

УДК 378.1

## АКТУАЛИЗАЦИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ КОММУНИКАЦИИ В ВУЗЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

**Кораблина М.В., Бабушкина О.Н.**

*ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет», Тюмень,  
e-mail: marinakorablina@yahoo.com*

В статье актуализируется проблема дистанционной коммуникации в вузе, рефлексирована опыт коммуникации в дистантном формате в свете последних событий. Авторы считают, что плотное задействование онлайн-среды в общении со студентами с целью их обучения в весенний семестр 2020 учебного года позволило накопить значительный материал для рефлексии на тему проблем и перспектив дистанционной коммуникации в пространстве вуза. Дистанционное общение как особый вид коммуникации непременно включает в себя помимо основных участников процесса общения ещё и «посредника» в виде технического механизма, с помощью которого этот процесс осуществляется. Для многих преподавателей вуза, особенно старшего поколения, urgentное овладение методами работы с техническими механизмами обернулось серьёзной проблемой, так как ситуация обнажила глубокие «цифровые разрывы» поколений; коммуниканты оказались на двух полюсах – цифровые «native speakers» (студенты поколения Z) и «цифровые иммигранты» – «digital immigrants» (преподаватели). Во многих вузах это привело к движению цифрового волонтерства, оказания помощи по электронной навигации профессорско-преподавательскому составу со стороны студентов. Помимо технических отчётливо проявились и другие проблемы. Произошёл реальный сдвиг в методическом сознании преподавателей и сознании обучаемых, а также тех, кто обеспечивал процесс дистанционной коммуникации. Обозначились проблемы задействования в асинхронном режиме интеллектуальной и эмоциональной сторон общения и многие другие. Очевидно, что в ближайшее время умение адекватно пользоваться современными средствами дистанционной коммуникации с соблюдением всех норм подобной коммуникации станет минимальным стандартом квалификационных требований к преподавателю высшей школы.

**Ключевые слова:** дистанционная коммуникация в вузе, технологизация высшего образования, smart-образование, информационные технологии и высшее образование, дистанционное обучение

## UPDATING OF DISTANCE COMMUNICATION IN HIGH SCHOOL: ISSUES AND PERSPECTIVES OF DEVELOPMENT

**Korablina M.V., Babushkina O.N.**

*Tyumen Industrial University, Tyumen, e-mail: marinakorablina@yahoo.com*

The article updates the problem of distance communication in high school, introspects distant communication experience in light of recent events. The authors consider that dense involvement of on-line environment in communication with students aimed at teaching them during the spring term of 2020 allowed accumulating significant material to reflect on issues and perspectives of distance communication in the high school environments. Distance communication as a special type of communication in addition to main participants of the process necessarily includes the so-called «facilitator» in the form of technical mechanisms through which that process is implemented. For many teachers at higher educational institutions, especially for the elderly, the urgent acquisition of means of working with those mechanisms created a major problem, as the situation revealed huge digital divides of generations. The participants of the communication process are digital poles apart: digital «native speakers» (students of Z generation) and «digital immigrants» (teachers). In many higher educational establishments this led to Digital Volunteering Movement when students started providing the teaching staff with assistance in digital navigation. In addition to the technical issues some other problems have clearly emerged. There has been a real shift in academic teachers' methodical consciousness as well as in learners' consciousness and those who provided the process of distance communication. The problems of asynchronous involvement of intellectual and emotional communication sides have been identified more precisely and many others. Clearly that over the next while skills to adequately use modern means of distance communication in keeping with all the rules of such communication will become a minimum standard of qualification requirements for academic teachers.

**Keywords:** distance communication in high school, higher education technologization, smart education, IT technologies in higher education, distance teaching

Несложно предположить, что в самое ближайшее время появится большое количество работ, рефлексированных на тему дистанционного обучения и дистанционной коммуникации, в силу практически вынужденного и полного перехода в онлайн-формат в весенний семестр 2020 учебного года. Помимо полной непредвиденности данных обстоятельств (COVID-19) выявилась неготовность большей части наших институтов образования адекватно и быстро среагиро-

вать на этот вызов. Потребовалось значительное время на приспособление к новым условиям труда, проработку действенных дистанционных методик обучения и технологий, а также напряжённое преодоление стресса, которое испытали на себе все участники процесса.

