

Риск возникновения конфликтных ситуаций при организации взаимодействия участников учебного процесса в цифровой образовательной среде

Вайндорф-Сысоева М.Е.

*Московский педагогический государственный университет (ФГБОУ ВО МПГУ), г. Москва, Российская Федерация
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2807-316X>, e-mail: mageva@yandex.ru*

Панькина Е.В.

*Московский педагогический государственный университет (ФГБОУ ВО МПГУ), г. Москва, Российская Федерация
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3722-9215>, e-mail: ev.pankina@mpgu.edu*

События последних месяцев, связанные с пандемией, способствовали стремительному переходу на дистанционное обучение. Несмотря на имеющиеся исследования в области электронного обучения, проблема конфликтов, возникающих у участников учебного процесса в цифровой образовательной среде изучена недостаточно. В статье рассматриваются основные модели взаимодействия участников учебного процесса в цифровой образовательной среде, а также их особенности. Утверждается, что особенности личности, особенности социальной ситуации, уровень ИКТ-компетентности обучающего и обучающегося способны приводить к возникновению конфликтов в электронной информационно-образовательной среде. Особенности коммуникации и технические особенности самой электронной информационно-образовательной среды также могут провоцировать появление конфликтов. Прогнозирование и учет этих особенностей при проектировании электронных учебных курсов и организации взаимодействия способен приводить к снижению риска возникновения конфликтных ситуаций между участниками процесса обучения.

Ключевые слова: электронная информационно-образовательная среда, цифровая образовательная среда, конфликты, личностные особенности, электронный учебный курс, ИКТ-компетентность.

Для цитаты: Вайндорф-Сысоева М.Е., Панькина Е.В. Риск возникновения конфликтных ситуаций при организации взаимодействия участников учебного процесса в цифровой образовательной среде // Современная зарубежная психология. 2020. Том 9. № 3. С. 79—86. DOI:<https://doi.org/10.17759/jmfp.2020090307>

The risk of conflict situations in course of learning participants' interaction in a digital learning environment

Marina E. Vayndorf-Sysoeva

*Moscow state pedagogical University, Moscow, Russia
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2807-316X>, e-mail: mageva@yandex.ru*

Ekaterina V. Pankina

*Moscow state pedagogical University, Moscow, Russia
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3722-9215>, e-mail: ev.pankina@mpgu.edu*

The events of recent months related to the pandemic have contributed to a rapid transition to distance learning. Despite the existing research in the field of e-learning, the problem of conflicts that arise among participants in the educational process in the digital educational environment has not been sufficiently studied. The article discusses the main models of interaction between participants in the educational process in the digital educational environment, as well as their features. It is argued that personality characteristics, features of the social situation, the level of ICT competence of a teacher and a student can lead to conflict in the electronic information-educational environment. Communication features and technical features of the electronic information and educational environment itself can also provoke conflicts. Forecasting and taking these features into account when designing e-learning courses and organizing interaction can reduce the risk of conflict situations between participants in the learning process.

Keywords: electronic information and educational environment, digital educational environment, conflicts, personal characteristics, e-learning course, ICT competence.

For citation: Vayndorf-Sysoeva M.E., Pankina E.V. The risk of conflict situations in course of learning participants' interaction in a digital learning environment. *Sovremennaya zarubezhnaya psikhologiya = Journal of Modern Foreign Psychology*, 2020. Vol. 9, no. 3, pp. 79—86. DOI: <https://doi.org/10.17759/jmfp.2020090307> (In Russ.).

Введение

В настоящее время во всем мире и в России происходит стремительное развитие дистанционного обучения. Последние события, связанные с пандемией, повлекли за собой массовый переход к дистанционному обучению как одному из способов получения образования. Фактически, оно стало единственно возможным вариантом продолжения образовательного процесса. Эти события поставили новые вопросы, вызовы, проблемы, как перед мировым сообществом в целом, так и Россией в частности.

Следует подчеркнуть, что отмеченные обстоятельства позволяют констатировать факт появления нового вида педагогической деятельности, в новых организационно-педагогических условиях, с новым техническим и технологическим обеспечением, предполагающим обязательное использование компьютера и других аппаратных средств в условиях организации взаимодействия в цифровой образовательной среде.

Создание и развитие цифрового образовательного пространства в РФ

В государственной политике Российской Федерации на протяжении последних лет был принят ряд документов, которые повлекли за собой изменения в образовании. Так, в рамках программы «Развитие образования» был принят Федеральный проект «Современная цифровая образовательная среда», цель которого — создание условий «... для системного повышения качества и расширения возможностей непрерывного образования для всех категорий граждан за счет развития российского цифрового образовательного пространства» [8].

