

## THE REASONS FOR THE CONFLICT IN MODERN COMMUNICATION

*The basic foundations of the conflict nature of communication in modern life include: the complication of a person's life by two orders of magnitude and a consequence of the implementation of an individual approach to teaching and educating a person. The complication of human life by two orders of magnitude has the following reasons: change in the way of life of mankind and man; changing gender positions; acceleration of scientific and technological progress; the emergence of transport dependence; complication of family relationships; big change of events. The consequence of the implementation of an individual approach to teaching and educating a person explains the emergence of individualism as a personal quality and the acquisition of social deafness. The described reasons have increased the level of conflict in modern communication, as they cause various kinds of communicative conflicts.*

УДК 378.148



© *Татьяна Мейкшане*  
старший преподаватель  
кафедры романского языкознания  
филологического факультета  
Белорусского государственного университета

© *Tatyana Meikshane*  
Senior Lecturer of the Roman Linguistics  
dept. of the Philological Faculty  
of the Belarussian State University  
e-mail: [tatyana.meikshane@gmail.com](mailto:tatyana.meikshane@gmail.com)

## ПАРАМЕТРЫ ЦИФРОВОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ СТУДЕНТОВ-БАКАЛАВРОВ (НА ПРИМЕРЕ ОБУЧЕНИЯ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ)

*В статье представлены результаты качественного исследования цифрового благополучия студентов-бакалавров одного из ведущих вузов Беларуси. Исследование проводилось в два этапа: заполнение опросника с возможностью множественного выбора (88 респондентов), а также проведение полуструктурированного интервью с частью участников (15 респондентов). В результате были выявлены те аспекты учебного процесса в цифровой среде, которые, с точки зрения студентов, повлияли на их цифровое благополучие. В статье иллюстрируются семь таких параметров.*

Основная сфера наших научных интересов — цифровое благополучие студентов-бакалавров как характеристика их академического прогресса.

Под цифровым благополучием понимается состояние физического и психологического комфорта индивида в среде, характеризующейся переизбытком цифровой коммуникации, когда он регулирует свои действия для достижения чувства безопасности, удовлетворения, самореализации, при этом понимая риски (как физические, так психологические), которые может повлечь за собой использование цифровых технологий [1–4].

Развитие цифровой инфраструктуры в Беларуси, впечатляющее количество интернет-пользователей (79,1 % населения страны), разнообразие целей использования интернет-пространства различными возрастными и социальными группами наглядно подтверждаются актуальными данными [5]. Однако за убедительными цифрами сложно увидеть эффект, производимый IT-технологиями, прочно вошедшими в нашу жизнь: как именно пользователь чувствует себя в ходе такого активного взаимодействия с цифровой средой, в каких ситуациях его психоэмоциональное состояние ухудшается и т. д.

Возрастная группа 16–24 лет, будучи наиболее активными интернет-пользователями, обращается к цифровому пространству для развлечения, поиска информации, совершения финансовых операций, а также достижения образовательных целей того или иного характера [5].

С целью изучения специфики поведения данной возрастной группы нами было проведено качественное исследование по изучению способов взаимодействия молодых людей студенческого возраста с цифровой средой для выполнения учебных заданий онлайн. Также рассматривалось восприятие ими своего психоэмоционального состояния во время выполнения этих заданий.

Применялись методы опроса (был составлен опросник с возможностью множественного выбора, где была предоставлена опция собственного ответа) и полуструктурированного интервью.

Ниже результаты обработки данных по опроснику будут приведены в процентах.

Исследование проведено в мае – июне 2020 г. в период пандемии коронавируса, которая стала причиной перевода учебного процесса в онлайн-среду (на платформу дистанционного образования).

В целом результаты обработки данных опросника показали, что некоторые респонденты считают выполнение учебных заданий онлайн либо абсолютно комфортным для себя (35,2 %), либо относительно комфортным (43,2 %); для 17 % опрошенных работа онлайн некомфортна. В интервью студенты пояснили, что в контексте пандемии комфорт для них означает безопасность.

