуків від однолітків, інших тьюторів або керівників для визначення сильних сторін і сфер для вдосконалення.

6. Тайм-менеджмент

- Ефективне використання часу - роздуми щодо управління часом під час тьюторських сесій, гарантуючи, що ключові поняття висвітлюються без поспіху та марнування часу.
- Темп роботи – аналіз того, наскільки темп сесій сприяє залученості тьюті та їхньому розумінню матеріалу.
- Надійність і пунктуальність - оцінювання регулярності та пунктуальності проведення запланованих тьюторських сесій.

7. Постановка цілей і моніторинг прогресу

- Постановка цілей - рефлексія над процесом визначення навчальних цілей разом із тьюті та аналіз того, чи ці цілі були досяжними та значущими.
- Моніторинг прогресу – оцінювання ефективності відстеження та повідомлення про прогрес тьюті у досягненні цілей.

8. Виклики та вирішення проблем

- Виявлення труднощів – визначення труднощів, які виникали під час тьюторства, та аналіз того, чи були вони пов'язані зі змістом навчання, поведінкою тьюті чи зовнішніми факторами.
- Стратегії вирішення проблем – роздуми про стратегії, які використовуються для вирішення проблем, і пошук альтернативних підходів до покращення результатів.

9. Цілі професійного розвитку та формування плану дій

- Визначення сильних сторін тьютора – визнання та аналіз сильних сторін тьютора та сфер, у яких були досягнуті позитивні результати.
- Визначення напрямів подальшого вдосконалення – визначення конкретних сфер, що потребують розвитку (комунікативні навички, цифрові навички, знання контенту, навички міжособистісного спілкування, культурна обізнаність, що передбачає чутливість до різноманітності та інклюзивні підходи до навчання тощо).

- *Постановка цілей розвитку – формування чітких і досяжних цілей професійного розвитку на основі самооцінки викладача.*
- *Розроблення плану дій – визначення конкретних дій і стратегій для розвитку визначених компетентностей, зокрема участі у семінарах, пошуку наставництва або подальшому навчанні.*

10. Документація та формування портфоліо тьютора

- *Угода між тьютором та тьюті – встановлення чітких очікувань і правил взаємодії, включаючи ролі та обов'язки як тьютора, так і тьюті, цілі та завдання конкретної програми тьюторства, частоту та тривалість сесій, і правил взаємодії.*
- *Підготовка звітів – узагальнення прогресу тьюті, відстеження результатів тьюторських сесій та регулярна оцінка досягнення поставлених цілей.*
- *Ведення портфоліо тьютора – документування досягнень, відгуків та результатів саморефлексії, а також опис ефективних стратегій тьюторства для подальшого використання та обміну досвідом з іншими тьюторами.*
- *Регулярний перегляд портфоліо тьютора - планування періодичного перегляду портфоліо для відстеження особистісного та професійного зростання..*

Самооцінка тьютора – це безперервний процес, який сприяє професійному зростанню та постійному вдосконаленню практик тьюторства. Регулярно залучаючись до рефлексивних практик і визначаючи напрями для розвитку, тьютори можуть підвищити свою ефективність і забезпечувати якіснішу підтримку тьюті.

5.4 Розвиток професійного потенціалу тьютора

Професійний потенціал тьютора означає його здатність до зростання, розвитку та ефективності у сфері тьюторства. Він охоплює широкий спектр навичок, компетентностей і особистісних якостей, які сприяють здатності тьютора організовувати навчальний процес, підтримувати студентів і постійно вдосконалювати власну практику. Розвиток професійного потенціалу тьютора є динамічним і безперервним процесом, який включає постійне навчання, саморефлексію та цілеспрямовані зусилля на вдосконалення навичок і підвищення ефективності діяльності.