На сегодняшний день практически все высшие учебные заведения используют электронную информационно-образовательную среду для организации и сопровождения процесса обучения. В рамках общего среднего образования разработаны и успешно внедряются проекты «Российская электронная школа», «Московская электронная школа». Обучение с использованием электронной информационно-образовательной среды является относительно новым способом обучения.

В соответствии со ст. 13 (п. 2) Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», «... при реализации образовательных программ используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии, электронное обучение» [9].

Электронная информационно-образовательная среда (далее — ЭИОС) — это электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических

средств, которые призваны обеспечить освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся [9].

Одним из компонентов ЭИОС является цифровая образовательная среда (далее — ЦОС), которая «... представляет собой специальным образом организованные ресурсы для целей образования, является частью электронной информационно-образовательной среды, отличающейся от традиционной способом доставки учебных материалов, получения и организацией учебного процесса, характером образовательной коммуникации, осуществляемой как опосредованно — на расстоянии, так и традиционно — “глаза в глаза”» [4, с. 29]. Она позволяет создавать электронные учебные курсы, под которыми понимается «... образовательное электронное издание или ресурс для поддержки учебного процесса в учреждениях общего, специального, профессионального образования, а также для самообразования в рамках учебных программ, в том числе нацеленных на непрерывное образование» [10]. ЦОС может быть представлена различными ресурсами, с помощью которых возможно организовать проведение цифрового обучения: платформой для дистанционного обучения, социальными сетями, мессенджерами и др.

Конфликты и риски при организации взаимодействия участников учебного процесса в цифровой образовательной среде

Обучение в цифровой образовательной среде включает, с одной стороны, те же субъекты взаимодействия, что и в традиционном обучении — «обучающий—обучаемый» и «обучающийся—обучающиеся». С другой стороны, это взаимодействие всегда подразумевает наличие цифровой среды, которая является посредником между субъектами взаимодействия. Кроме того, в электронном обучении образовательная среда сама является субъектом взаимодействия и создает новый тип взаимодействия — «обучающийся/обучающий—ЦОС». При определенных условиях эти особенности могут являться источником рисков и приводить к возникновению конфликтов в процессе обучения. Поскольку все большее количество обучающихся (педагогов) и обучающихся используют ЦОС, проблема рисков, связанных с таким обучением, является актуальной.

Аналогичный взгляд приводится в исследовании Р. Хотт (Hotte R.) и С. Пьер (Pierre S.). Эти авторы подчеркивают, что к организации взаимодействия в среде дистанционного обучения могут привлекаться наставники, которые назначаются учебным заведением для управления группой учащихся; эксперты, которые делятся знаниями — теоретическими, практическими или техническими — с группой, и к которым учащиеся

обращаются для понимания конкретных элементов содержания; учащиеся, которые берут на себя ответственность за группу, к которой они принадлежат — в силу своего профессионального опыта в данной области, более глубоких знаний или личностных особенностей. Основная задача наставников и экспертов — способствовать участию и сотрудничеству студентов в групповой деятельности, поддерживать их интерес, удовлетворять их учебные потребности и запросы информации, интенсифицировать диалог внутри групп, обеспечивать динамическое общение между группами и разрешать возможные конфликты [13].

Представим проблему педагогических рисков, возникающих в цифровой образовательной среде. Педагогический риск — это акт принятия педагогического решения в ситуации неопределенности с наиболее вероятным прогнозом в получении ожидаемого результата [2]. Риски в сфере образования изучает педагогическая рискология — новое направление в педагогике, исследующее:

сущность педагогического риска как социального и психологического явления;

поведенческий аспект профессионального труда педагога в условиях неопределенности;

общие закономерности и специфику педагогической деятельности в ситуации неизбежного выбора.

Исследователи (Антонова Л.Н., Вайндорф-Сысоева М.Е.) выделяют следующие подходы к пониманию толкования рисков. Так, согласно вероятностному подходу, можно выделить мотивированный и немотивированный виды рисков; с точки зрения источников риска выделяют риск педагогический внешний и риск

педагогический внутренний [1; 4]. Поскольку область наших интересов лежит в плоскости внутренних педагогических рисков, то рассмотрим их более подробно.

Риск педагогический, внутренний — представлен группой рисков, которыми можно управлять. К ним можно отнести взаимодействия на таких уровнях, как «обучающий—цифровая образовательная среда—обучающийся», «обучающийся—цифровая образовательная среда—обучающийся». По мнению Вайндорф-Сысоевой М.Е., внутренние риски представлены отсутствием опыта участия в различных видах обратной связи, неподготовленностью обучающихся к новому виду оценивания, неумением формулировать вопросы для конкретной аудитории/возрастной группы, неумением использовать современные ресурсы в заданиях, стремлением задать профессионально интересующие вопросы, а не вопросы по теме и уровню подготовленности слушателей и т. п. [4]. Кроме того, каждый из участников педагогического взаимодействия имеет свои особенности, которые при определенных условиях могут являться источниками риска для возникновения конфликтных ситуаций.