Лишь 9,1 % респондентов посчитали свой уровень цифрового благополучия высоким; большинство (61,4 %) считают его средним. Согласно 25 % ответов, студенты не ощущают цифрового благополучия в принципе; 5,7 % участников опроса не задумываются о статусе своего цифрового благополучия, то есть им все равно.

С нашей точки зрения, подобный статус цифрового благополучия, обозначенный студентами, коррелирует с состоянием эмоционального дискомфорта при выполнении заданий, о котором также сообщали студенты. Лишь 8 % респондентов никогда его не испытывали; 13,6 % не смогли вспомнить подобных ситуаций, при этом 39,8 % редко испытывают эмоциональный дискомфорт при работе онлайн, а 36,4 % — часто.

Выявленное эмоциональное неблагополучие едва ли может быть объяснено недостаточным уровнем цифровых навыков студентов, поскольку лишь 3,4 % респондентов считают свой уровень владения ими низким. Большинство студентов находит его высоким (45,5 %) и средним (46,6 %). В ходе интервью 2,2 % студентов дополнительно пояснили, что «все можно освоить, если задание интересное». В целом участники исследования показали себя «цифровыми аборигенами» / digital natives, которые являются «носителями цифрового языка компьютеров и Интернета» [6, р. 46].

При том что было установлено состояние цифрового неблагополучия, не может не озадачивать факт того, что 40,9 % респондентов вообще не думают о возможных причинах такого собственного состояния. Это может быть связано как с личными особенностями студента, который принимает все особенности учебного процесса, так и с отсутствием необходимых знаний и навыков для интерпретации и регулирования своего эмоционального состояния.

Тем не менее ответы опросника и результаты интервью позволяют выделить семь параметров зафиксированного состояния студентов: они могут быть обусловлены как внутренними особенностями, непосредственно присущими тому или иному студенту, так и внешними, то есть вызванными факторами, напрямую не связанными с их характерными личностными особенностями.

Во-первых, безусловно, личностные характеристики молодых людей влияют на их цифровое благополучие. Например, 8,8 % видят проблему в том, что им сложно адаптироваться к незнакомой обстановке. В интервью было высказано мнение, иллюстрирующее сложности этого рода: «Меня сейчас беспокоит моя учеба. Мне кажется, что упускаю возникающие возможности, трачу зря время во время этой гонки, мне

нужно себя собрать»; «Меня тревожит скорость работы и необходимость реагировать быстро; нужно время, все происходит слишком быстро».

Однако исследование показало, что наиболее важными для студентов представляются параметры, имеющие внешний по отношению к ним характер. Имеются в виду случаи нарушения цифрового этикета как преподавателями, так и студентами, а также ряд сложностей в организации образовательного процесса онлайн.

Во-вторых, под случаями нарушения цифрового этикета студенты понимают неуместную, не соответствующую обстоятельствам реакцию в ответ на выражение собеседником его/ ее мнения (36,4 %); невежливое вербальное поведение, включая отсутствие ответа на сообщения адресата (34,1 %); вербальную агрессию и кибербуллинг (20,5 %); троллинг (8 %).

Например, в интервью некоторые студенты выражали обеспокоенность новым форматом коммуникации с преподавателем. Они отмечали, что, даже несмотря на то, что коммуникация с другими опосредована компьютером (который дает некоторый психологический комфорт в отличие от аудиторной учебы, где преподаватель всегда рядом), студент чувствует, что его работой могут быть недовольны, ведь преподаватель вдруг обращается к нему на «ты»: «Я просто как на передовой. А вдруг он поставит мне потом низкую оценку?».

Респонденты также ссылались на избирательность некоторых преподавателей во время своих ответов студентам, выражали недоумение: «Почему кто-то из нас более достоин ответа?.. Преподаватель игнорирует мои вопросы, только мои! Я неполноценная какая-то? Или глупости спрашиваю?». Студенты уверены, что такого никогда не произошло бы в аудитории.

Очевидным препятствием для цифрового благополучия стали также технические проблемы. Согласно данным, полученным при анализе опросника, 4,4 % респондентов указали на следующие проблемы, которые препятствовали непрерывной учебной работе: низкая скорость их электронных устройств, частое зависание факультетской онлайн-платформы.

