

Коммуникативное поведение студентов в виртуальном классе

И. Т. Мавродиева^{✉1}

¹ Софийский университет им. Св. Климента Охридского,
1504, Болгария, г. София, б-р Царь Освободитель, д. 15

Сведения об авторе

Иванка Тодорова Мавродиева,
SPIN-код: 9844-6341,
ORCID: 0000-0002-3764-5123,
e-mail: mavrodiava@phls.uni-sofia.bg,
i.mavrodiava@gmail.com

Для цитирования:

Мавродиева, И. Т.
(2020) Коммуникативное
поведение студентов
в виртуальном классе. *Психология
человека в образовании*, т. 2, № 3,
с. 247–256.
DOI: 10.33910/2686-9527-2020-2-
3-247-256

Получена 21 мая 2020; прошла
рецензирование 19 июня 2020;
принята 27 июня 2020.

Права: © Автор (2020).

Опубликовано Российским
государственным педагогическим
университетом им. А. И. Герцена.
Открытый доступ на условиях
лицензии CC BY-NC 4.0.

Аннотация. В статье с помощью метода киберэтнографического наблюдения проанализирован авторский опыт общения со студентами в ситуации кризиса, связанного с пандемией коронавируса, и установлены изменения в процессе их обучения в университете в целом и дистанционного обучения в частности. Данные изменения требуют быстрой трансформации методов обучения, учебных материалов и условий выполнения заданий. *Первая гипотеза* состоит в том, что студенты предпочитают получать информацию и инструкции шаг за шагом через короткие описания, они избегают чтения теоретических текстов и сосредоточены на выполнении заданий. *Вторая гипотеза* заключается в том, что учащиеся используют чат в Moodle, чтобы задавать вопросы в основном по заданиям, которые они выполняют, и постепенно начинают задавать вопросы по темам, связанным с учебным материалом; диалог фрагментирован и многослоен. *Объектом* наблюдений явились 120 студентов дневного отделения, изучающие учебные дисциплины в области публичных выступлений, связей с общественностью, делового общения, техники общения. *По результатам исследования* было установлено, что в условиях виртуального класса студенты предпочитают пошаговое изложение задач, краткие описания и инструкции, следуя коммуникативной модели, включающей прагматизм в организации и подготовке. Наиболее высокие результаты выполнения заданий наблюдаются в условиях использования возможностей средств массовой информации. В ситуации публичного онлайн-общения возникают трудности в руководстве диалогом и предоставлении ответов; использование мозгового штурма и приемов ассоциативного мышления также затруднено. Учащиеся используют публичный чат BigBlueButton преимущественно для того, чтобы задавать вопросы, связанные с организацией учебного процесса, при формулировке содержательных суждений в чате они склонны к проявлениям социальной желательности и снижению критичности. Делается вывод о том, что студенты быстро адаптируются к условиям виртуального класса, однако сам по себе он не может быть основным каналом онлайн-обучения.

Ключевые слова: коммуникативное поведение, виртуальный класс, цифровая грамотность, онлайн-тренинги, кризисная ситуация.

Communication behavior of students in a virtual classroom

I. T. Mavrodieva✉¹

¹ Sofia University "St. Kliment Ohridski", 15 Tzar Osvoboditel Blvd, Sofia 1504, Bulgaria

Author

Ivanka T. Mavrodieva,
SPIN: 9844-6341,
ORCID: 0000-0002-3764-5123,
e-mail: mavrodieva@phls.uni-sofia.bg,
i.mavrodieva@gmail.com

For citation:

Mavrodieva, I. T.
(2020) Communication behavior
of students in a virtual classroom.
Psychology in Education, vol. 2,
no. 3, pp. 247–256.
DOI: 10.33910/2686-9527-2020-2-
3-247-256

Received 21 May 2020;
reviewed 19 June 2020;
accepted 27 June 2020.

Copyright: © The Author (2020).
Published by Herzen State
Pedagogical University of Russia.
Open access under CC BY-NC
License 4.0.

Abstract. The article examines the author's experience of communicating with students during the coronavirus crisis by means of the cyberethnographic observation method and establishes the changes in the university-level education process in general, and in distance learning in particular. These changes require a quick transformation of teaching methods, training materials, and assignment conditions. As a result of the study, a number of hypotheses were confirmed. The first hypothesis suggested that students prefer to receive information and instructions step by step through short descriptions, avoid reading theoretical texts, and focus on completing their assignments. The second hypothesis suggested that a virtual classroom provides opportunities for online learning, but there are technical, communicative and organizational difficulties in managing dialogue and learning in the new environment. The third hypothesis was that students initially use the Moodle chat to ask questions mainly on the assignments they have to do, and gradually transit to asking questions on the essence of the topics related to the educational material; the dialogue is fragmented and multi-layered. The observation sample was comprised of 120 full-time students studying the following academic disciplines: Public Speaking, Public Relations, Business Communication, and Communication Skills. According to the results of the research, in a virtual classroom, students prefer a step-by-step presentation of tasks and brief descriptions and instructions associated with the communicative model of pragmatism in organization and training. The highest results were observed under the conditions that involved the use of the possibilities offered by mass media. In the context of public online communication, it proved difficult to guide the dialogue and provide answers, as well as to use brainstorming and associative thinking techniques. Students tend to use the BigBlueButtonBN public chat mainly to ask questions about education process organization. When formulating ideas in the chat, they tend to show social desirability and reduce criticism. It is concluded that, although students quickly adapt to virtual classroom conditions, a virtual classroom cannot serve as the main channel of online learning.