Рекомендації щодо того, як тьютори можуть розвивати свій професійний потенціал у тьюторстві:

1**Безперервне навчання****Будьте в курсі:**

Будьте в курсі сучасних тенденцій в освіті, нових методів і прийомів тьюторства

Використовуйте наявні можливості розвитку:

Відвідуйте семінари, конференції та тренінги, щоб отримати нові знання та розвинути навички тьюторства та покращити взаємодію між тьюторами

2**Рефлексивна практика****Саморефлексія:**

Регулярно аналізуйте тьюторські сесії, визначаючи успіхи та сфери для вдосконалення

Ведення журналу:

Ведіть рефлексивний журнал, щоб документувати досвід, труднощі та стратегії, які використовувалися під час тьюторства

3**Постановка мети**

Визначте професійні цілі: встановіть чіткі та вимірні цілі професійного розвитку, узгоджені з особистими та кар'єрними прагненнями, яких можна досягти завдяки досвіду тьютора

Короткострокові та довгострокові цілі: розробіть як короткострокові цілі для негайного вдосконалення, так і довгострокові цілі для професійного розвитку та кар'єрного зростання.

4**Співпраця з колегами****Взаємне спостереження:**

Беріть участь у взаємних спостереженнях із колегами, щоб отримати уявлення про різні стилі та техніки тьюторства.

Спільноти професійного навчання:

Беріть участь у навчальних спільнотах або створюйте їх разом з іншими тьюторами для обміну досвідом і найкращими практиками.

5**Особисто-орієнтований підхід**

Індивідуальна підтримка: розробіть стратегії для надання індивідуальної підтримки для задоволення різноманітних навчальних потреб тьюті

Адаптивність:

Розвивайте адаптивний підхід до навчання, який відповідає унікальним викликам і сильним сторонам кожного тьюті

6**Комунікативні навички**

Ефективна комунікація:

Працюйте над розвитком комунікативних навичок, зокрема чіткості висловлювань, активного слухання та здатності оперативно реагувати на запитання тьюті.

Емпатія:

Розвивайте емпатію, щоб краще розуміти тьюті та налагоджувати з ними ефективну взаємодію, створюючи підтримувальне навчальне середовище.

7**Використання технологій**

Інтеграція технологій: досліджуйте та інтегруйте інструменти освітніх технологій для покращення процесу навчання та тьюторського супроводу.

Цифрова грамотність:

Постійно вдосконалюйте навички цифрової грамотності, опановуючи відповідні інструменти, платформи та онлайн-технології для організації тьюторства.

8

Зворотний зв'язок і оцінювання

Запит на зворотний зв'язок: активно звертайтеся по відгуки до тьюті, однолітків і керівників, щоб отримати різні точки зору

Використання практик оцінки:

Опануйте використання інструментів оцінювання та анкет для вимірювання прогресу тьюті.

9

Культурна компетентність

Культурна обізнаність:

Підвищуйте культурну компетентність, розуміючи та цінуючи різноманітне походження тьюті

Практики інклюзивного тьюторства:

Впроваджуйте інклюзивні практики навчання, які поважають і враховують культурні відмінності

10

Професійний нетворкінг

Приєднуйтеся до професійних організацій:

Станьте членом тьюторських або освітніх асоціацій, щоб розширити свою професійну мережу контактів

Мережеві події:

Відвідайте професійні заходи, щоб спілкуватися з іншими тьюторами, викладачами та професіоналами у суміжних галузях

11

Тайм-менеджмент

Ефективне використання часу:

Розробіть стратегії управління часом, щоб оптимізувати тьюторські зустрічі та виділити час на планування, роздуми та професійний розвиток

Пріоритезація:

Визначайте та встановлюйте пріоритети завдань, щоб забезпечити збалансований підхід до виконання професійних обов'язків

12

Лідерські якості**Ініціативність:**

Виявляйте ініціативу, пропонуючи та впроваджуючи вдосконалення програм тьюторства

Наставництво:

Подумайте про те, щоб стати наставником для нових тьюторів, розвиваючи лідерські навички та сприяючи зростанню тьюторської спільноти

13

Етичні міркування

Прийняття етичних рішень: усвідомлюйте етичні аспекти тьюторства, забезпечуючи чесність, конфіденційність і справедливість

Етичний кодекс тьюторства:

Дотримуйтеся фундаментальних принципів та етичного кодексу у взаєминах тьютор-тьюті, щоб забезпечити конструктивну співпрацю, взаємну повагу та сприяти досягненню прогресу в навчанні

14

Особисте благополуччя

Баланс між роботою та особистим життям: надайте пріоритет особистому благополуччю та підтримуйте здоровий баланс між роботою та особистим життям, щоб зберегти особисту ефективність

Самодопомога:

Використовуйте практики самодопомоги для зменшення стресу та покращення загального самопочуття.