В интервью респонденты сошлись в том, что технические сложности решаемы — несмотря на то, что они «раздражают, но они временные». В то же время некоторые участники интервью видели в нестабильно работающей учебной платформе и плюс: «Это может быть прекрасным оправданием пропустить занятие или не участвовать в чем-то скучном».

В-третьих, по данным опроса, для 9,9 % участников важным источником неблагополучия была организация учебного процесса онлайн.

В интервью многие респонденты негативно высказывались о предлагаемых им учебных заданиях, находя их «вызывающими раздражение», «бессмысленными», «не стоящими затрачиваемых усилий», «не адаптированными к цифровому формату», «затратными по времени», «для галочки», а также говорили о том, что «большинство из них очень скучные, я заставляю себя их делать, потому что таково требование преподавателя», «некоторые из них так сформулированы, что невозможно ничего понять».

Молодые люди хотели бы получать задания, которые «вдохновляют и будоражат», потому что во время их выполнения «возможно показать креативность», а также «сделать что-то полезное для себя». Под полезными заданиями понимаются те, которые позволяют получить студентам либо новые знания, либо новые навыки.

Опрошенные разочарованы тем, что некоторые учебные материалы, которые они получают, устарели, а некоторые также и «представлены несоответствующим образом». Кто-то недоумевает, зачем «присылать сканы текстов из книг 2006 г. когда онлайн есть столько актуальных публикаций». «Преподаватель высылает такие тексты для работы, где либо текст, либо диакритические знаки частично не распознаны, ведь их сложно читать!», — жалеет Е., потому что задания, представленные таким образом, не вызывают желания их выполнять.

Суть проблемы студенты видят в том, что многим преподавателям не удалось перенести привычные стратегии аудиторной работы в цифровую среду. Например, некоторые преподаватели не учитывали разный темп выполнения учебных заданий онлайн. Д. размышляет о своем напряжении во время выполнения заданий: «В аудитории я бы запросто ответила на вопрос устно, а за компьютером для ответа на этот же вопрос уходит столько времени!». С. обеспокоена тем, что лишь некоторые преподаватели индивидуально подходят к развитию каждого из студентов в новых обстоятельствах: «Я очень медленно думаю, хотя я и очень ответственна. Стресс меня блокирует. Оценка очень важна. Меня просто прибивают эти вечные дедлайны. Надеюсь, преподаватели что-нибудь придумают для таких, как я». С учетом нестабильно работающей учебной платформы подобные случаи могут стать источником стресса, поскольку многие опрошенные отмечали, что их «колотило» во время выполнения заданий. «Еще есть, что улучшать в этом формате обучения», — делает вывод Д.

В-четвертых, на состоянии студентов отрицательно сказывалась необходимость выполнять резко возросшее количество заданий, что многие участники интервью посчитали неоправданным.

Лишь у 7,7 % респондентов «огромное количество работы, учебных заданий вызывало небывалое напряжение, хоть сами задания и стали гораздо легче». Было отмечено также, что учебная нагрузка не рассчитана на физическое состояние обучаемых, «уровень напряжения и раздражения прямо пропорционален количеству заданий, которые мы получаем».

В интервью студенты охотно обсуждали причины такого возросшего количества заданий. В. предположила, что это, скорее всего, обусловлено тем, что «преподаватели сами не смогли определить нужный формат работы» и таким количеством заданий они «стараятся выиграть время, чтобы лучше понять, как работать онлайн». Хотя учащиеся выразили сомнения в том, что в итоге многим преподавателям это удалось.

С точки зрения учащихся, есть и плюсы в большом количестве заданий онлайн, потому что «наконец-то не нужно ничего печатать или писать от руки, это сохраняет столько времени и денег!».

В-пятых, в интервью опрашиваемые обратили внимание на негативный эффект от дедлайнов, устанавливаемых преподавателями для сдачи работ без явных на то оснований и пояснений. В опроснике молодые люди эту тему не затрагивали.

