

МЕССЕНДЖЕРЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПРИ ГИБРИДНОМ ОБУЧЕНИИ

Курин А.Ю., Атаманова Т.С.

Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина
atamanova_tanya@bk.ru

Аннотация. Мессенджеры в образовательный процесс внедряются повсеместно, что подтверждается результатами Интернет-опроса «Роль мессенджеров в школьной коммуникации». Увеличение скорости общения меняет поведение участников коммуникации. Выработать новые нормы эффективного общения – необходимый шаг при реализации гибридного обучения, что важно для проекта Цифровая Контактная Педагогика (ЦиКоПед). В статье разработаны и предложены определенные принципы эффективной коммуникации в цифровой среде, чтобы педагог мог применить их в своей работе.

Ключевые слова: мессенджеры, эффективное общение, цифровая среда, обратная связь, гибридное обучение

Всероссийский центр изучения общественного мнения в 2022 г. провел Интернет-опрос «Роль мессенджеров в школьной коммуникации», участниками которого стали 852 школьника в возрасте от 14 до 18 лет, 855 родителей учеников с 1 по 11 классы, 747 учителей младших, средних и старших классов, классные руководители [1]. В ходе исследования 78% школьников и 93% учителей подчеркнули, что используют мессенджеры для решения учебных вопросов. При этом ежедневно школьные вопросы обсуждают 71% школьников и 86% учителей.

Анализируя результаты опроса, можно сказать, что школьные чаты в мессенджерах стали неотъемлемым элементом жизни класса и образовательной организации. Следовательно, благодаря высокой скорости общения появилась возможность оперативно сообщать ученикам необходимую информацию. Однако скоростной поток информации увеличивает нагрузку на психику обучающихся. Общение через Интернет определенным образом воздействует на человека, меняется поведение участников коммуникации. Это снижает эффективность обратной связи. Могут возникать проблемы, которые исключены при межличностном общении в реальности. Следовательно, необходимо найти и применить при общении через мессенджеры тот стиль общения, который поможет добиться взаимопонимания и высоких результатов обучения.

Особенно актуальна проблема построения диалога в мессенджерах, социальных сетях между педагогом и учениками. Не регламентированное по времени общение между людьми разного социального статуса при отсутствии определенных правил может стать причиной коммуникационных проблем, непонимания, травли, возрастания нервного напряжения. Обратим внимание на правила общения – нормы, которые помогут достичь взаимопонимания, сохранить личные границы участников, организовать обмен качественной информацией.

В ходе реализации проекта "Цифровая контактная педагогика" (ЦиКоПед) планируется разработать и реализовать определенный алгоритм общения, одна из задач которого - организовать обратную связь с уважением к каждому ее участнику. Следовательно, важно разработать эффективные принципы общения. Их должно быть немного, они могут содержать небольшую вариативную часть, которая будет доработана или изменена педагогом вместе с учениками.

В разработке правил общения обратимся к книге М. Ильяхова и Л. Сарычевой «Новые правила деловой переписки» [2]. «Чтобы на письма отвечали качественно, придется подумать о чужом времени и внимании» – пишут авторы. Соответственно первое правило можно сформулировать так – уважение к человеку: не унижай чести

собеседника и береги его время. При этом важно указать границы учебного времени для того, чтобы ученики уважали личное время педагога. Выполняя этот пункт, учитель будет стремиться дать ученикам информативное сообщение, сформулировать четкие требования. Учащиеся постараются поступить так же: ответить полно и качественно в пределах одного сообщения, задать продуманный вопрос, прикрепить дополнительный материал, если в нем есть необходимость.

Заметим, что можно научить ученика заботиться об учителе. Например, если в прикрепляемом файле есть что-то важное, требующие уточнения или внимания преподавателя, будет удобно продублировать эту информацию непосредственно в тексте сообщения. Это поможет учителю быстро ответить на вопрос, даже если файл не открывается по техническим причинам. При этом, чувствуя заботу собеседника, легче установить взаимопонимание, повышается качество обратной связи и результат выполняемой работы.

Когда учитель сообщает важную информацию большого объема, полезно придерживаться определенной мотивированной структуры: вступление; часть с вопросами и важной информацией; ссылка на полезные материалы; заключение (вывод). Делить текст на абзацы можно с помощью нумерации, красной строки или эмоджи. Чтобы получить грамотную обратную связь, нужно задать понятный вопрос адресно или сформулировать утверждение, с которым собеседник может согласиться. Научиться пользоваться ссылками на полезный, дополнительный или уточняющий материал – значит рассказать собеседнику, на какой именно материал дается ссылка, мотивировать собеседника открыть её.