15

Розвиток портфоліо

Ведення портфоліо: *створюйте та регулярно оновлюйте професійне портфоліо, демонструючи досягнення, сертифікати та підтвердження успішного досвіду тьюторства*

Рефлексія через портфоліо:
Використовуйте портфоліо як інструмент для роздумів, планування кар'єри та демонстрації професійного зростання в тьюторстві

Активно впроваджуючи ці стратегії, тьютори можуть постійно розвивати свої навички тьюторства та сприяти успіху тьюті і загальній ефективності програми тьюторства.

Список літератури

1. 32 командні ігри, які сподобаються всій вашій команді.
URL: <https://wheniwork.com/blog/team-building-games>.
2. 37 ефективних комунікаційних цитат (РЕСПЕКТ). URL: <https://graciousquotes.com/communication>.
3. 8 практичних способів покращити ефективність роботи співробітників.
URL: <https://elearningindustry.com/practical-ways-to-improve-employee-performance>.
4. Arco-Tirado, JL, Fernández-Martín, FD, & Fernández-Balboa, J.-M. (2011). Вплив програми наставництва на стандарти якості вищої освіти. Вища освіта, 62 (6), 773–788. <https://doi.org/10.1007/s10734-011-9419-x>.
5. Arco-Tirado, JL, Fernández-Martín, FD, & Hervás-Torres, M. (2019). Програма взаємонавчання, заснована на доказах, для покращення успішності студентів в університеті. Дослідження у вищій освіті. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1597038>.
6. Бассет, Дж., Е. Галлахер, Л., Прайс (2015). Відповіді особистих викладачів на структуровану систему планування особистого розвитку: фокус на «зворотному зв'язку». Журнал освіти в архітектурному середовищі, 9 (1): 20–34.
7. Боумен-Перрот Л., Девіс Х., Ваннест К., Вільямс Л., Грінвуд К., Паркер Р. (2013). Академічні переваги взаємного навчання: метааналітичний огляд дослідження окремого випадку. Огляд шкільної психології, 42, 39–55. <https://doi.org/10.1080/02796015.2013.12087490>.
8. Чі, М.Т., Рой, М., Хаусманн, Р.Г. (2008). Спостереження за діалогами під час спільного навчання: уявлення про ефективність наставництва з боку суб'єкта навчання. Когнітивна наука, 32(2), С. 301-341.
9. Чібані, штат Вашингтон (2014). Ефективність онлайн-навчання та індивідуального навчання в письмовому центрі щодо досягнень студентів: багаторазове дослідження. International Letters of Social and Humanistic Sciences, 41, 192-197. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ILSHS.41.192>.
10. Кларенс, С. (2016). Наставники-рівні як партнери у навчанні та викладанні: кумулятивний підхід до розбудови потенціалу наставництва-рівного у вищій освіті. Критичні дослідження викладання та навчання, 44(1), 39-54. <https://doi.org/10.14426/cristal.v4i1.69>.
11. Тренерські колеса. URL: <https://coachingwheels.com>.
12. Колвін, Дж. В. (2007) Навчання однолітків і соціальна динаміка у вищій освіті. Наставництво та тьюторство: Партнерство у навчанні, 15 (2), 165-181.
13. Коуп, Шон. 18 стратегій управління часом для роботи. URL: <https://www.upwork.com/resources/time-management-strategies>.
14. де Мец, Н., Безуйденхаут, А. (2018). Аналіз важливості та компетентності ролей і компетенцій електронних тьюторів у відкритому закладі дистанційного навчання. Австралазійський журнал освітніх технологій, 34(5), 27-43. <https://doi.org/10.14742/ajet.3364>.
15. Дойч, М. (1973). Вирішення конфлікту: конструктивні та деструктивні процеси. Yale University Press, 420 p.
16. Різні стилі лідерства та чому важливо оволодіти ними всіма. URL: <https://ceoworld.biz/2021/03/23/different-leadership-styles-and-why-its-important-to-master-them-all>.