«Непонятные дедлайны» вызывают у ряда студентов беспокойство, ярость, иногда доводят до истощения; им неприятно испытывать постоянное чувство беспокойства, которое «убивает, если не дай бог я просрочу работу»; постоянно прокрастинировать, потому что не понимают, как организована вся система. И в результате многие отмечали сплошное выгорание.

Проблема не была бы настолько критичной, с точки зрения Р., если бы устанавливались адекватные дедлайны: два дня на подготовку реферата по сложному теоретическому курсу — это странно, тем более если преподаватель не объяснил четко, что именно нужно сделать. Студенты предлагают возможный выход из этой сложной ситуации — надо научиться всем пользоваться преимуществами цифровой среды, то есть:

- 1) ввести гибкий график, которому мог бы следовать студент при выполнении заданий (в любое время до дедлайна);
- 2) обеспечить наличие гарантированной обратной связи между студентами и преподавателем;

3) оперативно получать информацию о потенциальных изменениях в расписании заранее, в срок, известный каждому («Преподаватели же привязаны к аудиторному графику. Это так не работает»).

Некоторые обеспокоены тем, что возникшие проблемы со здоровьем из-за долгой работы за компьютером мешают им развиваться и получать столько же информации, сколько они могли бы получить в аудитории: «Ну ведь возможно записать лекцию и загрузить презентацию, чтобы студент все это посмотрел позже. Вместо этого преподаватель зачем-то контролирует мою посещаемость»; «Я физически не могу быть перед компьютером так долго. Непонятно нам странное правило, как и все эти дурацкие дедлайны, которые выставляются по непонятным причинам».

В-шестых, еще одним источником благополучия во время учебы, о котором студенты охотно рассуждали в интервью, было знание четких критериев оценивания (в опроснике эта тема не поднималась).

Студенты в замешательстве, когда они не понимают, что им нужно улучшить в учебе, когда преподаватель просто ставит низкий балл и говорит, что то или иное эссе «слишком общее». Ситуации, когда кому-то ставят тот же балл, что и другому студенту, который просто скачал работу из Интернета, демотивирует многих.

С точки зрения респондентов, около 30–40 % преподавателей считают хорошими только те работы, которые «выполнены по их книге». Этот подход «доводится до абсурда в цифровой среде, хотя бы потому что не все книги оцифрованы, а мы получаем низкую оценку только из-за отсутствия доступа к книге преподавателя. Это странно». Студенты расстроены потому, что не понимают, чем фактические данные из других источников отличаются от данных, приводимых преподавателем в своей книге: «Я не списываю, я перерабатываю информацию. Это же должно цениться?».

В-седьмых, в интервью большинство студентов сошлись во мнении, что их эмоциональное состояние в значительной степени зависит от наличия обратной связи с преподавателем. На момент исследования многие студенты были обеспокоены либо полным отсутствием диалога, либо его негарантированным характером (в опроснике эта тема не затрагивалась).

К сожалению, вследствие указанных проблем студенты теряют мотивацию с каждым учебным днем. Они любят учиться, но им жаль, что большинство из сделанных заданий «просто уходят в черную дыру»; «трудно, невозможно понять, что преподаватели ожидают, в отличие от аудиторных занятий, очень редко можно добиться от многих из них конкретного ответа». Отдельные студенты отмечают: «Что случилось

с некоторыми преподавателями? Они прячутся от нас? Обычно студенты избегают преподавателей». Помимо этого, кто-то разочарован потерей связи с преподавателем, потому что не понятны четкие критерии оценки на экзамене («Мне очень важно получить высший балл, мне нужно гарантировать себе место в общежитии на будущий год»).

Круглая отличница приводит анекдотичный пример: «Преподаватель заблокировал меня на образовательной платформе, когда я захотела узнать у него, как лучше подготовиться к тесту».

Однако есть и те, кто признает, что преподавателям в ситуации учебы онлайн сложнее, потому что на них лежит больше ответственности, при этом все же допускает, что ряд преподавателей «не может выйти за рамки своих наработок».

