

УДК 159.9.075

## ОСОБЕННОСТИ И ПРОБЛЕМЫ ОБЩЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И СПОСОБЫ ИХ РЕШЕНИЯ.



**Д.В. Ерёмченко**

Аспирант БГУИР, преподаватель БГАС



**Т.Ю. Шлыкova**

Доцент кафедры ИПиЭ БГУИР, кандидат  
психологических наук, доцент

Белорусская государственная академия связи, г. Минск, Республика Беларусь.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, г. Минск, Республика Беларусь.

E-mail: Daria.edu@ya.ru., ty\_shlykova@mail.ru.

### **Д. В. Ерёмченко.**

Окончила Белорусский государственный педагогический университет. Работает преподавателем в Белорусской государственной академии связи. Проводит исследования проблем дистанционного обучения и занятости.

### **Т. Ю. Шлыкova.**

Доцент кафедры инженерной психологии и эргономики Белорусского государственного университета информатики и радиоэлектроники. Проводит научные исследования в областях психологии предпринимательской деятельности, управления и менеджмента, психологии труда.

**Аннотация.** Активное развитие дистанционных форм обучения рождает необходимость регулярного совершенствования и экспериментов по внедрению инновационных технологий в образовательное пространство Республики Беларусь. Недостаток общения в дистанционных образовательных программах можно компенсировать активным внедрением современных форм, методов и приемов по развитию его качества и как следствие уплотнению взаимодействия всех участников образовательного процесса.

**Ключевые слова:** дистанционное обучение, общение, взаимодействие, коммуникации, формы дистанционного общения, методы и приемы дистанционного общения.

### **Введение**

Развитие компьютерных технологий коммуникации способствовало появлению новых форм взаимодействия, отличных от традиционных, личных. Это в свою очередь привело к появлению нового пласта проблем. Одной из них является сложности дистанционной коммуникации и общения. В этой статье мы попробуем проанализировать ряд опубликованных в последнее время исследований и определить какие есть тенденции в преодолении обозначенной выше проблемы.

Информационные технологии проникли во все сферы жизни современного человека. Это определило формирование новых форм взаимодействия с использованием актуальных видов коммуникаций и общения.

Коммуникация (от латинского communication) – это связь, сообщение, информационное взаимодействие между объектами и субъектами. Коммуникация между людьми составляет

область человеческой деятельности, направленную на взаимный обмен информацией и согласованных действий. Общение – взаимные отношения, деловая или дружеская связь (словарь С.Ожегова). В психологии у понятия общение отсутствует четкое определение. Его дают как собирательное определение, указывающее на его основные функции или стороны. Например, Ильин Е.П. [1]. приводит такое определение: общение — это сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга. Еще одно определение приводит Степановна Г.Б. [2]: общение основано на реализации особой потребности в контакте с другими субъектами, об удовлетворении которой свидетельствует возникновение эмоционального подкрепления. Т.е. под коммуникацией понимается связь, взаимодействие двух систем, в ходе которого от одной системы к другой передается сигнал, несущий информацию, а общение кроме этого предполагает сопереживание, включенности в процесс и подключение эмоций. Психолог Б.Д.Парыгин [3] про общение писал еще и так: «Социальная природа человеческой потребности в общении коренится в необходимости совместной трудовой, познавательной, общественной и всякой другой деятельности. Без общения невозможны были бы даже элементарные акты совместной человеческой деятельности».

Выделяют следующие виды коммуникации с использованием информационных технологий. Асинхронные – средства коммуникации, позволяющие получать данные в удобное время для каждого участника взаимодействия, независимо друг от друга (форумы, электронная почта, информационные порталы). Синхронные - это средства коммуникаций, позволяющие обмениваться информацией в реальном времени (голосовые и видеоконференции, текстовые чаты). [4]

На сегодняшний день весьма актуальными являются изучение и оценка массовой практики дистанционного взаимодействия в образовательном процессе. Т.к. правильно налаженные коммуникация и общение между его участниками позволяют эффективнее выполнять задания и глубже осваивать конкретные дисциплины. В связи с этим вопросы, связанные с проблематикой дистанционного взаимодействия особенно актуальны.

