

15.00.00

Онлайн и офлайн навыки коммуникации как актуальный объект исследования в академической среде

Дмитренко В.Е.

Белорусский государственный университет (БГУ)

г. Минск, Республика Беларусь

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6639-6736>

e-mail: violetmermaid@yandex.by

Плескачева Н.М.

Республиканский институт высшей школы (РИВШ)

г. Минск, Республика Беларусь

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9720-9560>

e-mail: plesk30@tut.by

В статье рассматриваются навыки онлайн и офлайн коммуникации, их отличительные черты и восприятие их студентами высших учебных заведений на разных ступенях обучения. Авторы сделали сравнительный анализ современных иностранных исследований на тему навыков онлайн и офлайн коммуникации, проведённых в академической среде. В статье показана специфика навыков онлайн и офлайн коммуникации, основанная на научных исследованиях зарубежных авторов. Обосновывается важность формирования навыков онлайн и офлайн коммуникации на уровне высшего образования у студентов любой специализации. Авторы подчёркивают необходимость наличия навыков онлайн и офлайн коммуникации в связи со смешанным обучением, где присутствует очный (онлайн) и офлайн форматы. Проанализированы результаты исследований и озвучены выводы и умозаключения, связанные с полученными результатами. Актуальность темы рассматривается авторами в контексте современных реалий развития общества, таких как цифровизация, глобализация, ввиду чего статья будет полезна для студентов как гуманитарных, так и технических направлений, а также для молодых специалистов независимо от сферы занятости. Статья представляет научный интерес для специалистов, занятых в сфере образования, психологии, педагогической психологии.

Ключевые слова: навыки онлайн коммуникации, навыки офлайн коммуникации, коммуникация, коммуникативные навыки, общение.

Для цитаты: *Дмитренко В.Е., Плескачева Н.М.* Онлайн и офлайн навыки коммуникации как актуальный объект исследования в академической среде // Цифровая гуманитаристика и технологии в образовании

(ДНТЕ 2023): сб. статей IV Международной научно-практической конференции. 16–17 ноября 2023 г. / Под ред. В.В. Рубцова, М.Г. Сороковой, Н.П. Радчиковой. М.: Издательство ФГБОУ ВО МГППУ, 2023. 673–683 с.

Изучение навыков онлайн коммуникации, наряду с навыками офлайн коммуникации, стало первостепенной задачей в связи с распространением новой формы общения в академической среде, обусловленной все более частым использованием социальных сетей. Согласно Справочнику коммуникативных навыков, при оценке компетентности необходимо учитывать реализацию трех основных групп навыков: когнитивных, технических и коммуникативных [6]. Эта «триада навыков» должна быть полной для достижения определенного уровня компетенций, т.е. базы знаний в профессии, специализированных практических приемов, необходимых для данной сферы деятельности, а также способности эффективно взаимодействовать с обществом. В настоящее время для достижения личного и профессионального успеха профессиональные навыки или жесткие навыки должны развиваться вместе с коммуникативными навыками, которые являются составной частью гибких навыков. Отличное владение навыками общения, особенно устного, значительно улучшает их. Навыки устной коммуникации и презентации считаются одними из важнейших факторов, способствующими карьерному продвижению и определяющими успех или неудачу студента в будущем профессиональном росте.

Навыки, связанные с эмоциональным интеллектом, публичными выступлениями и социальным взаимодействием, стали ключевыми в процессе профессионального развития. Навыки письменной коммуникации, наличие критического мышления и навыков решения проблем также играют важную роль в формировании личности современного востребованного специалиста. Навыки эффективной коммуникации предполагают четкое выражение своего мнения и принятие мнения другого человека, иными словами ассертивность. Оптимальная среда для обучения коммуникативным навыкам предполагает создание специальных условий обучения, автономность и саморефлексию обучающихся. Важно, чтобы университеты предлагали специальные мероприятия по развитию коммуникативных навыков студентов, чтобы они могли адаптироваться к вызовам глобализации мира [10]. Таким образом, коммуникация является важнейшим компонентом процесса академического обучения как в очном, так и в онлайн режиме. Исследователи отмечают, что «крайне важно использовать эффективные модели

онлайн коммуникации, чтобы расширить возможности студентов и избежать негативного опыта» [11].