Описанные выше проблемы, считают многие участники, главным образом связаны с преподавателями старшего возраста, однако ни один из студентов не считает, что возраст — единственная причина. Среди возможных сложившихся сложностей приводились возраст, низкий уровень владения ППС цифровыми навыками, нежелание меняться и адаптироваться к новым условиям. В целом студенты считают, что таких преподавателей от 50 до 80 % в их учебной практике.

Таким образом, в ходе анализа ответов опрошенных 88 студентов-бакалавров одного из ведущих вузов Беларуси было выявлено, что большинство респондентов находят свое цифровое благополучие проблемным в силу либо личностных психологических особенностей, либо непосредственных ситуаций, с которыми они столкнулись во время обучения, то есть внешних причин по отношению к ним самим.

Многие студенты четко обозначили преимущество обучения в цифровой среде на момент исследования — защищенность во время пандемии.

Молодые люди обозначили четкую связь между своим цифровым благополучием и своими цифровыми действиями, а также обозначили важный элемент, влияющий на их цифровое благополучие при выполнении заданий онлайн, — уместные цифровые действия преподавателя.

Высказывалось недовольство нечеткой организацией учебного процесса онлайн, в частности выросшим объемом учебных задач, многие из которых участники считали бесполезными; расплывчатыми критериями оценивания итоговых работ. Особое беспокойство вызывали многочисленные случаи нарушения обратной связи между учащимися и преподавателями.



Представляется интересным провести дополнительное исследование с той же группой респондентов и сравнить результаты. Это даст возможность понять, были выявленные параметры цифрового благополучия лишь ситуативной реакцией на резкое погружение в онлайн-среду в связи с пандемией или же зафиксированные сложности внутренне присущи выполнению учебных заданий онлайн.

### **Список основных источников**

1. Educating 21st Century Children: Emotional Well-being in the Digital Age, Educational Research and Innovation [Electronic resource]. — Paris : OECD Publishing, 2019. — P. 25–63. — Mode of access: <http://www.oecd.org/publications/educating-21st-century-children-b7f33425-en.htm>. — Date of access: 11.01.2021.
2. Gui, M. «Digital Well-Being». Developing a New Theoretical Tool For Media Literacy Research. Italian Journal of Sociology of Education [Electronic resource] / M. Gui, M. Fasoli, R. Carradore. — 2019. — № 9 (1). — P. 155–173. — Mode of access: [http://ijse.padovauniversitypress.it/system/files/papers/2017\\_1\\_8.pdf](http://ijse.padovauniversitypress.it/system/files/papers/2017_1_8.pdf). — Date of access: 08.01.2021.
3. Ribble, M. Digital Citizenship for Educational Change / M. Ribble // Kappa Delta Pi Record. — 2012. — № 48(4). — P. 149; 151
4. Richardson, J. Digital citizenship education handbook: Being online, well-being online, and rights online / J. Richardson, E. Milovidov // Council of Europe, 2019. — P. 54–56.
5. Информационное общество в Республике Беларусь [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. — 2019. — Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/upload/iblock/fac/facac4a309c011aab5f9ed856bd3da49.pdf>. — Дата доступа: 03.04.2020.
6. Prensky, M. Digital natives, Digital Immigrants / M. Prensky // Cross Currents: Cultures, Communities, Technologies. — Wadsworth : Cengage Learning, 2014. — P. 45–51.

### **PARAMETERS OF DIGITAL WELL-BEING OF UNDERGRADUATE STUDENTS (ON THE EXAMPLE OF LEARNING DURING THE PANDEMIC)**

*Based on a sample of 88 participants, the majority of students find their digital well-being challenging due to either their personal psychological characteristics or to particular experiences. Students also acknowledged a direct link between their digital engagement and overall well-being. Participants identified a significant mediating link — the teacher. Some respondents were clear about the advantages of their experiences of digital engagement for educational purposes, however most students reported that when being forced to complete a large amount of learning activities that they often find meaningless, being unaware of assessment criteria or feeling unable to influence the educational process they build anxiety and fears regarding the learning process.*