Оказавшись за экранами домашних компьютеров, преподаватели, вооружённые своими профессиональными «хардами», явно ощутили необходимость в применении

тех самых «софтов», дискуссии о которых сегодня развёрнуты в научном сообществе в больших масштабах. Навыки из списка самых востребованных, по мнению экспертов, навыков современности – гибкость, адаптивность (способность быстро и гибко меняться в условиях изменения ситуации), креативность, сотрудничество, эмпатия (эмоциональный интеллект), которые в последнее время нам вменяется в обязанность развивать в наших студентах, пришлось активно пробуждать в самих себе.

Целью данного исследования является актуализация концепта «дистанционная коммуникация в вузе», анализ проблем и перспектив дистанционной коммуникации в высшем образовании, опыта коммуникации в дистанционном режиме в свете последних событий.

### **Материалы и методы исследования**

Материалом, послужившим основой для анализа, стали работы экспертов в области дистанционной коммуникации, а также материалы из различных СМИ, освещавших актуальные события в области образования в последние месяцы. Отзывы студентов на дистанционные курсы отразили в полной мере их реакцию и впечатления от дистанционной коммуникации с педагогами и дистанционного обучения в течение весеннего семестра 2020 учебного года. Для достижения цели применялись методы работы экспериментального характера, анализа, опроса, дистанционного интервью, сравнительный метод.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

В последние несколько месяцев все преподаватели российских вузов работают в дистанционном режиме по причине COVID-19. То, что до этого момента казалось достаточно отдалённым, хотя и неминуемым будущим (значительное внедрение асинхронных форм коммуникации в учебный вузовский процесс), буквально «обрушилось» на плечи российской современной школы. В связи с этим даже за этот небольшой срок накопился объёмный материал для рефлексии.

В первую очередь отметим, что в контексте высшего образования значительно актуализировались концепты «дистанционная коммуникация» и «дистанционное обучение». Очевидно, что образование кардинально изменится, и это произойдёт в ближайшее время. Во-вторых, произошёл реальный сдвиг в методическом сознании тех, кто обучает, и сознании обучаемых, которые также не просто адаптировались

к новому процессу взаимодействия с педагогами, имели возможность наблюдать в реальном времени не только все преимущества дистанционного обучения, но и «слабые» его стороны. Перемены затронули всех участников процесса, включая и те службы институтов, которые его обеспечивали. Как сказал в своём интервью глава Министерства образования и науки В. Фальков, нас всех ожидает переход на «новую нормальность». То, что нам казалось немыслимым до пандемии, произойдёт неминуемо. Это будет другое высшее образование, частью которого станут национальная платформа онлайн-курсов, онлайн-поступление в вузы, распознавание лиц и др. [1].

Первые дни и недели стали особенно тяжелыми для педагогов старшего возраста: сказались глубокие «цифровые разрывы» между поколениями обучающихся и обучаемых. Студенты «поколения Z» (в другой терминологии – «поколения C»), от английского «connect, communicate, change» – «связывать/соединять, общаться, изменяться»), овладевшие целым спектром современных технологий, стали сообществом, которое специалисты называют цифровыми «native speakers» [2]. Как носители цифрового языка, наши обучаемые легко и естественно вписываются в электронную среду современного мира. Постоянное вращение в этой среде привело к тому, что его представители мыслят и обрабатывают информацию иначе, чем представители старшего поколения, которое некоторые исследователи определяют как «цифровых иммигрантов» («digital immigrants») [3]. Необходимость реактивно осваиваться в новой ситуации привела к появлению движения «Цифровое волонтерство», и во многих вузах страны студенты пришли на помощь «цифровым иммигрантам». В Тюменском индустриальном университете студенты предложили свою помощь прежде всего преподавателям и профессорам старшего возраста, растерявшимся (главным образом в психологическом плане) в освоении принципов работы с университетской платформой, программами, по цифровой навигации и т.д. Цифровые волонтеры из числа студентов для помощи профессорско-преподавательскому составу – своевременная инициатива руководства университета.

В электронном арсенале педагогов уже имелись ранее освоенные ресурсы дистантной коммуникации. Дистанционная коммуникация между студентами и педагогами осуществлялась с применением таких сервисов, как личная электронная почта, корпоративная электронная почта, социальная сеть «В Контакте», электронные мессен-

джеры (Viber, WhatsApp), телефон. Однако в последнее время значимо проявилось желание студентов чаще задействовать те сервисы, которые обеспечивали «срочную», «здесь и сейчас» коммуникацию – сотовый телефон, мессенджеры Viber и WhatsApp; более «медленные» ресурсы для осуществления коммуникации (электронная почта, социальная сеть «В Контакте») проиграли мессенджерам.