Нами было проведено исследование, которое ставило своей целью выявление областей рисков при организации взаимодействия в моделях «обучающийся—ЦОС—обучающийся», «обучающий—ЦОС—обучающийся». Каждый субъект этих моделей обладает своими особенностями и может являться источником внутренней группы риска. Наличие дефицитов в личностной, социальной, компетентностной областях и других областях определяет специфику конфликтов (рис. 1).

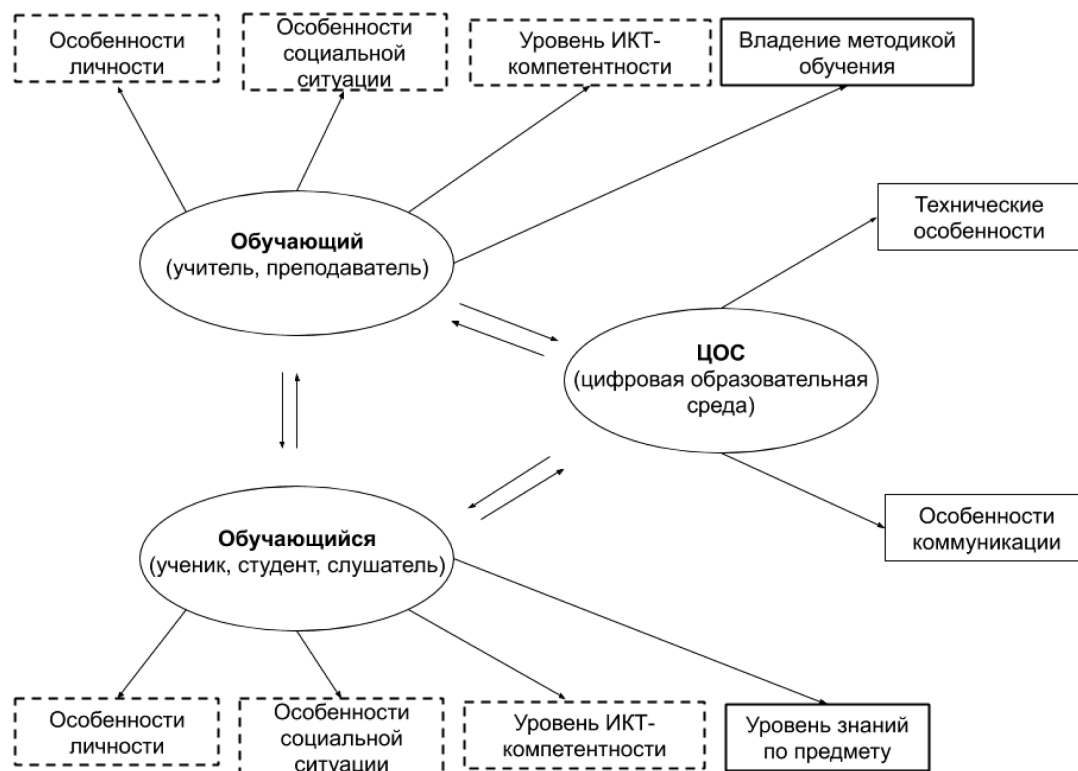


Рис. 1. Особенности участников образовательного процесса в ЦОС

Рассмотрим эти особенности более подробно:

Обучающийся (студент, ученик) и обучающий (учитель, преподаватель) обладают следующими общими особенностями.

- **Особенности личности**, к которым относятся: эмоционально-волевая сфера, когнитивная сфера (особенности протекания познавательных психических процессов, интеллект), мотивационно-ценностная сфера, удовлетворенность процессом обучения в цифровой образовательной среде, чувство компетентности. Зарубежные авторы Тугба Озтурк (Tugba H. Ozturk), Вивьен Ходжсон (Vivien Hodgson) подчеркивают, что проведение групповой онлайн-работы требует особого внимания к эмоциональным особенностям ее участников. Разрушительные эмоции, испытываемые во время работы онлайн в виртуальных группах, могут провоцировать конфликты и/или трудности в принятии решений, которые, в свою очередь, могут нарушить обучение и помешать эффективным результатам обучения. [21]. И наоборот, Инма Родригес Ардура (Inma Rodríguez Ardura), Антони Месегер Артола (Antoni Meseguer Artola) отмечают, что между опытом контроля, который еще называют чувством компетентности, и процессом электронного обучения существует определенная связь. Степень, в которой люди испытывают личный контроль над своими действиями, определяет, будут ли они действовать добровольно и успешно. Обучающиеся, обладающие чувством полного контроля над деятельностью, «чувствуют себя хорошо» и от природы получают удовольствие от такой деятельности [23].