Keywords: communication behaviour, virtual classroom, digital literacy, online training, crisis situation.

Введение

Обучение в виртуальных классах существует уже несколько десятилетий, оно имеет традиции в университетском образовании; в то же время некоторые преподаватели предпочитают традиционные формы организации обучения, такие как аудиторные лекции, или варианты так называемого смешанного обучения (blended education). Ситуация с коронавирусом и введение чрезвычайного положения в Болгарии 13 марта 2020 года потребовали от академического руководства принятия решений на уровне университетов, факультетов, кафедр о полном переходе магистерских программ на дистанционное обучение. Первый случай заражения коронавирусом в Болгарии был установлен 8 марта 2020 года; 15 марта руководство

Софийского университета издало приказ об обучении в дистанционной форме, определяя срок до 10 мая, а затем он был продлен до 25 мая 2020 года, и это решение предполагало, что текущий учебный год закончится для некоторых специальностей именно в дистанционном формате. Это потребовало быстрой реорганизации учебного процесса и принятия мер, направленных на содействие адаптации к новым условиям как преподавателей, так и студентов. Возникшая ситуация создала возможность для установления и анализа особенностей дистанционного обучения, способов его использования, а также для понимания и переосмысления преимуществ традиционных форм университетского образования.

Для обучения в основном используются Moodle и Microsoft Teams, некоторые преподаватели проводят занятия через Zoom, Google

Classroom, Diskord. Цель исследования — выявить особенности коммуникативного поведения учащихся при обучении в виртуальном классе с помощью Moodle, а также изменения в академическом общении в условиях проведения занятий, семинаров и тренингов исключительно в дистанционной форме. *Первая задача наблюдения* — выяснить, как студенты участвуют в тренингах, проводимых только в онлайн-среде, и какие результаты получаются после того, как обучаемые быстро переключаются с традиционной или смешанной формы на дистанционное обучение. *Вторая задача* включает в себя наблюдение за распределением внимания членов виртуальной академической аудитории, их концентрацией в процессе обучения и инструктажа, а также за интеракцией во время их участия в тренингах. *Третья задача* направлена на то, чтобы выяснить, как студенты участвуют в виртуальном общении в публичном чате на BigBlueButton, используя письменные, устные, визуальные и мультимедийные инструменты, как это влияет на эффективность общения и обучения и какие изменения происходят в коммуникативном поведении в течение более двух месяцев дистанционного обучения.

Теоретический обзор и современное состояние проблемы

В последние десятилетия растет интерес к изучению возможностей виртуального класса. Существуют различные термины, используемые для описания типов обучения, такие как «электронное образование» (electronic education), «электронное обучение» (e-learn); «дистанционное обучение» (distance education). Введен термин «онлайн-обучение» с акцентом на использование технических средств, программного обеспечения и приложений. Другие авторы говорят о «мобильном обучении» (mobile learning), учитывая использование мобильных устройств и приложений для смартфонов (Al-Mashhadani, Al-Rawe 2018).

Термин «виртуальный класс» утвердился как в научных публикациях, так и в методологических работах и педагогических практиках. Проводятся исследования на уровне специализированного/персонализированного виртуального класса (customised live virtual classroom — LVC); авторы, давая оценку используемого прототипа, сообщают, что LVC не полностью решает проблемы в обучении, но имеет некоторые преимущества при использовании индивидуального подхода в онлайн-среде (Halse, Mallinson, Foster 2007).

Другие исследователи считают, что виртуальная классная комната является формой электронного обучения, которая служит дополнением к традиционным методам обучения, без прямого физического контакта и прямой обратной связи между преподавателем и студентами. В исследованиях, проведенных в развивающихся странах Африки и посвященных анализу механизмов внедрения виртуальных систем и дистанционного обучения, было установлено, что управление классной комнатой является эффективным инструментом организации обучения в дистанционном формате (Fashade, Salu, Salau et al. 2017).

Проводятся исследования по внедрению обучения в виртуальном классе и, в частности, на «асинхронных форумах», которые используются в качестве дополнительной платформы для обучения студентов. Нанта Кумар Субраманиам и Махешвари Кандасами считают, что авторы форума (платформы) создают условия для сотрудничества между студентами (за пределами аудитории) при подготовке заданий. Использование асинхронных форумов показывает трудности, отличающие обсуждения в университетских аудиториях от дискуссий в онлайн-среде. Дискуссии в аудиториях проводятся одновременно и в одном месте; преподаватель напрямую участвует, направляет процесс обучения и работы в группах. В онлайн-дискуссиях так называемые дистанционные студенты находятся в разных местах и обсуждают подготовку заданий в разное время в качестве членов маленьких групп. То есть виртуальные форумы являются асинхронными и используют разные каналы связи, а эффективность и интерактивное общение студенческих групп в Интернете трудно измерить (Subramaniam, Kandasamy 2011).

