

Ю. А. Кобранова

**ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА
В УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
(на примере МГЛУ)**

Важной частью образовательного процесса в системе высшего образования является коммуникация. От слаженного функционирования каналов коммуникации зависит успех всех участников этого процесса. В настоящее время развитие информационных технологий и средств связи позволяет выбрать наиболее удобные и эффективные формы общения и взаимодействия, избежать сложностей в реализации учебных и воспитательных задач, построить доверительные отношения между участниками образовательного процесса.

Данное исследование проводилось с целью выявления наиболее предпочитаемых каналов связи между участниками образовательного процесса, а также определения основных задач коммуникации, которые обычно ставятся участниками. Результаты исследования позволяют более точно оценить актуальность и эффективность используемых в учреждении высшего образования каналов коммуникации и дают возможность скорректировать использование цифровых ресурсов при взаимодействии между участниками образовательного процесса.

В качестве главного метода исследования использовалось онлайн-анкетирование, респондентами которого стали студенты 1–5 курсов переводческого факультета МГЛУ (всего 314 человек). Вопросы анкеты были посвящены внутренней вертикальной (разностатусной) коммуникации между студентами и преподавателями, студентами и администрацией учреждения высшего образования, а также внутренней горизонтальной (равностатусной) коммуникации между студентами.

Анализ ответов показал, что большинство студентов удовлетворены полнотой и своевременностью получения информации о текущих занятиях, заданиях, отметках (65 %) и о текущих проектах и событиях в университете (68 %), однако данный показатель требует значительной доработки, так как качество и скорость удовлетворения информационных потребностей оказывают огромное влияние на мотивацию студентов к обучению и эффективность образовательного процесса в целом.

При общении с преподавателями студенты чаще всего используют чаты в социальных сетях (76 %), личное общение (63 %) и электронную почту (49 %). Реже всего при данном взаимодействии студенты прибегают к телефонным звонкам (3 %).

Активное использование электронных средств коммуникации можно объяснить возможностью передачи и получения различных типов сообщений (текстов, аудио- и видеофайлов), а также быстротой обратной связи. При этом данный канал взаимодействия не нарушает границы личного пространства его участников, так как позволяет самостоятельно выбрать удобный для себя формат и момент для ответа.

Личное общение помогает уделить внимание каждому студенту, учитывает его личностные характеристики, способствует установлению доверительных отношений, дает возможность получить мгновенные ответы на интересующие вопросы и эмоциональную реакцию на них. Следует отметить, что используемые каналы взаимодействия вполне удовлетворяют студентов, о чем свидетельствуют данные опроса.

Несмотря на то, что у преподавателей и студентов может быть много общего – и научные интересы, и человеческие ценности, и увлечения, – студенты не считают это основанием для общения на равных (51 %) либо никогда над этим не задумывались (22 %). Большинство из них выстраивают уважительные и доверительные отношения с преподавателями и имеют возможность инициировать коммуникацию (68 %).

При общении с преподавателями студенты решают различные задачи, но, как показал опрос, основная цель общения не выходит за рамки учебного процесса. В первую очередь, студенты стремятся получить новую информацию (89 %), обеспечить взаимодействие (55 %) и отобразить накопленные знания (39 %). Лишь 17 % используют общение с преподавателем, чтобы выразить свои чувства и отношение к миру.

Анализ результатов опроса выявил проблему взаимодействия студентов и администрации учреждения высшего образования (ректор, проректоры, декан, работники деканата). 43 % респондентов заявили, что не общаются с представителями администрации, 28 % общаются очень редко (1 раз в семестр/месяц). Лишь 16 % опрошенных отметили, что видятся с представителями администрации каждый день или раз в неделю. Чаще всего взаимодействие происходит через личное общение (48 %). Гораздо реже для этой цели используются электронная почта (23 %) и чаты в социальных сетях (17 %). Телефонные звонки, так же, как и при общении с преподавателями, не являются популярным каналом коммуникации (5 %). Стоит отметить, что студенты хотели бы иметь возможность больше использовать чаты в социальных сетях (36 %) и электронную почту (31 %) для взаимодействия с администрацией учреждения высшего образования.

О слабой вовлеченности студентов в организацию образовательного процесса в учреждении высшего образования предположительно говорит и тот факт, что лишь 53 % опрошенных считают, что у них есть возможность инициировать взаимодействие с представителями администрации. 41 % не задумывались об этом, и 6 % уверены, что такой возможности у них нет.

Согласно опросу, основными мотивами для взаимодействия с органами управления учреждением высшего образования и факультетом являются обеспечение взаимодействия (67 %) и получение новой информации (66 %). Относительно небольшой процент студентов (11 %) используют общение с представителями администрации для того, чтобы выразить свои чувства и отношение к миру.

Не менее важную роль в функционировании любой организации имеет также и внутренняя горизонтальная коммуникация. Исследование показало

высокий процент вовлеченности студентов в общение друг с другом: 93 % респондентов общаются ежедневно по учебным вопросам и 81 % – во внеурочное время. При этом, 76 % студентов имеют друзей среди одногруппников. Главной задачей при общении с одногруппниками студенты считают взаимодействие (96 %). 50 % опрошенных предпочитают обмениваться знаниями и новой информацией, а 28 % совместно используют накопленные знания для написания конспектов и рефератов. Признаком дружеских отношений среди студентов может служить достаточно высокий процент тех, кто, главным образом, использует коммуникацию с одногруппниками для выражения своих чувств и отношения к миру (62 %). В отличие от внутренней вертикальной коммуникации при взаимодействии с одногруппниками студенты предпочитают личное общение (85 %), а электронная почта практически не используется. Ее с успехом заменяют чаты в социальных сетях (83 %), которые, по результатам опроса, являются лидером среди каналов коммуникации на всех уровнях.

Таким образом, проведенное нами социологическое исследование по вопросу взаимодействия между участниками образовательного процесса дало более точное представление об эффективности каналов коммуникации в учреждении высшего образования, выявило некоторые проблемы и может в дальнейшем служить импульсом для поиска возможных решений, способов более активного вовлечения студентов в образовательный процесс и более тесного сотрудничества для улучшения качества образования.