Перед преподавателями стоят следующие основные задачи онлайн образования, чтобы успешно вести занятия и повышать свой профессиональный уровень; они должны демонстрировать педагогические навыки на онлайн занятиях, выполнять управленческие функции, налаживать отношения со студентами и оказывать техническую поддержку.

Различие между навыками офлайн и онлайн коммуникации возникло с появлением новых способов обучения как в академической среде, так и в системе высшей школы. Если говорить об очных курсах, которые предполагают навыки офлайн коммуникации, то преимущество преподавателей состоит в том, что студенты находятся в одном пространстве в одно и то же время, что предоставляет множество возможностей и вариантов для взаимодействия преподавателя со студентами. Онлайн формат требует наличие новых коммуникативных навыков, вместе с тем преподаватели ориентируются исключительно на технологии, облегчающие взаимодействие. Очевидно, что исследователям и преподавателям необходимо задуматься о том, готовы ли студенты к общению в Интернет, и как лучше поддержать их, чтобы облегчить взаимодействие. Однако существует следующий нюанс: даже если студенты не обладают цифровой компетентностью, тот факт, что они являются «носителями цифровых технологий», облегчает их переход к онлайн-образованию и помогает им легче адаптироваться по сравнению с преподавателями.

Онлайн коммуникация – особый вид общения, который строится на основе определённых компьютерных технологий. Цели онлайн коммуникации многочисленны и могут быть объединены в пять категорий: развлечение, поддержание отношений, социальная компенсация, социальная интеграция и знакомство с людьми [9]. Метафорически можно сказать, что общение в Интернете похоже на общение «внутри коробки», а общение вне коробки – на общение «снаружи коробки». «Внутри коробки» означает, что мы находимся под контролем, а «вне коробки» раскрывает нас перед другими. Онлайн коммуникация – это специализированный тип, преимущественно технический и стандартизированный, в то время как офлайн коммуникация – творческий и социально-эмоциональный.

Общение «лицом к лицу» является синхронным, поскольку происходит, когда коммуникант и реципиент находятся в одном и том же месте в одно и то же время. Такая форма общения позволяет коммуниканту и реципиенту замечать такие сигналы-подсказки,

как выражение лица и тон голоса, что добавляет контекст к вербальному сообщению. При общении в Интернет взаимодействующим лицам не обязательно находиться в одном и том же месте в одно и то же время, что позволяет преодолеть барьеры, присущие общению лицом к лицу. Существует личное общение, под которым понимается общение между двумя или более людьми, и неличное общение, под которым понимается общение, опосредованное технической средой. Онлайн коммуникация предполагает больший контроль над самопрезентацией, большую анонимность, менее воспринимаемый социальный риск, меньшую степень раскрытия и социальной ответственности перед другими по сравнению с традиционным общением «лицом к лицу» [4]. Рисунок 1 демонстрирует ключевые аспекты офлайн и онлайн коммуникации.



Рис. 1. Ключевые аспекты офлайн и онлайн коммуникации

Процесс общения с учащимися в Интернет требует большего планирования, чем общение с учащимися лицом к лицу. Основное преимущество общения лицом к лицу заключается в том, что преподаватель может использовать язык тела и мимику для передачи информации учащимся. Невербальные сигналы помогают преподавателю адаптировать преподавание к потребностям учащихся. В случае онлайн общения у преподавателя нет возможности использовать язык тела, чтобы помочь учащимся взаимодействовать. В онлайн общении отсутствуют естественные невербальные и экспрессивные сигналы, которые присутствуют при физическом общении «лицом к лицу». Тем не менее, онлайн общение приносит пользу процессу

преподавания и обучения в академической среде, поскольку создает реальное взаимодействие между студентами и преподавателями и способствует распространению и быстрому доступу к информации. Виртуальное общение помогает студентам и преподавателям налаживать контакты и поддерживать связь с коллегами. Студенты имеют возможность общаться в режиме онлайн с помощью Интернета, чтобы укрепить отношения, которые они уже установили с друзьями в реальном мире. Наряду с преимуществами, которые дает общение в Интернете, следует отметить и долгосрочные эффекты. В краткосрочной перспективе общение в Интернете может снижать или регулировать социальную тревожность, однако в долгосрочной перспективе уверенность в общении с другими людьми за пределами Интернет может быть подорвана [2].