Но этого оказалось недостаточно, когда потребовалось организовать в крупном масштабе процесс *коллективного* обучения десятков-сотен студентов, и делать это нужно было ежедневно. Пришлось активно задействовать университетские онлайн-платформы, программу ZOOM (и другие программы) для проведения онлайн-занятий и онлайн-конференций.

В научной среде исчерпывающе обсуждались преимущества и недостатки дистанционного обучения [4]. Однако никто не мог себе представить, что столкнётся с ситуацией «полного погружения» в эту противоречивую стихию. Новая среда, которая бросила нам вызов, поставила всех в ситуацию немедленного ответа на него. В действительности оказалось, что платформы многих российских вузов и школ не выдерживали перегрузки и «рушились», «зависали». Отделы по техническому обеспечению работы в удалённом доступе по ходу ситуации были вынуждены усиленно работать, чтобы нормализовать процесс обучения.

Вопрос о дистанционной коммуникации в этот период оказался неотделимым от процесса обучения в дистанционном формате. В классическом толковании дистанционное обучение означает процесс получения знаний, умений и навыков в системе дистанционного образования (комплекса образовательных услуг, предоставляемых широким слоям населения с помощью особой образовательной среды, с использованием информационных технологий, позволяющих обеспечить учебной информацией на расстоянии). Но в нашем контексте мы акцентируем тот факт, что студенты, которые осознанно выбрали очную (не дистанционную) форму обучения в вузе, оказались в ситуации вынужденного эксперимента апробирования дистанционного обучения в масштабе всей страны. В данном случае термин «дистанционное» в основном характеризует ситуацию, когда обучаемые проводят своё учебное время на существенном расстоянии от преподавателей, используя для общения электронные средства связи. То есть речь идёт скорее об образовательной технологии (дистанционное обучение), которую возможно с успехом интегрировать

в любую форму обучения (очную, заочную, очно-заочную и т.д.). Обретает черты реальности сама возможность осуществлять определённую часть учебных процедур с помощью телекоммуникационных технологий. Территориальная разобщённость обучающихся и обучающихся в этот период носила вынужденный характер, но в результате подобный опыт обучения наводит на необходимость тщательного анализа возможностей и перспектив применения дистанционного обучения в вузе. В этой связи важны вопросы, связанные с проблематикой дистанционной коммуникации, без которой процесс невозможен.

Дистантное (дистанционное) общение – особая коммуникация; в неё неминуемо вклиниваются некие промежуточные цепи в виде механизмов или вещей. Для многих технические механизмы, с помощью которых нужно было осуществлять коммуникацию со студентами, стали тяжело преодолимым препятствием. Преподаватели передают свои сообщения (задания) адресату (студентам) через третьих лиц (платформа и т.д.), и в их межличностное общение внедряется машина, сугубо технический элемент. Значительная дистантность помимо технического аспекта характеризуется и другими проблемами. Необходимо было одновременно: работать согласно программам обучения, а это разные курсы и профили, разные дисциплины и уровни обучения и т.д., оперативно проверять отправленные студентами выполненные задания, управлять, контролировать, комментировать, разъяснять, вовлекать и т.д., нарабатывать по ходу новые навыки, оттачивать свои «цифровые» умения (создавать курсы, тесты и др.). Регламентированность, повышенное внимание к контенту сообщений, осторожность в выборе лексики, необходимость чётких формулировок заданий и т.д. – это также из области сопровождения процесса дистанционного обучения. При этом для каждого профиля обучения необходимо сохранить профессиональную направленность заданий.

В то же время в рамках регламентов и строгих ограничений важно было сделать процесс обучения интересным, вовлечь студентов в процесс размышления с помощью творческих заданий, удержать внимание. По сути, все эти вопросы можно с успехом решать в рамках тренда XXI в. – смарт-образования, задействующего весь доступный онлайн-контент [5]. Для решения задач обучения в вузе в век электронных технологий нужно объёмно задействовать не только всю физическую, но и виртуальную среду [6, 7]. В работах экспертов описан

опыт преподавания с охватом различных факторов (формального, неформального, виртуального, гибкого, смешанного и т.д.) в условиях трансформации обучающего пространства.