Еще в 2006 году Мэтт Бауэр говорил о «педагогике виртуального класса» и об организации учебного процесса, который включает в себя изучение софтверных программ на начальном этапе обучения IT-специалистов (Bower 2006). Терминология обновляется и актуализируется с учетом необходимости называть новые реалии. Михаил Паскявичюс и Валерия Ирван используют термины «открытая педагогика» (open pedagogy), «открытое сетевое обучение» (open network learning) в высшем образовании. Авторы приходят к выводу об открытости современной образовательной системы, которая заключается в том, что учебные ресурсы становятся легко обнаруживаемыми, имеется быстрый доступ к ним, их можно многократно использовать, что, в свою очередь, способствует обме-

ну научной информацией и созданию виртуальных сообществ педагогов (Paskevicius, Irvine 2019, 17).

Еще одним направлением исследований является организация учебного процесса и использование программного обеспечения с технологической поддержкой обучения. Было установлено, что студенты легко общаются в чате и используют его не только для обратной связи с преподавателем, но и для выяснения ответов на вопросы во время обучения. Другой вывод заключается в том, что программное обеспечение в виртуальном классе сокращает объем документации и облегчает процесс оценки учащихся (Kaware 2015).

Часть авторов исследует персонализацию образования и его адаптацию к потребностям студентов; они считают, что в «умной/интеллектуальной учебной среде» (smart learning environment) появился новый педагогический подход. Авторы поясняют, что так называемые интеллектуальные устройства создают другую среду обучения и способствуют развитию персонализированного и адаптированного обучения. Авторы резюмируют, что, когда целью является эффективность, необходимо интегрировать новые методы с уже установленными традиционными методами обучения (Peng, Ma, Spector 2019).

Джон Дрон также говорит об умной среде обучения (smart learning environments), выражая критическое отношение к ней и констатируя, что она не всегда способствует развитию интеллекта учащихся, особенно если недостаточно продумана замена одного элемента учебной среды другим. Он отмечает, что важно сочетать элементы таким образом, чтобы они могли эффективно быть объединены в единую организационную единицу, чтобы они были связаны цепочками и чтобы их объединение привело к положительному результату (Dron 2018). Недостатки использования интеллектуальных устройств в преподавании и обучении также отмечены учеными, которые проводят исследования деятельности преподавателей в университетах Иордании. Авторы отмечают рассеянность, отсутствие концентрации на преподаваемом материале, быстрое снижение внимания студентов, взаимосвязанные с недостаточным уровнем цифровой культуры преподавателей и информированности о важности включения технологий в образование. По мнению исследователей, это требует обучения как преподавателей, так и студентов не только цифровым навыкам, но и навыкам общения в виртуальном классе (Al-Hamad, Al-Hamad, Al-Omari 2020).

В Болгарии проводятся исследования в связи с электронным обучением, но в большинстве случаев они связаны со смешанным обучением или обучением в традиционном аудиторном формате, в котором применяются образовательные ресурсы, существующие в электронной форме. Ученые и преподаватели используют электронные ресурсы для обучения студентов, изучающих болгарскую филологию (Dacheva, Dzhonova 2017), и создают электронные курсы, направленные на изучение грамматики и языковой культуры (Dacheva, Tisheva, Dzhonova 2016). Николина Цветкова рассматривает европейскую политику в области образования, языка и электронных компетенций в эпоху цифровых технологий и резюмирует, что появляются три приоритета. Первый связан с эффективным использованием цифровых технологий для преподавания и обучения. Второй направлен на развитие соответствующих цифровых компетенций и навыков, необходимых для цифрового преобразования. Третий касается улучшения образования за счет лучшего анализа данных и прогнозирования (Tsvetkova 2018, 171–173).

Обзор дает основание сделать вывод о том, что исследования имеют различные акценты и авторы сосредоточены на многих проблемах: улучшение технических и технологических параметров, использование программ и приложений, применение эффективных методов передачи, развитие педагогических и организационных навыков управления учебным процессом с учетом изменений в общении в академических кругах и в коммуникативном поведении студентов. Исследователи отмечают не только преимущества цифровых технологий, интеллектуальных устройств, но и недостатки; они выявляют проблемы и возможности для улучшения дистанционного обучения на разных уровнях. Было установлено, что существует мало исследований в области обучения для формирования, развития и улучшения коммуникативного поведения студентов.

Организация и методы исследований

Существуют различные методы исследования онлайн-обучения. Например, Мюрти говорит о цифровом этнографе, который изучает использование новых технологий в социальных науках (Murthy 2008). Он же описывает цифровые этнографические методы, которые также используются в социальных исследованиях (Murthy 2011). Другой хорошо известный метод — киберэтнографическое наблюдение, или киберэтнография; Наталья Рибас и Радика

Гаджала представляют свои возможности для исследования и понимания цифровой меридианной/опосредованной идентичности (Rybas, Gajjala 2007). По мнению авторов, киберэтнографический метод подходит для анализа киберпространства и конкретной среды, что подразумевает постоянное присутствие участников в сети, поэтому исследователь может анализировать повседневные практики, которые, однако, связаны с контекстом. Возможен анализ, включая тексты, с учетом субъективного опыта аналитика, который также работает в среде, опосредованной цифровыми данными; таким образом, между киберэтнографом и субъектами создаются реляционные связи, потому что в этой конкретной практике пространства-времени исследователь вникает в окружающую среду. Авторы также подчеркивают, что возможны пересечения между офлайн- и онлайн-практикой, и это позволяет осуществлять контекстуализацию в их исследовании (Rybas, Gajjala 2007). Этот метод был предложен Тодором Симеоновым, который считает, что по сути киберэтнография представляет собой письменную, аудио- или видеопрезентацию (или их комбинацию) культуры в виртуальной среде, которая отражается через субъективное понимание и опыт исследователя (Simeonov 2018).