Важной составляющей педагогического общения является его невербальный компонент и при переходе на дистанционную форму обучения все участники педагогического процесса неминуемо испытывают дискомфорт, вызванный его потерей. Критично важно этого показывают результаты исследований, которые показывают, что обычно в процессе коммуникации слова составляют всего лишь 7%, звуки и интонации 38%, а невербальное взаимодействие 53%. Это так же согласуется с оценками процентного соотношения количества информации, которую получает человек через органы чувств: визуальная информация составляет 85% от всего объема, которую получает человек, 10% звук и 5% - приходит через остальные органы чувств. [5] Петрова Е.А. пишет, что опытный педагог 50-90% информации получает не из слов учащегося, а из жестов, мимики, интонации, позы, взгляда и прочего. Преподавателю живое общение со студентом помогает понять, насколько глубоко обучающийся изучил предлагаемый материал, оценить степень самостоятельности его решений, его общий кругозор и готовность к решению более сложных задач. [6]

Общение студентов между собой помогает им лучше понять требования преподавателя, развивает навыки работы в коллективе, готовности к кооперации с одногруппниками при решении трудоемких задач, рационального распределения ролей [7]. К тому же участвуя в общих занятиях и дискуссиях, студент может оценить степень своих знаний, возможностей и способностей по сравнению с другими обучающимися.

Еще один серьезный недостаток инфо-коммуникационных технологий - студент воспринимает информацию молча. Даже в практике синхронных видов коммуникации преподаватели просят слушать с выключенными микрофонами, потому что посторонние шумы сильно мешают и сбивают лектора. А в предусмотренные ходом занятия промежутки для

вопросов, студенты робеют и продолжают молчать. Это отметили в своем исследовании Егоршина Н. В. и Шуйская Ю. В. [8]. Это ведет к тому, что без практики говорения у студентов нет практики диалогического мышления и, как следствие, не развивается способность к внутреннему монологу, то есть к самостоятельному мышлению. [9] Так же дефицит общения приводит к отсутствию навыков пересказа, убеждения, критического анализа, в том числе отсутствию навыков совместной работы в коллективе и это приводит к невозможности строить отношения в коллективе не только учебном и в дальнейшем рабочем. [10]. О важности и недостаточности интерактивного общения, как части дистанционного обучения, говорит целый ряд исследований. Например, по результатам опроса, проведенного в группах студентов бакалавриата и магистратуры Тюменского индустриального университета. 94,8% отметили важность наличия оперативной обратной связи с преподавателем. А 95% студентов бакалавриата, особенно младших курсов, указали, что им не хватает офлайн занятий, живого общения, ощущения уникальной среды вуза, которая позволяет почувствовать полноту обучения. Онлайн этого предоставить не может. Из этого может следовать что, основной недостаток онлайн-среды – это отсутствие живой синхронной коммуникации и всего того, что её сопровождает. [11]. В исследовании Черкасовой В.Ю. самым негативным моментом онлайн образования и преподаватели и студенты отметили отсутствие непосредственного взаимодействия (85,5% опрошенных). Опосредованность контакта участников образовательного процесса ведет к снижению качества усвоения материала, т.к. преподаватель для студента является не только носителем знаний, но и харизматичной увлеченной личностью, которая вдохновляет на любовь к предмету. Об отсутствии эмоционального и энергетического обмена сказали 66,3% опрошенных. [12]

В исследовании Дмитриевой О.П. 52 % от общего числа опрошенных согласны с тем, что офлайн-общение – одна из ключевых ценностей содержания образования. И полностью перенести его в онлайн формат не представляется возможным. [13]

Ряд авторов предлагаю разные формы, методы и приемы повышения качества дистанционного взаимодействия. Попробуем разделить их на группы и привести некоторую классификацию.

Предлагается внедрять следующий формы дистанционного общения:

1. Онлайн чаты во время видеоконференций. Тут важным аспектом является синхронность. Т.е. преподаватель должен оперативно читать сообщения от студентов и давать необходимые реакции. Понятно, что это практически невозможно. Вариантом выхода из этого тупика может быть назначение ассистента из числа учащихся, которые будут отвечать в чате вместо преподавателя или давать знать ему о необходимости оперативного ответа на вопрос. Так же стоит внимательно относиться к балансу лекционной части и времени на ответы студентов. [14]

2. Личные консультации для студентов, у которых возникают особые сложности. Как уже говорилось выше – дистанционная аудитория более пассивна чем очная: студенты предпочитают молчание говорению, если нет непосредственного обращения. Так же многих смущают демонстрация личного домашнего пространства при включении микрофона или камеры. Преподавателю необходимо вовремя обращать внимания на таких студентов и давать им коррекцию. [9]

Приемы, которые рекомендуется внедрять.