- **Особенности социальной ситуации**: материальное положение, профессиональная деятельность, образование, семейная ситуация. В исследовании Р. Хотт (Hotte, R.) и С. Пьер (Pierre, S.) отмечается, что одной из основных характеристик дистанционного обучения является пространственное и временное расстояние между преподавателями и обучающимися. Обучающиеся часто являются взрослыми людьми, которые несут профессиональные, семейные и другие социальные обязательства, ограничивающие их доступность и мобильность. При правильной организации цифровая образовательная среда может способствовать эффективному решению этих проблем [13].

- **Уровень ИКТ-компетентности**, к которой относится умение использовать цифровые инструменты для достижения образовательного результата. Их можно разделить на базовые и специальные умения. К базовым относится навык работы с текстом, видео, аудио, обмен сообщениями и т. д.; к специальным — умение работать с программами видеоконференцсвязи, сервисами для совместной работы и т. д.

- Помимо этих особенностей, со стороны обучающего (учителя, преподавателя) приводит к возникновению конфликтов может низкий уровень **владения методикой обучения**. К ней относятся знания по преподаваемому предмету, владение специальными приемами и методами для достижения результата обучения.

- **Уровень знаний по предмету** со стороны обучающегося (ученика, студента, слушателя) также может приводить к возникновению конфликтной ситуации в цифровой образовательной среде. Высокий, либо, наоборот, низкий уровень заданий в электронном учебном курсе способен оказывать негативное влияние на мотивацию обучающегося

Еще одним субъектом в рассматриваемой нами модели является **цифровая образовательная среда**. Она обладает следующими особенностями:

- **технические особенности**: наличие определенного ПО, специального оборудования для прохождения курса у участников образовательного процесса, возможные сбои в работе программ, совместимость различных версий ПО.

- **особенности коммуникации**: преимущественно текстовый обмен информацией, возможная задержка ответа по времени, отсутствие контакта «глаза в глаза».

Использование коммуникационных возможностей ЦОС превращает ее в диалоговую систему. Это позволяет группам учащихся вступать в дискуссии между собой, учиться и работать продуктивно через коммуникационную сеть. Такая среда не только делает возможным создание непрерывных отношений между обучающимися, находящимися в разных местах и доступными в разные моменты, но также позволяет формировать коммуникационные сети между группами учащихся. Это основа концепции совместного дистанционного обучения, определяемого как процесс приобретения знаний, опыта и способностей посредством взаимодействия между сверстниками, разбросанными в пространстве и времени [13]. Эта мысль подтверждается исследованием С. ЛаРокка (LaRocca C.), которая отмечает, что совместное обучение способствует более высоким индивидуальным достижениям, чем соревновательное и индивидуалистическое [17].

В исследовании Рональда Д. Фриза (Ronald D. Freeze), Халед А. Олшэр (Khaled A. Alshare), Пегги Л. Лайн (Peggy L. Lane), Х. Джозефа Вэнь (H. Joseph Wen) утверждается, что на модель успеха в контексте электронного обучения оказывает влияние ряд характеристик цифровой образовательной среды, что также подтверждается и нашей практикой. К ним относятся: удовлетворенность пользователей, качество ЦОС и качество представляемой информации. Удовлетворенность пользователей определяется как степень, в которой учащиеся считают, что информационная система отвечает их потребностям. Если система удовлетворяет требованиям пользователей, их удовлетворенность ею будет повышена. И наоборот, если система не предоставит необходимую информацию, они будут недовольны. Цифровая образовательная среда, которая демонстрирует высокое качество, обладает следующими характеристиками: доступность, удобство использования, реализация ожиданий пользователей, простота обучения и время отклика [14].

Продолжая эту мысль, можно утверждать, что чем выше удовлетворенность обучающихся, качество

информации в цифровой образовательной среде, удобство используемых инструментов обучения, качество поддержки процесса обучения, тем ниже будет вероятность возникновения конфликтов.

Риск возникновения конфликтных ситуаций повышается тогда, когда в какой-либо из этих особенностей имеются дефициты. Например, недостаточный уровень сформированности эмоционально-волевой сферы учащегося может проявляться в неспособности выполнять домашние задания с учетом дедлайна. Возникает конфликт в модели взаимодействия «обучающий—ЦОС—обучающийся», который может приводить к снижению мотивации у обучающегося и прекращению обучения в электронном курсе. И наоборот, как отмечают Нуань Ло (Nuan Luo), Ян Чжан (Yan Zhang) и Минли Чжан (Mingli Zhang), гармоничные отношения между обучающим и обучающимся положительно влияют на восприятие последним своей успеваемости, удовлетворенность и потребность в социальном присутствии. Опыт гармоничных отношений в модели «обучающий—обучающийся», в свою очередь, укрепляет мотивацию обучающегося использовать электронную информационно-образовательную среду в процессе обучения [18].