Первая гипотеза состоит в том, что студенты предпочитают получать информацию и инструкции шаг за шагом посредством коротких описаний, они избегают чтения теоретических текстов и сосредоточены на заданиях. Вторая гипотеза сводится к тому, что студенты используют чат в Moodle, чтобы задавать вопросы, в основном о заданиях, которые они выполняют. Они постепенно начинают задавать вопросы по темам, связанным с учебным материалом, при этом диалог фрагментирован и многослоен.

Период исследования охватывает два месяца с 13 марта по 13 мая 2020 года, наблюдение включает в себя 18 виртуальных классных комнат, каждая из которых имеет среднюю продолжительность 90 минут и общую продолжительность около 27 часов. Второй семестр начался 18 февраля, и можно сравнить изменения после введения чрезвычайного положения 13 марта 2020 года.

Объектом исследования являются около 130 студентов трех факультетов Софийского университета им. Св. Климента Охридского; обучающиеся имеют доступ к Интернету, что позволяет включать их в виртуальные классы, в основном с настольных и портативных компьютеров, а также с мобильных телефонов и планшетов. Состав относительно постоянный

и включает 120 студентов, которые изучают следующие четыре учебные дисциплины:

- «Публичная речь» или «Риторика» (60 студентов-бакалавров, второй курс по специальности «Связи с общественностью» факультета журналистики и массовых коммуникаций);
- «Техника общения» (студенты бакалавриата; 10 из них — второй курс, специальность «Библиотековедение», и 20 — первый курс, специальность «Публичные информационные системы» философского факультета);
- «Связи с общественностью и деловое общение» (30 студентов-бакалавров, второй курс, специальность «Управление бизнесом», экономический факультет);
- «Связи с общественностью компании» (9 магистрантов, обучающихся по программе «Рынки труда и управление персоналом», факультет философии).

Критериями для селекции курсов и для сравнения являются количество студентов и количество дисциплин с практической направленностью. Были выбраны такие ситуации, которые дают возможность прояснить специфику коммуникативного поведения на разных курсах, специальностях и факультетах: собеседования при приеме на работу и творческая оперативка являются частью делового общения, а медиа-обучение и пресс-конференции типичны для СМИ и публичного общения. Творческая оперативка (creative briefing) проводится для обсуждения идей логотипов, слоганов, PR-мероприятий, рекламных кампаний. Используется метод мозгового штурма. После ее завершения участники вносят предложения руководителям. Собеседования при устройстве на работу проводились в группах студентов, обучающихся по специальностям «Библиотековедение», «Публичные информационные системы», «Управление бизнесом»; творческая оперативка, пресс-конференция и участие средств массовой информации проводились в качестве тренинга на всех пяти курсах или, как было сказано выше, в 18 виртуальных классах. Все студенты прошли обучение, т. к. до карантина они посещали лекции, участвовали в 1–2 тренингах в классе; студенты использовали электронные ресурсы для самостоятельной подготовки, их оценивали как в учебной аудитории, так и онлайн. Во время дистанционного обучения необходимо было быстро реорганизовать учебный процесс; обучение проходило в виртуальном классе с использованием аудиосвязи и публичного чата. Нет необходимости использовать видеосвязь,

и одной из причин этого является слишком большое количество курсов и вариантов для перегрузки сервера в университете, если занятия проводятся исключительно по видеосвязи. Отсутствие онлайн-обучения по видеосвязи является недостатком по сравнению с прямым академическим общением, так как студенты не принимают во внимание нелингвистические средства, такие как жесты, выражения лица и другие, полагаясь только на паралингвистические средства: голос, интонацию, высоту и громкость, паузы, акценты, темп, мелодию, диапазон, интонацию и многое другое. Используется только Moodle — BigBlueButton, то есть существуют одинаковые условия для проведения исследования и база для сопоставимости. Анализ проводится на трех уровнях: подготовка к участию в онлайн-тренингах, внедрение онлайн-тренингов (включая самооценку, оценку другими студентами и преподавателем) и использование чата, который является частью BigBlueButton в процессе обучения. Таким образом, коммуникативное поведение студентов анализируется всесторонне.