1. Уходить от обезличенного общения как со стороны преподавателей, так и студентов. Со стороны студентов необходимо себя однозначно идентифицировать (указать имя и фамилию, разместить свое фото портрет). Со стороны преподавателей рекомендуется разместить больше информации. Отличным средством для это может выступить размещение в доступном для обучающихся месте информации не только о профессиональной деятельности, научных работах, но и про личные качества и достижения с обязательным визуальным сопровождением (фото). [15]

2. Использование пиктограмм и картинок (смайлов и мемов) в текстовом общении. Восприятие слова, смысла предложения, текста, его понимание в дистанционной коммуникации может быть крайне затруднено без контекста моментного невербального общения. Т.к. любое слово произвольно вызывает у нас определенное представление, ассоциации из предыдущего опыта и особенно ярко используются в дистанционном формате. Смайлы и мемы тут могут помочь «вернуть в разговор» часть невербального. [16]

3. Внедрение внутреннего онлайн этикета. Учащиеся привыкли вести диалог в соцсетях со своими сверстниками, приятелями, держась в рамках неофициального стиля общения. Многие из них начинают испытывать неловкость и определенные затруднения при использовании тех же каналов связи для общения с преподавателями, особенно если это преподаватели в возрасте. Онлайн этикет позволяет избежать неловкостей в общении и предлагает готовые правила, как вести себя в разных ситуациях в Сети. Знание этих правил позволяет повысить эффективность работы, улучшить взаимоотношения с участниками учебного процесса и коллегами, улучшить деловую репутацию. По мнению авторов, обучение цифровому этикету можно рассматривать как часть подготовки к будущей профессиональной деятельности. [17]

4. Создание правил использования различных каналов коммуникации, в которых будет описано какие каналы общения будут использоваться, в каких обстоятельствах (время и форма обращения) необходимо использовать каждый из них, как быстро будет получен ответ и в какой форме. [18]

Методы повышения качества дистанционного обучения.

1. Совместное со студентами изучение самой ситуации онлайн образования методом мозгового штурма с целью поиска оптимальных методов использования ИКТ в конкретной группе или потоке. Позволит наработать свой список приемов, актуальных для вашего учебного заведения и быстро внедрить лучшие предложения улучшив общение «здесь и сейчас». [19]

2. Разработка и внедрение программ обучения цифровым компетенциям, которые необходимо получить студентам в рамках образовательного процесса для дальнейшей трудовой деятельности. [20]

3. Разработка программ повышения цифровой грамотности преподавателей и их коммуникативных навыков, связанных с навыками ораторского искусства в обстоятельствах дистанционного обучения и делового электронного общения. [16]

Активное развитие дистанционных форм обучения рождает необходимость регулярного совершенствования и экспериментов по внедрению инновационных технологии в образовательное пространство Республики Беларусь. Недостаток общения в дистанционных образовательных программах можно компенсировать активным внедрением современных форм, методов и приемов по развитию его качества и как следствие уплотнению взаимодействия всех участников образовательного процесса.

#### **Список литературы**

- [1] Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.А. Ильин. – СПб.: Питер, 2009г. 779с.  
[2] Степанова Г.Б. Общение и коммуникация: традиции и новации / Г.Б.Степанова // Человек вчера и сегодня Междисциплинарные исследования. – Москва, - 2011. - №5. - с. 215-235  
[3] Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. /Б.Г. Парыгин. - СПб.: ИГУП, 1999. 297с.  
[4] Мальцев А.О. Средства коммуникации дистанционного обучения / А.О.Мальцев. - Современные проблемы науки и образования. – 2009. – № 3 – с. 106-109  
[5] Ушаков А. А. Педагогическое общение в дистанционном обучении /А.А. Ушаков// Вестник барнаульского государственного педагогического университета. - Барнаул, -2004. - №4-1, с. 142-148  
[6] Петрова Е.А. Жесты в педагогическом процессе: учебное пособие / Петрова Е.А. -М.:Моск. Городское пед. Общество, 1998.  
[7] Испирян, С. Р. Индивидуальный подход к обучению студентов младших курсов как средство повышения успеваемости / С. Р. Испирян, И. В. Кривенко, Г. Н. Иванов, М. А. Смирнова // Интеграция методической работы и системы повышения квалификации кадров : материалы XXI Международной научнопрактической конференции. – Челябинск, 2020. – С. 258–261