В исследовании Тугба Озтурк (Tugba H. Ozturk), Вивьена Ходжсон (Vivien Hodgson) были выделены факторы, оказывающие влияние на динамику конфликтов в цифровой образовательной среде — онтологическая безопасность и распределение полномочий.

Онтологическая безопасность относится к экзистенциальным чувствам человека по отношению к его/ее опыту, касающемуся чувства социального порядка и непрерывности. В этом определении олицетворяется уверенность людей в преемственности их самоидентификации и в постоянстве окружающего социального и материального мира, в котором они действуют. В соответствии с исследованием МакКоннелла (McConnell D.), частично касающемся онтологической безопасности в группах совместного электронного обучения. В этом исследовании студенты говорили о том, что они «счастливы» и «тревожны», а также «доверяют» другим. Отсутствие доверия у участников группы, осознание различий может провоцировать возникновение конфликтов. Специфика смешанного обучения также занимает важное место в понимании конфликта в онлайн-среде. Например, студент внезапно покинул онлайн-среду и прекратил групповую работу. На первый взгляд, преподаватель и сокурсники могут подумать, что он оставил свою групповую работу из-за нежелания выполнять свою задачу, так как нет никаких других доказательств в онлайн-среде. Однако на самом деле отсутствие связано с конфликтом и личным контактом с одноклассниками на их очных курсах.

В рамках виртуальной обучающей среды Шwier (Schwier) ссылается на аспект «историчности», который относится к прошлому, настоящему и будущему членов в жизненном цикле сообщества. Виртуальная обучающая среда — это живое сообщество, и для того,

чтобы сделать участие членов более значимым, следует учитывать их онтологические чувства, связанные с безопасностью.

Распределение полномочий (обладание равными полномочиями по управлению процессом, ресурсами, участниками) имеет потенциал либо спровоцировать конфликт, либо избежать его. Поддержание равновесия в распределении полномочий не всегда возможно в рамках виртуального обучающего сообщества. Любое асимметричное распределение может привести к конфликту. С другой стороны, наличие признанного лидера в группе может быть эффективным в предотвращении конфликта [19; 21].

В психолого-педагогической литературе, посвященной изучению конфликтов, одним из признаков конфликта является «... противоборство противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта» [6]. Однако существующие различия часто рассматриваются как важный источник улучшения обучения. Множественность означает разные точки зрения; и различия в познавательном опыте членов могут обрести жизненную силу и богатство. С этой точки зрения становится понятно, что эти различия не обязательно приводят к конфликту между индивидуумом, группой и сообществом в условиях обучения в цифровой образовательной среде [21].

Заключение

Существуют источники внутренних рисков, к которым относятся обучающий (учитель, преподаватель), обучающийся (ученик, студент, слушатель) и цифровая образовательная среда. Каждый из них обладает особенностями в социальной, личностной, компетентностной сферах (обучающий, обучающийся), в технической сфере (ЦОС). Наличие дефицитов в любой из этих сфер может по-разному проявляться и приводить к возникновению конфликтов, которые отсутствуют в традиционном формате обучения. Особая роль в возникновении подобных рисков отводится цифровой образовательной среде, поскольку она является посредником во взаимодействии между обучающим и обучающимся.

Умение управлять педагогическими рисками является важным условием профилактики возникновения конфликтных ситуаций. Учет особенностей участников взаимодействия в цифровой образовательной среде, восполнение дефицитов позволяет нивелировать эти риски.

Например, недостаток у педагога ИКТ-компетентности, уровня владения методикой обучения может быть преодолен за счет дополнительного обучения, самообразования; недостаток знаний у ученика может быть восполнен с помощью методически грамотной организации обучения (входного, промежуточного и итогового тестирования, разноу-

ровневых заданий и учебно-методических материалов и т. п.). Для уменьшения риска возникновения конфликтных ситуаций, причиной которых являются личностные особенности, стоит четко продумать особенности организации взаимодействия в процессе обучения (правила поведения, поддержи-

вающее сопровождение). Своевременная помощь и ликвидация сбоев в работе технического и программного оборудования может оказать положительное влияние на отношение педагогов и обучающихся к взаимодействию в цифровой образовательной среде.