Обособляются следующие этапы. *На первом этапе* даются теоретические знания, студенты инструктируются преподавателем в предыдущем виртуальном классе, распределяются коммуникативные роли (в пресс-конференции — ведущий и участники; в медиашоу — журналисты и участники; в творческой оперативке — креативный менеджер отдела и сотрудники; во время собеседования — менеджеры по персоналу, профессиональные психологи и кандидаты на свободные вакансии). Преподаватель дает инструкции по подготовке участников (источники информации, формулирование вопросов, подготовка ответов, документация и др., структурирование основных моментов сценария (знакомство с ситуацией и завершение общения в конкретном случае, руководство диалогом)). *Второй этап* невидим для преподавателя: студенты готовятся индивидуально или в команде, но когда их спрашивают о подготовке, они утверждают, что используют в основном электронные ресурсы и самоорганизуются через группы Facebook. *Третий этап* — внедрение онлайн-тренинга, который имеет специфику в зависимости от ситуации. Обязательно следует руководить диалогом, управлять временем, соблюдением этикета, распределением внимания между сценарием и онлайн-участием, концен-

трацией в прослушивании вопросов и предоставлении ответов, динамикой обучения. *Четвертый этап* — это анализ и формулирование рекомендаций по улучшению коммуникативных навыков в цифровой среде.

Результаты

Коммуникативное поведение в онлайн академической среде

Студенты предпочитают поэтапное представление информации преподавателем, краткое пошаговое описание, которое копируется в виде текста в соответствующие разделы Moodle. Обучающиеся ожидают примеров хороших и плохих практик, краткого изложения моделей коммуникативного поведения и четкого представления инструкции о коммуникативных ролях.

Студенты имеют опыт традиционного обучения в аудитории, но в случае дистанционного обучения они хотят подтвердить информацию в письменном виде в соответствующем разделе Moodle, чтобы организовать себя. В процессе подготовки обучающиеся продолжают чтение коротких текстов и избегают длинных теоретических описаний; они находят информацию в презентациях PowerPoint, в видео и учебных пособиях онлайн, в электронных словарях и справочниках. Студенты используют компьютеры, ноутбуки и мобильные телефоны, приложения и программное обеспечение, имеют очень хорошую цифровую грамотность.

По сравнению с традиционной формой студенты улучшили свою способность называть источники информации, их авторов, названия, сайты, предоставлять ссылки для доказательства достоверности и точности информации (потому что преподаватель и другие студенты сразу проверяют материал, открывая ссылки). С одной стороны, в коммуникативном поведении студенты переносят модель из традиционного поведения в виртуальный класс, но, с другой стороны, они осознают необходимость корректности; они понимают, что быстрый и легкий доступ к электронным ресурсам является плюсом, но сами они тоже обязаны раскрывать источники и уважать авторские права, научные публикации и опыт других.

Во время тренинга участники редко используют заранее подготовленные презентации PowerPoint, так как они представляются только голосом, без использования других невербальных средств. Студенты готовят текстовый материал, который часто включает в себя

гиперссылки. Во время онлайн-обучения они предпочитают читать, иногда с импровизацией. Удаленная форма создает дополнительные трудности и барьеры: студенты не видят других участников и не формируют ощущение виртуального сообщества, они дистанцированы не только в пространстве. В то же время другие студенты, не являющиеся участниками конкретной имитационной игры, воспринимают информацию лично, но ощущают нестабильность академической среды. Студенты как члены виртуальной академической аудитории разобщены, что также не позволяет создать сообщество, как это происходит при прямом общении в учебной аудитории. Еще одна проблема, которая наблюдается в виртуальном классе, — это распределение внимания, концентрация участников и управление временем в онлайн-тренинге. Отсутствие прямого контакта является фактором для более длительных пауз при включении участников, которые, с одной стороны, показывают беспокойство, с другой стороны, ждут включения другого участника. Передача голоса в технологическом плане через Интернет также создает условия для более длительных пауз.

Тем не менее студенты на этапе обсуждения активизируются, и затем происходит одновременная обратная связь двух типов: один — устный, когда используется микрофон, другой — набор текста в чате. Это не позволяет преподавателю успешно руководить диалогом, а также давать ответы участникам последовательно или выборочно. В обратной связи при написании текста встречаются лаконичные выражения, клише, характерные для модели коммуникативного поведения в социальных сетях, виртуальных форумах и чатах, то есть отмечается перевод моделей неформального личного общения онлайн в формальное академическое виртуальное общение.

В течение двух месяцев дистанционного обучения и онлайн-обучения студенты следуют коммуникативной модели, которая включает в себя прагматизм на всех этапах общения в виртуальном классе; они поэтапно следуют инструкциям и сценарию, становятся более дисциплинированными, но не имеют чувства общности.

Студенты готовятся в автономном режиме индивидуально или в команде и осмысливают коммуникативные роли. Слушатели всех пяти курсов легче справляются с обучением связям с общественностью, что отчасти связано со знанием популярных моделей телепередач,