17. Додд П. та Сундхайм Д. (2005). 25 найкращих інструментів і методів управління часом: як зробити більше, не зводячи себе з розуму. Ann Arbor, MI: Peak Performance Press, Inc.
18. Фароа, BD (2017). Розгляд ролі тьюторства в залученні студентів: роздуми південноафриканського університету. Журнал зі студентських справ в Африці, 5(2), 1–15.
19. Флорес, Массачусетс, Вейга Сімао, А.М., Карраско, В. (2012). Тьюторство у сфері вищої освіти в Португалії та Іспанії: уроки, отримані з шести діючих ініціатив. У J. O' Meara та M. Spittle (ред.) Інтернаціоналізація освіти: Глобальні перспективи співпраці та змін (стор. 107-124). Нью-Йорк: Nova Science Publishers Inc. ISBN: 978-1-61324-287-2.
20. Генгеш, П. (2017). Персональне тьюторство з точки зору тьюторів і тьюті. Журнал подальшої та вищої освіти, 42 (4): 570–584.
21. Гомес-Артета І, Вера-Васкес СГ, Мамані-Кальчіна Дж, Кардона-Рейес Х, Вільялба-Кондорі КО. (2022). WhatsApp як університетський навчальний ресурс. Стійкість. 14(19):12304.<https://doi.org/10.3390/su141912304>.
22. Грассер, АС (2016). Розмови з AutoTutor допомагають студентам навчатися. Міжнародний журнал штучного інтелекту в освіті, 26(1), 124–132.<https://doi.org/10.1007/s40593-015-0086-4>.
23. Грей, Д., Осборн, К. (2018). Сприйняття та принципи персонального навчання. J. Вища освіта, 44 (3), 285–299.
24. Hanover Research. (2014). Академічне навчання в загальноосвітніх вузах. Отримано 1 березня 2020 р. з <https://www.hanoverresearch.com/wpcontent/uploads/2017/08/Academic-Tutoring-in-Comprehensive-Universities.pdf>.
25. Як розвинути в дитини навик адаптивності? URL: <https://www.creativeschool.com.ua/blog/yak-rozvynuty-navychku-adaptyvnosti-u-dytyny>.
26. Ілс, К., Метьюз, М. (2015). Лідерство, довіра та спілкування: формування довіри в компаніях за допомогою ефективною комунікації.
27. Іващенко, М. В. (2009). Особливості реалізації тьюторської технології. Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту, 6, С. 68-72.
28. Джойс Л. Хокер Вільям В. Вілмот. (2017) Міжособистісний конфлікт: Видання десяте. Нью-Йорк, Нью-Йорк: освіта McGraw-Hill. 3, (393 р.).
29. Кара, М. та Кан, Г. (2019). Сприйняття та очікування студентів-магістрів щодо хороших викладачів і консультантів у дистанційній освіті. Міжнародний огляд досліджень відкритого та розподіленого навчання, 20(2), 162-179.
30. Les MacLeod EdD, MPH (2012). Робимо розумні цілі розумнішими. Виконавчий лікар, 38(2), 68.
31. Мартінес Кларес, П.; Перес Кузо, FJ; Гонсалес Морга, Н. (2019). Що потрібно студентам від тьюторства в університеті? Валідація вимірювального приладу за допомогою багатофакторного аналізу. Освіта XX1, 22, 189–213.
32. Макфарлейн, К. (2016). Навчання тьюторів: підтримка ефективного персонального тьюторства. Активне навчання у вищій освіті, 17 (1): 77–88.
33. McFarlane, KJ (2016). Навчання тьюторів: підтримка ефективного персонального тьюторства. Активне навчання. Вища освіта, 17 (1), 77–88.
34. Психічне здоров'я. ВООЗ. URL:<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>.