Литература

1. Антонова Л.Н. Педагогическая рискология: теория и история [Электронный ресурс] // Проблемы современного образования. 2010. № 4. С. 24—30. URL: http://pmedu.ru/res/2010_4_3.pdf (дата обращения: 01.08.2020).
2. Арламов А.А. Педагогический риск как проблема методологии социальной педагогики [Электронный ресурс] // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. 2010. № 1. С. 12—21. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=13568732> (дата обращения: 01.08.2020).
3. Богуславский М.В. Потенциал педагогической рискологии в системе образования [Электронный ресурс] // Конференциум АСОУ: Сборник научных трудов и материалов научно-практических конференций. М., 2015. № 1. С. 1394—1402. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=24357603> (дата обращения: 03.08.2020).
4. Вайндорф-Сысоева М.Е., Субочева М.Л. Цифровое обучение в контексте современного образования: практика применения: монография. М.: Диона, 2020. 244 с.
5. Елфимова О.С. Концепт безопасности личности в современных западных социологических теориях [Электронный ресурс] // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия. Социальные науки. 2012. Том 3. № 27. С. 35—41. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontsept-bezopasnosti-v-sovremennyh-zapadnyh-sotsiologicheskikh-teoriyah> (дата обращения: 29.08.2020).
6. Емельянов С.М. Конфликтология: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2018. 322 с.
7. Краснова Г.А., Можяева Г.В. Электронное образование в эпоху цифровой трансформации. Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2019. 200 с.
8. Современная цифровая образовательная среда: приоритетный проект в области образования [Электронный ресурс]. М.: Министерство образования и науки Российской Федерации. 2020. URL: <http://neorusedu.ru/about> (дата обращения: 08.08.2020).
9. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 07.08.2020).
10. Электронный учебный курс [Электронный ресурс] // Словари и энциклопедии на Академике. URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/guwiki/1895795> (дата обращения: 06.08.2020).
11. Bharati P. People and information matter: Task support satisfaction from the other side // The Journal of Computer Information Systems. 2003. Vol. 43. № 2. P. 93—103.
12. E-Learning. Dilemma and Cognitive Competence [Электронный ресурс] / G.K. Kassymova [et al.] // Talent Development and Excellence. 2020. Vol. 12. № 2s. P. 3689—3704. URL: <http://iratde.com/index.php/jtde/article/view/1276> (дата обращения: 06.08.2020).
13. Hotte R., Pierre S. Leadership and Conflict Management Support in a Cooperative Telelearning Environment [Электронный ресурс] // International Journal on E-Learning. 2002. Vol. 1. № 2. P. 46—59. URL: <http://www.larim.polymtl.ca/pdf/110.pdf> (дата обращения: 06.08.2020).
14. IS Success Model in E-Learning Context Based on Students' Perceptions [Электронный ресурс] / R.D. Freeze [et al.] // Journal of Information Systems Education. 2010. Vol. 21. № 2. P. 173—184. URL: <https://aisel.aisnet.org/jise/vol21/iss2/4/> (дата обращения: 06.08.2020).
15. Ives B., Olson M., Baroudi J. The Measurement of User Satisfaction // Communications of the ACM. 1983. Vol. 26. № 10. P. 785—793. DOI:10.1145/358413.358430
16. Kahlow J., Klecka H., Ruppel E. What the differences in conflict between online and face-to-face work groups mean for hybrid groups: A state-of-the-art review [Электронный ресурс] // Review of Communication Research. 2020. № 8. P. 51—77. URL: <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/66424#> (дата обращения: 06.08.2020).
17. La Rocca C. Cooperative Learning Online in Higher Education. Second Experience at Roma Tre University, Italy // Open Journal of Social Sciences. 2015. Vol. 3. № 4. P. 86—94. DOI:10.4236/jss.2015.34011
18. Luo N., Zhang Y., Zhang M. Retaining learners by establishing harmonious relationships in e-learning environment // Interactive Learning Environments. 2019. Vol. 27. № 1. P. 118—131. DOI:10.1080/10494820.2018.1506811
19. McConnell D. Examining the Dynamics of Networked E-Learning Groups and Communities // Studies in Higher Education. 2005. Vol. 30. № 1. P. 23—40. DOI:10.1080/030757052000307777

20. Nadrljanski M., Vukić D., Nadrljanski D. Multi-agent systems in e-learning // 41st International Convention on Information and Communication Technology: Electronics and Microelectronics (MIPRO): 21—25 May 2018. Opatija, Croatia: IEEE, 2018. P. 0990—0995. DOI:10.23919/MIPRO.2018.8400181
21. Ozturk T.H., Hodgson V. Developing a model of conflict in virtual learning communities in the context of a democratic pedagogy // BJET. 2017. Vol. 48. № 1. P. 23—42. DOI:10.1111/bjet.12328
22. Picard J.M. Researching Social Conflict in Collaborative Groups [Электронный ресурс] // Networked Learning Conference: Paper presented at the Fifth International Conference on Networked Learning, Lancaster. UK, 2006. 8 p. URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.104.8385&rep=rep1&type=pdf> (дата обращения: 06.08.2020).
23. Rodriguez-Ardura I., Meseguer-Artola A. Flow in e-learning: What drives it and why it matters [Электронный ресурс] // British Journal of Educational Technology. 2017. Vol. 48. № 4. P. 899—915. URL: <https://bera-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/bjet.12480> (дата обращения: 06.08.2020).
24. Smith A.D. Problems of Conflict Management in Virtual Communities // Communities in Cyberspace / Eds. M. Smith, P. Kollock. London: Routledge Press Smith, 2005. P. 135—165.
25. Yazdanmehr E., Ramezani Y., Aghdassi F. Teacher Leadership and Conflict Management in EFL Classroom in the Light of the Contingency Theory of Human Resource Management: An Interdisciplinary Study // Theory and Practice in Language Studies. 2020. Vol. 10. № 8. P. 916—927. DOI:10.17507/tpsls.1008.09