особенно информационных, ток-шоу и телемагазинов из утренних телепередач. В зависимости от специальности на онлайн-тренингах типа «участие СМИ» обсуждаются темы, связанные с социальным предпринимательством и использованием социальной сети для бизнеса LinkedIn для отбора персонала (бакалавры по управлению бизнесом и мастера рынка труда); блогеры как лидеры онлайн-мнений; решения для организации музыкальных онлайн-мероприятий в ситуации короновирусного кризиса (бакалавры, обучающиеся по специальности «Связи с общественностью»); виртуальные книжные магазины (студенты, обучающиеся по специальности «Библиотекведение»); особенности так называемого «app generation», активно использующего приложения (студенты бакалавриата по специальностям «Библиотекведение», «Публичные информационные системы»). Обучение в ситуации «пресс-конференции» оказалось легче проводить в виртуальном классе для бакалавров, обучающихся по специальности «Связи с общественностью», и для магистров, причинами чего снова являются знания и опыт студентов. Бакалаврам, обучающимся по следующим специальностям: делового администрирования, библиотечного дела и систем общественной информации, — труднее сделать это, потому что у них нет знаний и опыта в соответствующей области. Киберэтнографический мониторинг показывает, что обучение в сфере делового общения, включая собеседования и подбор персонала, осуществляется по-разному. Студенты, специализирующиеся в области «Управление бизнесом», работают лучше всех, потому что они имеют теоретические знания по другим предметам. Студенты, обучающиеся по специальностям «Библиотекведение» и «Публичные информационные системы», испытывают трудности, потому что у них нет знаний, а также профессионального опыта, и они следуют стандартным диалогам и вопросам, представленным в Интернете. Самой сложной для всех специальностей оказалась творческая оперативка: студенты были сосредоточены в основном на создании логотипа, слогана, аргументации продуктов (косметика, натуральные продукты, витамины, пищевые добавки, шоколад, спортивные аксессуары и другие). Одной из причин является отсутствие прямого контакта между участниками, вторая причина — ограниченное время и недостаточное умение направлять диалог с использованием метода мозгового штурма и ассоциативного мышления, которые более эффективны в непосредственном обучении.

Коммуникативное поведение в чате в BigBlueButton

В течение первых двух недель студентам удалось перейти на онлайн-тренинги и дистанционное обучение, и были установлены изменения в академической коммуникации в виртуальном классе. Стресс и новая коммуникационная среда повлияли на организацию и проведение онлайн-тренингов. *Во-первых*, студенты стали задавать вопросы чаще всего перед лекцией, инструктажем и тренингом и представляли их в основном в письменном виде в чате. *Во-вторых*, вопросы касались организации учебного процесса, оценки, способов получения научной информации, в том числе набора URL-адресов. В первые две недели многие вопросы были не по существу и не связаны с конкретной темой. К концу первого месяца студенты постепенно адаптировались к дистанционному формату обучения и начали следовать сетевому этикету и правилам академического общения. Обучающиеся задавали вопросы, с одной стороны, по существу и по теме, а с другой стороны, ждали окончания указаний, инструкций или обучения, а затем спрашивали. Вопросы становились частью коммуникативного поведения, которое включало в себя самодисциплину и уважение к обучению, и студенты чувствовали себя более спокойными и уверенными. Приверженность сетевому этикету в формальном академическом виртуальном общении постепенно стала устойчивым элементом их коммуникативного поведения.

В то же время студенты задавали сходные вопросы, записывая их в чате, что подразумевало неоднократное предоставление преподавателем ответов в письменной или устной форме или же путем сочетания устной и письменной форм. Преподаватели старались отвечать студентам, поскольку они находились далеко в пространстве и ждали ответов на свои вопросы лично, даже если они прочитали ответы на похожие вопросы в чате. Это создавало трудности в управлении временем, способствовало накоплению ответов, многословию и параллелизму в диалоге в чате. Студенты оставались далекими и не являлись частью сплоченного и компактного виртуального сообщества; даже при использовании чата они предпочитали индивидуальный подход и создавали внутренние мини-диалоги. По сравнению с непосредственным общением в учебной аудитории направление диалога происходило менее организованно и скоординированно, так как все студенты находились в разных местах.

Таким образом, пространственно-временная ситуация в дистанционном обучении отличает-

ся, и преподаватель более нагружен в предоставлении ответов, а затем в обобщении ответов и инструкций в соответствующем разделе Moodle, которое не гарантирует, что студенты прочитают его и сравнят с тем, что было сказано в виртуальном классе. *Подтверждается гипотеза о том*, что чат используется главным образом для постановки организационных вопросов, поскольку они постепенно становятся более четко сформулированными и в основном по конкретной теме. *Вопросы также сохраняют краткость и лаконичность. В связи с постепенным улучшением самоорганизации и самоконтроля студентов в чате диалоги для выяснения организационных и научных вопросов становятся короче и эффективнее, сокращают потери времени на получение дополнительной информации от преподавателя. После двух месяцев дистанционного обучения самоорганизация и самоконтроль являются частью изменений в коммуникативном поведении студентов в виртуальном классе.*

Обсуждение результатов

Тодор Симеонов указывает на уровни интеграции технологий в исследовании с использованием метода киберэтнографического наблюдения: низкий, средний и высокий (Simeonov 2018). Результаты анализа показывают, что по истечении двух месяцев дистанционного обучения студенты бакалавриата и магистратуры в основном достигают успеха на первом уровне, хотя условно мы можем говорить о среднем уровне интеграции. Факторы, обеспечивающие достижение того или иного уровня интеграции, различаются. В их числе следует назвать короткий период адаптации, стрессы, недостаточную техническую поддержку и нестабильную работу серверов, которые в совокупности оказывают негативное влияние, с одной стороны, а с другой, цифровую грамотность, оказывающую положительное влияние. Выяснилось, что студенты используют различные компьютерные программы, сайты, делают заметки и формулируют вопросы, оценивают и делают заметки в чате, задают устные вопросы во время виртуального диалога, умеют включать графические и визуальные элементы при использовании презентаций на общем экране и благодаря этому время от времени достигают большей включенности во взаимодействие. Студенты постепенно осознают важность одновременного развития и совершенствования навыков цифровой грамотности и общения, что в будущем станет хорошей основой для участия в вебинарах, виртуальных конференциях, создания видео и многого другого. Следовательно, виртуальное