Уважение к собеседнику проявляется и в том, чтобы не перебивать обсуждение одной темы. Из этого следует второе правило: каждому вопросу – своя тема. Принцип заключается в том, что тема должна быть важной, информативной для всех участников беседы, то есть чата. Читатели переписки должны понимать: что и когда от них ждет отправитель.

Здесь будет полезно ввести набор обозначений (обратите внимание, д/з., организационный момент, внеурочно и т.д.). Можно использовать для этого возможности платформы, например реакции на сообщения сэкономят место и позволят организовать обратную связь.

Подчеркнем роль отметок «Срочно» и «Важно», которые часто используют при общении в цифровой среде, но они подчас имеют противоположный эффект: возрастает напряжение, снижается качество обратной связи. Их следует использовать в особых случаях и с определенными условиями: указывать срок непосредственно в сообщении, при этом дату следует указывать так, чтобы она не требовала расшифровок, была понятна всем участникам коммуникации.

Если вопрос касается двух или нескольких человек, лучше перейти в диалог или создать групповой чат. Здесь можно вывести третье правило – работа в команде: создание групп для межличностного общения и обсуждения рабочих вопросов. Это поможет облегчить чтение переписки, снизит количество сообщений, что благотворно повлияет на психоэмоциональное состояние участников. Самое главное – данный принцип будет способствовать общению внутри группы и налаживанию межличностной коммуникации, что позволит улучшить взаимопонимание и повысить эффективность обратной связи и коммуникации в целом.

Отдельно стоит обсудить правила дискуссии. Д.С. Лихачев, советский и российский филолог, культуролог, публицист в книге «Письма о добром и прекрасном» советует внимательно выслушать оппонента, задать дополнительные вопросы, если что-то неясно в позиции собеседника. Он рекомендует придерживаться следующих правил, процитируем их:

1. Возражать, но не обвинять;
2. Не пытаться проникнуть в мотивы убеждений противника;

3. Не отклоняться в сторону от темы спора [3].

Следуя опыту классика, можно избежать многих проблем в общении, предупредить появления коммуникативных ям, и грамотно построить обратную связь. Подчеркнем, что участникам коммуникации нужно будет привыкнуть к четким правилам, поэтому нужно будет помочь им научиться: приветствовать доброжелательные намерения, в случае нарушения применять небольшие наказания, которые повлияют на поведение участников.

При реализации проекта ЦиКоПед можно использовать существующие платформы, и параллельно разработать план создания новой платформы для общения учителя и учеников дистанционно. В ее основе будет заложен новый принцип – эффективного и вежливого общения.

Классический вариант мессенджера будет обновлен новой функцией – появится возможность видеть структуру общения. То есть все отправленные сообщения будут разделены на тематические блоки, которые будут ранжированы по степени важности и срочности решения вопросов. Их структура будет организована по принципу «дерево», что позволит отразить время появления новых тематических блоков и логическую связь между ними.

Сначала пользователи будут общаться так, как это происходит в мессенджерах сейчас. Подключенный алгоритм распределит сообщения по ключевым словам, результат скорректирует модератор. У пользователей будет отражаться новая вкладка, где структура отображена наглядно, что позволит выбрать необходимый блок и перейти к нужным сообщениям.

Со временем, возможно, пользователям станет удобнее обсуждать конкретные вопросы в специальных блоках сразу, не ожидая автоматического распределения сообщений. Создавая такой блок, пользователь дает возможность остальным участникам коммуникации проголосовать за данный вопрос, внести уточнения. То есть будет видно сколько участников волнует один и тот же вопрос: это предотвратит многократное повторение одного и того же вопроса и позволит создать атмосферу доброжелательного общения, снизить психоэмоциональное напряжение.

Таким образом, изменится стиль общения в цифровой образовательной среде. Повысится качество обратной связи, увеличится эффективность коммуникации и продуктивность образовательной деятельности. Данная идея позволяет вывести алгоритм общения, который необходимо применять уже на данной реализации проекта, чтобы организовать обратную связь с уважением к каждому ее участнику.

Литература

1. Результаты Всероссийского опроса учителей, родителей и школьников «Роль мессенджеров в школьной коммуникации». Москва, 2022. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/messendzhery-v-shkole-novyi-karkas-uchebnogo-processa> (дата обращения: 04.10.2025)
2. Ильяхов М., Сапрычева Л. Новые правила деловой переписки. М.: Альпина Пабlishер, 2018. 256 с.
3. Лихачев Д.С. Письма о добром и прекрасном. М.: Прогресс, 1992. 237 с.