Знание преимуществ и недостатков онлайн коммуникации в сравнении с офлайн коммуникацией важно для определения способов эффективного взаимодействия со студентами. Ввиду этого исследования, посвященные изучению отношения студентов к онлайн коммуникации, становятся все более распространенными по мере использования ими сети Интернет и социальных сетей. Если ранее основное внимание уделялось оценке навыков офлайн коммуникации, то в последних исследованиях фокус внимания направляется на онлайн коммуникацию в академической среде.

Целью исследования А.А. Джейхана, проведенного среди студентов, было проверить, различаются ли коммуникативные навыки, воспринимаемые испытуемыми, в зависимости от основных целей использования сети Интернет. По результатам исследования было выявлено, что навыки эффективного общения являются необходимыми для установления эффективных межличностных отношений с людьми [3].

Есть исследования, которые акцентируют внимание на этических проблемах, связанных с онлайн общением студентов и преподавателей в университетской среде [9]. Особый интерес представляют исследования, направленные на измерение корреляций между предпочтениями онлайн коммуникации и социальными навыками, также, как и различными измерениями личности. Согласно полученным результатам, участники, предпочитающие онлайн коммуникацию, воспринимались как менее социально подкованные, чем те, кто предпочитал взаимодействие лицом к лицу. Онлайн взаимодействие предпочитают люди, которым не хватает навыков самопрезентации, что может привести к увеличению компульсивного использования сети Интернет, вызывающего негативные

последствия. Отсутствие социальных навыков может predispose человека к развитию предпочтения коммуникации в сети Интернет. Также была обнаружена умеренная положительная связь между предпочтением онлайн взаимодействия и желанием познакомиться с людьми, выражать свои чувства и мнения [8].

Уделим особое внимание исследованию, проводившемуся в университете Василе Александри г. Бакэу. Целью исследования являлось выявление различий между навыками онлайн и офлайн коммуникации у студентов. В исследовании приняли участие 402 студента бакалавриата и магистратуры различных направлений подготовки, таких как педагогические науки, филология, коммуникации и связи с общественностью. Также были рассмотрены различия между студентами, готовящимися к педагогической деятельности, и студентами, не участвующими в программе психолого-педагогической подготовки [1].

Подавляющее большинство участников составили женщины (90 %) в возрасте от 19 до 25 лет (43 %). Распределение по месту жительства было (следующим): 60 % студентов – городские жители, 40 % – сельские. Большинство участников были студентами бакалавриата (75 %), меньше – магистратуры (25 %). Кроме того, большинство ответили, что готовились к преподавательской деятельности (76 % против 24 %).

Оценка проводилась на основе шкалы навыков онлайн и офлайн общения, включающей четыре компонента: общительность, декодирование эмоций, самораскрытие и ассертивность (шкала Манцураниса). Выбор шкалы обусловлен ее понятностью с точки зрения онлайн и офлайн измерений, необходимых для формирования коммуникативных навыков у подростков и молодых людей. Результаты статистического анализа, проведенного с целью определения наличия значимых различий в коммуникативных навыках студентов при онлайн и офлайн типах обучения, показал, что по всем четырем конструктам наблюдались значимые различия. Значимые различия наблюдались в основном между студентами бакалавриата и магистратуры, где студенты бакалавриата показали более высокие средние ранги по конструктам «Общительность и распознавание эмоций в онлайн и офлайн режимах», «Ассертивность в режиме онлайн» и «Самораскрытие в режиме офлайн». Анализ статистических данных позволил получить следующие результаты: значимо более высокая общительность в онлайн; значимо более высокая ассертивность в онлайн; значимо более высокое обнаружение эмоций в офлайн; значимо более высокое самораскрытие

в офлайне; студенты бакалавриата имеют значимо более высокие онлайн-навыки, чем студенты магистратуры; существует множество различий между различными специальностями.