академическое общение и дистанционное обучение формируют знания и практический опыт. При организации тренингов, ролевых и симуляционных игр со студентами в будущем можно обсудить варианты включения экспертной оценки в качестве совместного веб-метода, который на практике является квазиэкспериментальным методом и описан Даниэлем Фридрихом (Friedrich 2019).

Тренинг в виртуальном классе позволяет сформировать навыки общения в условиях, отличных от традиционных форматов. Преподаватель выступает в роли инструктора, посредника и оценщика работы студентов. Обучающиеся также проводят самооценку и получают оценки от коллег, но опосредованное общение не всегда допускает искренность: иногда даются так называемые социально желательные оценки, то есть преобладает формальная похвала. Как отмечают в своей статье Крзитий Шарма, Михаил Джаннакос и Пьер Дилленбург, для будущих исследований остается вопрос, можно ли полностью заменить преподавателя в прямом общении с помощью искусственного интеллекта и повысит ли это мотивацию студентов, улучшит ли качество образования (Sharma, Giannakos, Dillenbourg 2019).

Выводы

Первая гипотеза подтвердилась: студенты предпочитают пошаговое изложение задач и краткие описания и инструкции; они переносят модель из традиционного обучения в виртуальный класс. Студенты продолжают избегать чтения длинных теоретических текстов, но, обучаясь дома и имея доступ к Интернету, они быстро находят информацию, предпочитая электронные словари и энциклопедии. Студенты следуют коммуникативной модели, которая включает в себя прагматизм в организации и подготовке. В случае если есть модели для подражания в обучении СМИ (коммуникация СМИ), студенты справляются лучше; когда организована пресс-конференция (публичное общение), возникают трудности в руководстве диалогом и предоставлении ответов; во время собеседования (деловое общение) задаются как банальные, так и интересные вопросы. Креативная оперативка (деловое общение) оказалась наиболее сложной, так как использование мозгового штурма и ассоциативного мышления более эффективно в прямой академической коммуникации.

Вторая гипотеза о том, что студенты используют публичный чат BigBlueButton, чтобы задавать вопросы, связанные в основном

с организацией учебного процесса, была частично подтверждена. Постепенно студенты начинают задавать вопросы по существу, но следуют модели краткой речи и, когда дают оценки работе коллег, становятся тривиальными и социально желательными; критичность, основанная на четких критериях, снижается. Предположение о том, что студенты более спонтанны в Интернете, вероятно, справедливо для неформального общения, но в виртуальных классах они избегают критики.

Результаты в связи с анализом коммуникативного поведения на четырех этапах работы в виртуальном классе показывают следующее. Транслируя теоретические знания в форме лекции, преподаватели адаптируют способ представления к онлайн-среде, и основным инструментом является голос. Это не создает трудностей, и студенты на когнитивном уровне воспринимают информацию, но им сложнее понять указания и инструкции при подготовке и участии в тренингах. У студентов наблюдается некоторая неуверенность, особенно в начале дистанционного обучения, в отношении того, смогут ли они справиться самостоятельно или в группах в автономном режиме или онлайн. Это потребовало кратких инструкций и их размещения в Moodle, чтобы избежать неясности. Подготовка осуществляется без активного участия преподавателя; преподаватель исполняет на этом этапе роль координатора, отвечая на вопросы студентов в Moodle или по электронной почте; студенты справляются относительно хорошо. Реализация тренингов онлайн основана на указаниях, сценариях и моделях. Студенты редко допускают отклонения, но есть задержка в предоставлении ответов в диалогах. Это связано не только с техническими проблемами Интернета, но также с некоторой неопределенностью и отсутствием опыта у некоторых студентов, поскольку они до сих пор не участвовали в академической виртуальной коммуникации. Результаты анализа показывают, что студенты не стесняются, когда получают критические замечания и рекомендации по улучшению навыков общения. В виртуальном классе студенты публично выслушивают замечания не только преподавателя, но и своих коллег. Студенты мотивированы на развитие, и виртуальный класс не создает трудностей в отношении обратной связи, которая также является частью дистанционного обучения.

Следовательно, студенты быстро привыкают к дистанционному обучению, но само по себе оно не может быть основным каналом онлайн-обучения.