References

1. Antonova L.N. Pedagogicheskaya riskologiya: teoriya i istoriya [Pedagogical riskology: theory and history] [Elektronnyi resurs]. *Problemy sovremennogo obrazovaniya = Problems of modern education*, 2010, no. 4, pp. 24—30. URL: http://pmedu.ru/res/2010_4_3.pdf (Accessed 01.08.2020). (In Russ.).
2. Arlamov A.A. Pedagogicheskii risk kak problema metodologii sotsial'noi pedagogiki [Pedagogical risk as a problem of methodology of social pedagogy] [Elektronnyi resurs]. *Vestnik Adygeiskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 3: Pedagogika i psikhologiya = Bulletin of the Adyge State University. Series 3: Pedagogy and Psychology*, 2010, no. 1, pp. 12—21. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=13568732> (Accessed 01.08.2020). (In Russ.).
3. Boguslavskii M.V. Potentsial pedagogicheskoi riskologii v sisteme obrazovaniya [The potential of pedagogical riskology in the education system] [Elektronnyi resurs]. *Konferentsium ASOU: Sbornik nauchnykh trudov i materialov nauchno-prakticheskikh konferentsii = [ASOU Conference: Collection of scientific papers and materials of scientific and practical conferences]*. Moscow, 2015. Vol. 1, pp. 1394—1402. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=24357603&> (Accessed 03.08.2020). (In Russ.).
4. Vaindorf-Sysoeva M.E., Subocheva M.L. Tsifrovoe obuchenie v kontekste sovremennogo obrazovaniya: praktika primeneniya: Monografiya [Digital learning in the context of modern education: application practice: monograph]. Moscow: Diona, 2020. 244 p. (In Russ.).
5. Elfimova O.S. Kontsept bezopasnosti lichnosti v sovremennykh zapadnykh sotsiologicheskikh teoriyakh [The concept of personal security in modern Western sociological theories] [Elektronnyi resurs]. *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo. Seriya. Sotsial'nye nauki. = Vestnik of Lobachevsky State University of Nizhni Novgorod. Series: Social Sciences*, 2012. Vol. 3, no. 27, pp. 35—41. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=18084794> (Accessed 29.08.2020). (In Russ.).
6. Emel'yanov S.M. Konfliktologiya: uchebnik i praktikum dlya akademicheskogo bakalavriata [Conflictology: textbook and workshop for academic bachelor's degree]. Moscow: Yurait, 2018. 322 p. (In Russ.).
7. Krasnova G.A., Mozhaeva G.V. Elektronnoe obrazovanie v epokhu tsifrovoy transformatsii [Electronic education in the era of digital transformation]. Tomsk: Tomsk State University, 2019. 200 p. (In Russ.).
8. Sovremennaya tsifrovaya obrazovatel'naya sreda: prioritetniy proekt v oblasti obrazovaniya [Modern digital educational environment: a priority project in the field of education] [Elektronnyi resurs]. Moscow: Ministry of Education and Science of the Russian Federation, 2020. URL: <http://neorusedu.ru/about> (Accessed 08.08.2020). (In Russ.).
9. Federal'nyi zakon «Ob obrazovanii v Rossiiskoi Federatsii» ot 29.12.2012 N 273-FZ (poslednyaya redaktsiya) [Federal Law «On Education in the Russian Federation» dated December 29, 2012 N 273-FZ (latest edition)] [Elektronnyi resurs]. *Konsul'tantPlyus = ConsultantPlus*, URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (Accessed 07.08.2020). (In Russ.).
10. Elektronnyi uchebnyi kurs [Electronic training course] [Elektronnyi resurs]. *Slovari i entsiklopedii na Akademike = [Dictionaries and encyclopedias on Academician]*. URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/1895795> (Accessed 06.08.2020). (In Russ.).
11. Bharati P. People and information matter: Task support satisfaction from the other side. *The Journal of Computer Information Systems*, 2003. Vol. 43, no. 2, pp. 93—103.
12. Kassymova G.K. et al. E-Learning. Dilemma and Cognitive Competence [Elektronnyi resurs]. *Talent Development and Excellence*, 2020. Vol. 12, no. 2s, pp. 3689—3704. URL: <http://iratde.com/index.php/jtde/article/view/1276> (Accessed 06.08.2020).