35. Мусавінасаб, Е.; Заріфсанайей, Н.; Ніакан Калгорі, SR; Рахшан, М.; Кейха, Л.; Газі Саїді, М. (2021). Інтелектуальні системи навчання: систематичний огляд характеристик, застосувань і методів оцінювання. Взаємодія. вчитися. Навколишнє середовище, 29, 142–163.
36. Онгоз, С. Використання інструментів ІКТ в електронному наставництві: практичне дослідження. (2018). Турок. Online J. Дистанційна освіта, 19, 76–89.
37. Оксфордський словник для тьюті. URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com>.
38. Перес-Хорхе Д, Родрігес-Хіменес МdС, Арінью-Матео Е, Барраган-Медеро Ф. (2020). Вплив COVID-19 на моделі навчання в університетах. Стійкість. 12(20):8631. <https://doi.org/10.3390/su12208631>.
39. Подпліота, С. (2022). Форми і методи морального виховання в тьюторській практиці Англії. Viae Educations. Педагогіко-дидактичні дослідження, (1 (3)), С. 43-53.
40. Pourmandnia, Delaram & Behfrouz, Behnam. (2014). Конструктивний зворотній зв'язок: теорія форми освітнього кола для практики в освіті вчителів ELF. Міжнародні листи соціальних і гуманітарних наук. 41. 123-137. DOI: 10.18052/www.scipress.com/ILSHS.41.123.
41. Ріпамонті С., Галуппо Л., Бруно А., Івальді С. та Скаратті Г. (2018). Реконструкція програми стажування як критичної рефлексивної практики: роль наставництва. Навчання у вищій освіті, 23(6), 751–768. <https://doi.org/10.1080/13562517.2017.1421627>.
42. Sansone, N., Ligorio, MB, & Buglass, SL (2018). Електронне навчання однолітків: вплив на участь студентів і стиль взаємодії в онлайн-курсах. Innovations in Education & Teaching International, 55(1), 13–22. <https://doi.org/10.1080/14703297.2016.1190296>.
43. Собчук Ю. Що таке емоційний інтелект і як його розвинути. URL: <https://www.sens.lviv.ua/shho-take-emocijnyj-intelekt-ta-yak-jogo-rozvyvaty>.
44. Матриця Ейзенхауера: управління часом і завданнями стало простим. URL: <https://luxafor.com/the-eisenhower-matrix>.
45. Модель конфлікту Томаса Кілмана. URL: <https://managementweekly.org/thomas-kilmann-conflict-resolution-model>.
46. Томас, Л. 2006. «Розширення участі та зростання потреби в особистому навчанні». В персональному тьюторстві у вищій освіті, під редакцією Л. Томаса та П. Хіксенбоу, 21–31. Сток-он-Трент: книги Трентема.
47. Топінг К., Букс К., Дюран Д., Ван Кір Х. (2017). Ефективне навчання рівному: від принципів до практичної реалізації. Routledge.
48. Трухільо Лолі, Ю.; Д'Карло Трехо Уаман, М.; Кампос Медіна, С. (2021). Дистанційне навчання лапароскопії вдома в режимі реального часу за допомогою месенджера WhatsApp: інноваційний інструмент навчання під час пандемії COVID-19. Когортне дослідження. Енн Мед. Surg., 62, 481–484.
49. Вейга Сімао, А. М. Флорес, Массачусетс, Фернандес, С. і Фігейра, К. (2008). Тьюторство у вищій освіті: концепції та практика. Sísifo. Educational Sciences Journal, вип. 7, стор 73-86.
50. Єль, АТ (2019). Якість має значення: поглиблене дослідження стосунків студент-персональний викладач у вищій освіті з точки зору студента. J. Вища освіта, 44 (6), 739–752.
51. Єль, Австралія (2017). Відносини «Особистий тьютор–студент»: очікування та досвід студентів щодо персонального тьюторства у вищій освіті. Журнал подальшої та вищої освіти, 43 (4): 533–544.