References

- Al-Hamad, N. Q., Al-Hamad, A. Q., Al-Omari, F. A. (2020) Smart devices employment in teaching and learning: reality and challenges in Jordan universities. *Smart Learning Environments*, vol. 7, article 5. DOI: 10.1186/s40561-020-0115-0 (In English)
- Al-Mashhadani, M. A., Al-Rawe, M. F. (2018) The future role of mobile learning and smartphones applications in the Iraq private universities. *Smart Learning Environments*, vol. 5, article 28. DOI: 10.1186/s40561-018-0077-7 (In English)
- Bower, M. (2006) Virtual classroom pedagogy. *ACM SIGCSE Bulletin*, vol. 38, no. 1, pp. 148–152. DOI: 10.1145/1124706.1121390 (In English)
- Dacheva, G., Dzhonova, M. (2017) Ezikovata kultura i elektronoto obuchenie [Language culture and e-learning]. In: *Chuzhdiyat ezik i savremennoto vishe obrazovanie: materialy ot VIII mezhdunarodnata nauchna konferentsiya, 23–25 juni 2017 goda, Varna [Foreign language and modern higher education: Proceedings of the VIII International Scientific Conference, June 23–25, Varna]*. Varna: MU-Varna Publ., pp. 66–72. (In Bulgarian)
- Dacheva, G., Tisheva, J., Dzhonova, M. (2016) Elektronnite kursove v obuchenieto na studenti filolozi [Electronic courses in the training of philology students]. In: I. Merdzhanova (ed.). *Parva varnenska konferentsiya za elektronno obuchenie i upravlenie na znaniето: Most mezhdu srednoto i vissheto obrazovanie [First Varna Conference on e-Learning and Knowledge Management: A bridge between secondary and higher education]*. Varna: MU–Varna Publ., pp. 53–60. (In Bulgarian)
- Dron, J. (2018) Smart learning environments, and not so smart learning environments: A systems views. *Smart Learning Environments*, vol. 5, article 25. DOI: 10.1186/s40561-018-0075-9 (In English)
- Fashade, O. O., Salu, B. O., Salau, A. O. et al. (2017) Development of a VSAT based virtual e-learning system: (ARCSSTE-E as a Casestudy). *International Journal of Engineering Trends and Technology (IJETT)*, vol. 48, no. 7, pp. 398–403. DOI: 10.14445/22315381/IJETT-V48P269 (In English)
- Friedrich, D. (2019) Effectiveness of peer review as cooperative web-based learning method applied out-of-class in a role playing game: A case study by quasi-experimental approach. *Smart Learning Environments*, vol. 6, article 19. DOI: 10.1186/s40561-019-0102-5 (In English)
- Halse, M., Mallinson, R., Foster, G. (2007) A Prototype live virtual classroom for shared tertiary instruction. In: *Seventh IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies (ICALT 2007)*. S. p.: s. n., pp. 117–119. DOI: 10.1109/ICALT.2007.33 (In English)
- Kaware, S. S. (2015) Use of virtual classroom software for teaching. *Scholarly Research Journal of Interdisciplinary Studies*, vol. 3, no. 17, pp. 3040–3047. (In English)
- Murthy, D. (2008) Digital ethnography: An examination of the use of new technologies for social research. *Sociology*, vol. 42, no. 5, pp. 837–855. DOI: 10.1177/0038038508094565 (In English)
- Murthy, D. (2011) Emergent digital ethnographic methods for social research. In: Sh. N. Hesse-Biber (ed.). *Handbook of emergent technologies in social research*. New York: Oxford University Press, pp. 158–179. (In English)
- Paskevicius, M., Irvine, V. (2019) Practicalities of implementing open pedagogy in higher education. *Smart Learning Environments*, vol. 6, article 23. DOI: 10.1186/s40561-019-0110-5 (In English)
- Peng, H., Ma, S., Spector, J. M. (2019) Personalized adaptive learning: An emerging pedagogical approach enabled by a smart learning environment. *Smart Learning Environments*, vol. 6, article 9. DOI: 10.1186/s40561-019-0089-y (In English)
- Rybas, N., Gajjala, R. (2007) Developing cyberethnographic research methods for understanding digitally mediated identities. *Forum Qualitative Social Research Sozialforschung*, vol. 8, no. 3, article 35. DOI: 10.17169/fqs-8.3.282 (In English)
- Sharma, K., Giannakos, M., Dillenbourg, P. (2019) Eye-tracking and artificial intelligence to enhance motivation and learning. *Smart Learning Environments*, vol. 7, article 13. DOI: 10.1186/s40561-020-00122-x (In English)
- Simeonov, T. (2018) Kiberetnografiyata kato metod za izsledvane na virtualnoto prostranstvo [Cybertography as a method for studying virtual space]. *Retorika i komunikatsii — Rhetoric and Communications*, no. 36. [Online]. Available at: <https://rhetoric.bg/wp-content/uploads/2018/09/simeonov-t-issue-36-September-project-FNI-2018.pdf> (accessed 25.04.2020). (In Bulgarian)
- Subramaniam, N. K., Kandasamy, M. (2011) The virtual classroom: A catalyst for institutional transformation. *Australasian Journal of Educational Technology*, vol. 27, no. 8, pp. 1388–1412. DOI: 10.14742/ajet.900 (In English)
- Tsvetkova, N. (2018) *Anglijski ezik za komunikatsiya v institutsiite na Evropejskiya sauз. Teoretiko-prilozhni aspekti [English language for communication in the institutions of the European Union. Theoretical and applied aspects]*. Sofia: Sofia University St. Kliment Ohridski Publ., 296 p. (In Bulgarian)