В целом по результатам прослеживается тенденция к восприятию очного (офлайн) обучения как более позитивного, чем онлайн обучение, с точки зрения социального присутствия, взаимодействия, удовлетворенности и общего качества. Несмотря на то, что онлайн занятия могут быть удобны с точки зрения экономии времени, и преподаватели, и студенты считают их менее эффективными и структурированными по сравнению с аудиторным обучением. Студенты сочли образовательный процесс в онлайн формате менее ценным, чем традиционный очный. Студенты предпочитают использовать электронные учебные платформы в сочетании с традиционным очным обучением для облегчения образовательного процесса. Кроме того, данные исследования свидетельствуют о значительно более высоком уровне онлайн ассертивности у студентов университета, демонстрируя тот факт, что те студенты, которые чаще участвуют в онлайн деятельности, демонстрируют значительно более высокий уровень ассертивности.

Еще одно следствие касается того, как коммуникативные навыки студентов влияют на будущий процесс эффективной профессиональной интеграции. Нереалистичная оценка студентами навыков онлайн коммуникации может повлиять на их доступ к различным профессиям, связанным с использованием информационно-коммуникационных технологий, а также на эффективность принятия образовательных решений. Все это свидетельствует о важности оценки навыков онлайн коммуникации студентов вузов для выявления уровня ассертивности и общительности в онлайн среде на групповом уровне [5].

Результаты исследования, предложенного Л. Юраковичем и др., свидетельствуют о положительном отношении студентов к общению с преподавателями в рамках онлайн обучения. Объяснение такого положительного отношения связано с навыками преподавателей университетов в области онлайн преподавания, а также с цифровыми навыками и компетенциями студентов в результате использования социальных сетей [7].

Изучив иноязычные статьи на тему анализа проведенных исследований, авторы могут сделать следующие умозаключения. В условиях всепоглощающей информатизации, цифровизации и глобализации общества нарастает естественная необходимость в более широком использовании сети Интернет для коммуникации. Онлайн

общение продиктовано и удобством, к нему зачастую прибегают, даже находясь в общем физическом пространстве, будь то стены одной организации, аудитория в университете либо проживание в одном городе, где личная встреча также имеет место быть. В целом наблюдается тенденция к отдаче предпочтения средствам онлайн коммуникации среди студентов нового поколения. Наблюдается дисбаланс между стремлением к такому формату взаимодействия среди студентов и отсутствием эффективных инструментов для его реализации с точки зрения комфорта общения в этой среде и достижения целей коммуникации между общающимися. В связи с этим встаёт острая необходимость в формировании навыков не только офлайн, но и онлайн коммуникации. Развитие навыков онлайн коммуникации позволит студентам общаться в сети более эффективно и разумно комбинировать онлайн общение с офлайн коммуникацией ввиду того, что оба формата имеют свои характерные преимущества.

Литература

1. *Caplan S.E.* A social skill account of problematic Internet use. [Электронный ресурс] // Journal of Communications. 2005. Vol. 55. No. 4. P. 721–736. DOI: 10.1111/j.1460-2466.2005.tb03019.x.
2. *Caplan S.E.* Preference for online social interaction: A theory of problematic internet use and psychosocial well-being // Communication Research. 2003. Vol. 30 (6). P. 625–648. DOI: 10.1177/0093650203257842.
3. *Ceyhan A.A.* University Students' Problematic Internet Use and Communication Skills according to the Internet Use Purposes // Educational Sciences: Theory & Practice. 2011. Vol. 11(1). P. 69–77.
4. *Esfandiari N.; Nouri A.; Golparvar M., Yarmohammadian, M.H.* The relationship between social anxiety and online communication among adolescents in the city of Isfahan, Iran // International Journal of Preventive Medicine. 2013. Vol. 4(4). P. 390–395.
5. Evaluation of Online and Offline Skills in Higher Education. [Электронный ресурс] // MDPI Open Journal Access. URL: <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/24/17039> (дата обращения: 09.09.2023).
6. *Hargie O.* The Handbook of Communication Skills. Routledge: New York, NY, USA, 2019.
7. *Juraković L.; Tatković, S.; Radulović, P.* Students' Attitudes Towards Online Teaching and Communication During the Coronavirus Pandemic // Journal of Learning Development. 2022. Vol. 9(2). P. 253–266. DOI: 10.56059/jl4d.v9i2.619.
8. *Mățã L.* Ethical Rules of Online Communication Between University Teachers and Students // Ethical Use of Information Technology in Higher Education (Mățã L. Ed). Springer: Singapore, 2022. Н. 99–112.