Ресурсы интернета, где наличествует большое количество материала профессионально значимого характера, позволяют организовать учебный процесс более эффективно, формировать в студентах качества, важные для будущей профессиональной деятельности. Преподавателю остаётся методически проработать эти источники и предложить обучаемым интересные творческие задания, т.е. применить свои знания и умения из области креативной педагогики [8]. Нацелить студентов на креативность, генерирование новых идей и отказ от стереотипов мышления, разрешение проблемных ситуаций в результате поиска свежих подходов с разных точек зрения – эту задачу оказалось вполне реально решать в дистанционном режиме.

Немаловажным в дистанционном общении является и эмоциональный компонент. Об эмоциональном насыщении коммуникации в дистанционном обучении справедливо говорит в своих работах Л.В. Куликов [9]. Это оказалось, на наш взгляд, самым сложным. Поскольку вдали от живого общения, когда преподаватель располагает целым спектром средств для качественной синхронной коммуникации (жест, мимика, голосовая акцентировка и др.), задействовать эмоциональную, как и интеллектуальную стороны асинхронно действительно нелегко. Фактически возникает некая иллюзия общения. Известно, что затронуть эмоциональную сторону в значительной степени позволяют интерактивные технологии, формат, который положительно воспринимается студентами. Тем не менее мы убедились в том, что даже в условиях привлечения интерактивных технологий «интерактивность ограничена набором заранее продуманного функционала в системе дистанционного обучения, основанного на вопросах и ответах, выраженных будь то игрой или какими-то действиями» [10]. Приблизить с их помощью живое общение с преподавателем невозможно, тем более его заменить.

С одной стороны, асинхронные средства коммуникаций позволяют в большой степени экономить время, проявить гибкость и т.д. По результатам опроса, проведённого в группах студентов бакалавриата и магистратуры Тюменского индустриального университета, 86,9% опрошенных отметили, что возможность участвовать в учебном процессе в удобное для них время помогло им сэкономить время и силы, не зави-

сеть друг от друга, затратить индивидуально необходимое время на усвоение нового материала и выполнение заданий.

90,4% студентов заочной формы обучения, которые впервые за свой курс обучения не приехали на сессию и провели её онлайн, заявили, что возможность подключения к выполнению заданий, размещённых на платформе университета, в любое время суток позволила им гибко и эффективно распорядиться временем без отрыва от работы и семейных обязанностей. 94,8% студентов отметили важность наличия оперативной обратной связи с преподавателем. Мессенджер платформы активно задействовался во время сессии.

На вопрос «Какие задания во время дистанционного обучения вызвали наибольший интерес?» 64,3% (студенты бакалавриата) и 93,7% (магистранты) ответили, что задания, направленные на расширение их профессионального кругозора, вызвали у них наибольший отклик, особенно те, которые привели в процессе идентификации недостающей информации к восприятию пробелов в знаниях. В рамках дисциплины «Профессиональный иностранный язык» студентам предлагалось написать эссе на профессионально значимые темы, и в результате в большинстве своём работы характеризовались индивидуальным подходом к решению проблем, отличались акцентировкой разных деталей, выбором лексики, стиля подачи информации и т.д. Магистранты, особенно заинтересованные в постоянном расширении своего опыта, активно откликнулись на задания с привлечением профессионально значимого материала.

Однако явно проявилось и то ощущение, что онлайн-коммуникация имеет свои границы. Как по техническим причинам, так и в большей степени по многим другим. «Ничто не может заменить непосредственное общение между преподавателями и студентами. Именно это является одним из самых важных элементов системы дистанционного обучения» [10]. 95% студентов бакалавриата, особенно младших курсов, указали, что им не хватает офлайн-занятий, живого общения, ситуации, когда они могут проявить более полно свою креативность и т.д. Именно уникальная среда вуза благодаря таким важным компонентам, как осязаемые, ощущаемые, тактильные, визуальные компоненты, позволяет почувствовать полноту обучения в вузе. Оказалось, что студенты скучают по зданию, лестницам, университетским аудиториям и холлам, библиотеке, студенческому бару, световому освещению и даже территории около здания. Онлайн-среда этого предо-



ставить не может. Скорее всего, основной недостаток онлайн-среды – это отсутствие живой синхронной коммуникации и всего того, что её сопровождает; в ней (пока, во всяком случае) человек ещё нуждается.

Полезным оказался опыт группового аудиозвонка в Вайбере в группе магистрантов, позволившего провести дистанционное интервью по окончании дистанционного курса. 75% участников группы пришли к выводу, что дистанционный формат оказался во многом удобным, научил их экономно расходовать ресурсы, мотивировал на самостоятельное освоение темы, дисциплинировал. Впервые аспиранты университета сдавали кандидатский экзамен дистанционно, с подключением к конференции в программе ZOOM. Процесс идентификации сдававших экзамены (предъявление паспортов в экран веб-камеры), размещение заданий экзаменационных билетов, целенаправленно выстроенная коммуникация позволили заключить, что подобный специализированный контроль качества обучения жизнеспособен.