13. Hotte R., Pierre S. Leadership and Conflict Management Support in a Cooperative Telelearning Environment [Elektronnyi resurs]. *International Journal on E-Learning*, 2002. Vol. 1, no. 2, pp. 46—59. URL: <http://www.larim.polymtl.ca/pdf/110.pdf> (Accessed 06.08.2020).
14. Freeze R.D. et al. IS Success Model in E-Learning Context Based on Students' Perceptions [Elektronnyi resurs]. *Journal of Information Systems Education*, 2010. Vol. 21, no. 2, pp. 173—184. URL: <https://aisel.aisnet.org/jise/vol21/iss2/4/> (Accessed 06.08.2020).
15. Ives B., Olson M., Baroudi J. The Measurement of User Satisfaction. *Communications of the ACM*, 1983. Vol. 26, no. 10, pp. 785—793. DOI:10.1145/358413.358430
16. Kahlow J., Klecka H., Ruppel E. What the differences in conflict between online and face-to-face work groups mean for hybrid groups: A state-of-the-art review [Elektronnyi resurs]. *Review of Communication Research*, 2020, no. 8, pp. 51—77. URL: <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/66424#> (Accessed 06.08.2020).
17. La Rocca C. Cooperative Learning Online in Higher Education. Second Experience at Roma Tre University, Italy. *Open Journal of Social Sciences*, 2015. Vol. 3, no. 4, pp. 86—94. DOI:10.4236/jss.2015.34011
18. Luo N., Zhang Y., Zhang M. Retaining learners by establishing harmonious relationships in e-learning environment. *Interactive Learning Environments*, 2019. Vol. 27, no. 1, pp. 118—131. DOI:10.1080/10494820.2018.1506811
19. McConnell D. Examining the Dynamics of Networked E-Learning Groups and Communities. *Studies in Higher Education*, 2005. Vol. 30, no. 1, pp. 23—40. DOI:10.1080/0307507052000307777
20. Nadrljanski M., Vukić D., Nadrljanski D. Multi-agent systems in e-learning. *41st International Convention on Information and Communication Technology: Electronics and Microelectronics (MIPRO): 21—25 May 2018*. Opatija, Croatia: IEEE, 2018, pp. 0990—0995. DOI:10.23919/MIPRO.2018.8400181
21. Ozturk T.H., Hodgson V. Developing a model of conflict in virtual learning communities in the context of a democratic pedagogy. *BJET*, 2017. Vol. 48, no. 1, pp. 23—42. DOI:10.1111/bjet.12328
22. Picard J.M. Researching Social Conflict in Collaborative Groups [Elektronnyi resurs]. *Networked Learning Conference: Paper presented at the Fifth International Conference on Networked Learning, Lancaster*. UK, 2006. 8 p. URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.104.8385&rep=rep1&type=pdf> (Accessed 06.08.2020).
23. Rodriguez-Ardura I., Meseguer-Artola A. Flow in e-learning: What drives it and why it matters [Elektronnyi resurs]. *British Journal of Educational Technology*, 2017. Vol. 48, no. 4, pp. 899—915. URL: <https://bera-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/bjet.12480> (Accessed 06.08.2020).
24. Smith A.D. Problems of Conflict Management in Virtual Communities. In M. Smith, P. Kollock (eds.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge Press Smith, 2005, pp. 135—165.
25. Yazdanmehr E., Ramezani Y., Aghdassi F. Teacher Leadership and Conflict Management in EFL Classroom in the Light of the Contingency Theory of Human Resource Management: An Interdisciplinary Study. *Theory and Practice in Language Studies*, 2020. Vol. 10, no. 8, pp. 916—927. DOI:10.17507/tpls.1008.09

Информация об авторах

Вайндорф-Сысоева Марина Ефимовна, доктор педагогических наук, доцент/профессор кафедры технологии и профессионального обучения ИФТИС, Московский педагогический государственный университет (ФГБОУ ВО МПГУ), г. Москва, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2807-316X>, e-mail: mageva@yandex.ru

Панькина Екатерина Викторовна, старший преподаватель кафедры информационных технологий в образовании ИМИ, Московский педагогический государственный университет (ФГБОУ ВО МПГУ), г. Москва, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3722-9215>, e-mail: ev.pankina@mpgu.edu

Information about the authors

Marina E. Vayndorf-Sysoeva, Doctor of Education, Associate Professor / Professor of the Department of technology and vocational training of IFTIS, Moscow state pedagogical University (MSU), Moscow, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2807-316X>, e-mail: mageva@yandex.ru

Ekaterina V. Pankina, Senior Lecturer of the Department of Information Technologies in Education IMI, Moscow State Pedagogical University (MSU), Moscow, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3722-9215>, e-mail: ev.pankina@mpgu.edu

Получена 18.08.2020

Принята в печать 29.09.2020

Received 18.08.2020

Accepted 29.09.2020