9. *Peter J., Valkenburg P.M., Schouten A.P.* Characteristics and motives of adolescents talking with strangers on the Internet // *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*. 2006. Vol. 9(5). P. 526–530. DOI: 10.1089/cpb.2006.9.526.
10. *Sabbah S., Hallabieh F., Hussein O.* Communication Skills among Undergraduate Students at Al-Quds University // *World Journal of Education*. 2020. Vol. 10. No. 6. P. 136–142. DOI: 10.5430/WJE.V10N6P136.
11. *Vlachopoulos D., Makri A.* Online communication and interaction in distance higher education: A framework study of good practice // *International Review of Education*. 2019. No. 65. P. 605–632. DOI: 10.1007/s11159-019-09792-3.

Информация об авторах

Дмитренко Виолетта Евгеньевна, старший преподаватель кафедры английского языка гуманитарных факультетов факультета социокультурных коммуникаций, Белорусский государственный университет (БГУ), г. Минск, Республика Беларусь, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6639-6736>, e-mail: violetmermaid@yandex.by

Плескачева Наталья Михайловна, кандидат психол. наук, доцент, доцент кафедры психологии и педагогического мастерства ГУО «Республиканский институт высшей школы» (РИВШ), г. Минск, Республика Беларусь, ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9720-9560>, e-mail: plesk30@tut.by

Online and Offline Communication Skills as a Relevant Object of Research in the Academic Environment

Violetta E. Dmitrenko

Belarusian State University (BSU), Minsk, Republic of Belarus

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6639-6736>

e-mail: violetmermaid@yandex.by

Natalia M. Pleskachova

National institute for higher education (NIHE), Minsk, Republic of Belarus

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9720-9560>

e-mail: plesk30@tut.by

The article deals with online and offline communication skills, their distinctive features and their perception by higher education students at different levels of education. The authors made a comparative analysis of modern foreign research on the topic of online and offline communication skills conducted in the academic environment. The article shows the specificity of online and offline communication skills based on the scientific research of foreign authors. The article substantiates the importance of online and offline communication skills formation at the level of higher education for students of any specialization. The authors emphasize the necessity of online and offline communication skills in connection with blended learning, where face-to-face (online) and offline formats are present. Research findings are analyzed and conclusions and inferences related to the findings are voiced. The relevance of the topic is considered by the authors in the context of modern realities of society development, such as digitalization, globalization, in view of which the article will be useful for students of both humanitarian and technical directions, as well as for young specialists regardless of the sphere of employment. The article is of scientific interest for specialists engaged in education, psychology, pedagogical psychology.

Keywords: online communication skills, offline communication skills, communication, communicative skills, communication.

For citation: Dmitrenko V.E., Pleskachova N.M. Online and Offline Communication Skills as a Relevant Object of Research in the Academic Environment // *Digital Humanities and Technology in Education (DHTE 2023): Collection of Articles of the IV International Scientific and Practical Conference. November 16–17, 2023* / V.V. Rubtsov, M.G. Sorokova, N.P. Radchikova (Eds). Moscow: Publishing house MSUPE, 2023. 673–683 p. (In Russ., abstr. in Engl.).

Information about the authors

Violetta E. Dmitrenko, Senior Lecturer of the Department of the English Language of the Faculty of Humanities of the Faculty of social and cultural

Communication, Belarusian State University (BSU), Minsk, Republic of Belarus, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6639-6736>, e-mail: violetmermaid@yandex.by

Plescachova M. Natalia, PhD in Psychology, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Psychology and Pedagogical Skills, National institute for higher education (NIHE), Minsk, Republic of Belarus, ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9720-9560>, e-mail: plesk30@tut.by