Безусловно, глава Министерства образования и науки прав, что «новая ситуация принципиально изменит требования к преподавателям и подход к работе с кадрами вузов и разработке программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации» [1]. «Умение пользоваться современными средствами коммуникации, организовать коллективную работу в удалённом режиме становится частью «минимального стандарта» квалификационных требований» [1]. Это очевидно как по рефлексии от процесса, так и по результатам и уже некоторым сделанным выводам. Что произойдёт однозначно, так это то, что цифровая среда (сервисы и продукты онлайн) наших вузов будет совершенствоваться, изменяться, развиваться. Образование станет ещё более технологизированным. Вероятно, увеличится в процентном отношении контент учебных программ, который будет осваиваться онлайн. Переход на электронные ведомости также подтвердил свою экономичность и экологичность. Педагоги высшей школы должны будут повышать свою «цифровую» квалификацию с целью сократить цифровые разрывы с поколением обучаемых. Соответственно, будут развиваться средства дистанционной коммуникации. Это касается не только процесса обучения.

В более широком диапазоне можно также отметить изменившиеся позиции других сфер вузовской практики. Например, за несколько месяцев преподаватели высшей школы высоко оценили экономию

времени от отсутствия «громоздких» заседаний разного рода и совещаний и перевода их в дистанционный формат. С успехом проведённые онлайн научные конференции подтвердили своё право на существование. Все эти аспекты вкуче с другими имеют прямое отношение к области дистантной коммуникации.

### Заключение

Таким образом, в уникальных по своей сути обстоятельствах вынужденного полного погружения в формат дистанционной коммуникации и онлайн-обучения актуализировались многие проблемы методологического, и не только, характера. В значительной степени концепт «дистанционная коммуникация» актуализирован в связи с апробированием в вузе различных средств и методов общения на расстоянии. Данное обстоятельство приводит к выводу, что в самое ближайшее время появится множество исследований, посвящённых сущности, проблемам, возможностям и перспективам дистанционной коммуникации в пространстве вуза. Анализ научным сообществом этого вопроса сохранит актуальность на ближайшее время.

### Список литературы

1. Доронов И. Фальков анонсировал появление из-за вируса «другого высшего образования». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/society/09/04/2020/5e8edde79a79470aa3b361f7> (дата обращения: 13.07.2020).
2. Cole J., Suman M., Schramm P., Lunn R. The 2015 Digital Future Report. Surveying the Digital Future. [Electronic resource]. URL: <http://www.digitalcenter.org/content/uploads/2013/06/2015-digital> (date of access: 13.07.2020).
3. Prensky M. Digital Natives, Digital Immigrants. [Electronic resource]. URL: <http://emeraldinsight.com/doi/abs/101108/107> (date of access: 13.07.2020).
4. Бабушкина О.Н., Ибатулина К.А. Дистанционное высшее образование: преимущества и недостатки // Вузская наука: теоретико-методологические проблемы подготовки специалистов в области экономики, менеджмента и права: материалы Международного научного семинара. Тюмень: ТИУ, 2017. С. 23–26.
5. Герасименко Т.Л., Грубин И.В., Гулая Т.М., Жидкова О.Н., Романова С.А. Smart-технологии (вебинар и социальные сети) в преподавании иностранного языка в неязыковом вузе // Вестник УМО. 2012. № 5. С. 9–12.
6. Keppri M., Souter K., Riddle M. Physical and Virtual Learning Spaces in Higher Education: Concepts for the Modern Learning Environment. Hershey: IGI Global, 2011. 358 p.
7. Wang C., Winstead L. Handbook of Research on Foreign Language Education in the Digital Age. Hershey: IGI Global, 2016. 460 p.
8. Креативная педагогика: методология, теория, практика. М.: БИНОМ. Лаб. знаний, 2012. 319 с.
9. Куликов Л.В. Эмоциональное насыщение коммуникации в дистанционном обучении // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды VI Всероссийской объединенной конференции. СПб., 2003. С. 84.
10. Мальцев А.О. Средства коммуникации дистанционного обучения // Современные проблемы науки и образования. 2009. № 3 (приложение). С. 106–109.