- [8] Егоршина Н.В. Дискурсивные стратегии и тактики дистанционного общения /Егоршина Н.В., Шуйская Ю.В.// Военно-филологический журнал. – Москва. - 2021.- № 4. - с 5-11
- [9] Ханапиева Х.М. Особенности работы преподавателя при дистанционной форме обучения //Известия дагестанского государственного педагогического университета. Психолого-педагогические науки. - Махачкала. – 2017. - № 2. - с. 78-82
- [10] Рудых Л.Г. Дистанционное обучение в вузе: проблемы и перспективы// Молодежный вестник ИРГТУ. – Иркутск. – 2020. - №2. - с. 158-162
- [11] Кораблина М.В. Актуализация дистанционной коммуникации в вузе: проблемы и перспективы развития // Кораблина М.В., Бабушкина О.Н.// Современные наукоемкие технологии. – Тюмень. – 2020. - №7. - с. 169-173
- [12] Черкасова В. Ю. Онлайн-коммуникация преподавателей и студентов в системе высшего образования: проблемы и перспективы // Педагогическое образование в России. – 2021. - №2. – с.132-143
- [13] Дмитриева, О. П. Академическое общение в условиях дистанционного и смешанного обучения. «Высшая школа»: наукова-метадичны і публіцистичны часопіс. - 2021. - № 3. - с. 29-34.
- [14] Кривенко И.В. О формировании временных консультационных чатов в учебном процессе// Кривенко И. В., Иванов Г. Н., Испирян С. Р.// Модернизация системы профессионального образования, на основе регулируемого эволюционирования, Материалы XIX Международной научно-практической конференции. – Челябинск. – 2020. - с. 157-162
- [15] Елисеева Н.В. Коммуникации в дистанционном образовании/ Елисеева Н.В., Севрюгина Н.И //Научное наследие Ф.А. Щербины: казачество и история Кавказа сборник материалов XXI международной научно-практической конференции. – Краснодар. – 2021. - с. 156-160
- [16] Пахонина Е.В. К проблеме дистанционной коммуникации// Международный научно-исследовательский журнал. – Вологда. – 2020. - №9-2. – с. 64-68
- [17] Кочкарева и. В. Знакомство с цифровым этикетом: электронная переписка при дистанционном обучении // Развитие образования. - Пермь. -2021. - №1. - с. 47-50
- [18] Захарова Т. И. Дистанционное взаимодействие в корпоративном управлении // Вестник российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. – Москва. - 2020. - №4. - с. 167-172
- [19] Титаренко Л. Г. Специфика применения информационно-коммуникационных технологий в обучении студентов гуманитарных специальностей в условиях пандемии // Эвристические формы применения информационно-коммуникационных технологий в преподавании социально-гуманитарных дисциплин : сборник материалов XVIII научно-методической конференции факультета философии и социальных наук Белорусского государственного университета, посвященной памяти профессора И. Л. Зеленковой, 31 марта 2021 г. / БГУ, Фак. философии и социальных наук ; [редкол.: Н. В. Курилович (отв. ред.), О. Г. Шаврова, Д. В. Воронович]. – Минск : БГУ, 2021. – с. 135-138.
- [20] Кузьмин С.В. Влияние образования на улучшение цифровых компетенций студентов// Социологическая наука и образование: современные вызовы и риски : материалы междунар. науч.-практ. конф., посвящ. памяти проф. Г. П. Давидюка, Минск, 10 нояб. 2021 г. / Белорус. гос. ун-т ; редкол.: А. Н. Данилов (гл. ред.) [и др.]. – Минск : БГУ, 2021. – С. 69-74.

## **FEATURES AND PROBLEMS OF COMMUNICATION IN THE CONDITIONS OF DISTANCE LEARNING AND METHODS FOR THEIR SOLUTION.**

*D.V. Yaromenka*

*Postgraduate student of BSUIR, pedagogue BSAT*

*T.Y. Shlykova*

*Docent of the Department of EPaE BSUIR,  
Candidate of Psychological Sciences, Docent*

*The Belarusian State Academy of Telecommunications, Minsk, Republic of Belarus.*

*E-mail: Daria.edu@ya.ru*

*Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Minsk, Republic of Belarus.*

*E-mail: ty\_shlykova@mail.ru*

**Abstract.** The active development of distance learning forms creates the need for regular improvement and experiments on the introduction of innovative technologies into the educational space of the Republic of Belarus. The lack of communication in distance education programs can be compensated for by the active introduction of modern forms, methods and techniques for the development of its quality and, as a consequence, the consolidation of the interaction of all participants in the educational process.

**Keyword:** distance learning, communicating, interaction, communication, forms of remote communication, methods and techniques of remote communication.