

## Коммуникация в учебном процессе глазами студентов: ожидания и реальность

© А.В. Чернышева, А.А. Пьянов

МГТУ им. Н.Э. Баумана, Москва, 105005, Россия

*Представлены результаты сопоставления ожиданий студентов и действительности в системе коммуникации «преподаватель — студент». Коммуникация исследована в рамках методологии понимающей социологии Макса Вебера, в соответствии с которой эффективная коммуникация является прежде всего социальным действием, учитывающим взаимные ожидания участников общения. С помощью опросного метода проведен сравнительный анализ ожиданий студентов и стилей общения преподавателей, демонстрируемых в процессе учебной коммуникации.*

**Ключевые слова:** коммуникация, стиль педагогического общения, цензурность коммуникации, студенты, преподаватели, ожидания, высшее образование

Сегодня институт высшего образования претерпевает серьезные изменения. Благодаря внедрению новых технологий ускоряется процесс получения знаний, а основные субъекты образовательного процесса — преподаватели и студенты, территориально и ментально отдаляются друг от друга. Массовые изменения вызывают накопление противоречивых и конфликтных ситуаций, стороны которых могут достигнуть консенсуса лишь благодаря качественной коммуникации.

Понятие коммуникации неразрывно связано с термином «социальные отношения». Макс Вебер определяет социальные отношения как поведение нескольких лиц при том, что действие каждого из них по смыслу обуславливает действия других и ориентируется на эту взаимообусловленность [1]. Общение, в свою очередь, — это универсальная форма (способ) взаимоотношений людей, которая может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга [2]. Таким образом, коммуникация является неотъемлемой частью социальных отношений, а точнее их языком.

Поведение субъектов социума формирует действия других субъектов и в то же время основывается на них, поэтому возникает потребность в выделении промежуточного звена, определяющего предполагаемую реакцию на конкретные поступки. Эту роль (функцию) выполняют социальные ожидания. В социологии под социальными

ожиданиями понимают субъективные ориентации в виде совокупности социальных установок, стереотипов поведения, оценок хода значимого события, которые разделяются членами социальной группы или всего общества и обеспечивают познавательную, эмоциональную и поведенческую готовность индивидов к этим событиям [3]. Социальные ожидания во многом определяют смысл и траектории поведения личности. Реальная действительность, отраженная через социальные ожидания, детерминирует целеполагающую деятельность и поведенческие коннотации личности. В силу этого социальные ожидания участвуют в регулировании действий людей и социальных групп, а также демонстрируют их умонастроения и мироощущения, ценностные ориентации и установки [4]. Коммуникация — это язык социальных отношений, поэтому рассмотрение ожиданий в контексте коммуникации является возможным и даже необходимым.

Коммуникативные ожидания как часть социальных ожиданий требуют подробного изучения во всех сферах общественной жизни, но в данной работе рассмотрена область высшего образования, а именно коммуникация «преподаватель — студент».

Для проведения последующего анализа следует выделить основные функции социальных ожиданий в рамках образовательного процесса [5]:

- регуляционная — способность личности анализировать свой внутренний мир и на этой основе формировать соответствующие регуляционные системы, которые изменяют восприятие и отношение как к самому себе, так и к окружающим (например, приемлемые формы обращения к себе и собеседнику);
- посредническая — уравнивание, балансировка деятельности личности (например, уравнивание практической и межличностной частей общения);
- корректирующая — приостановка, сдерживание развития личности (например, исключение из общения определенных слов или «острых» тем);
- ориентационная — объективная необходимость согласованных действий, свое место в системе совместной деятельности (например, осознание своих собственных целей и целей собеседника или социальной группы в рамках коммуникации);
- прогностическая — предвидение хода событий участников взаимодействия, субъектов поведения (например, предвидение хода общения, реакций собеседника);
- оценивающая — оценка как собственных реакций, высказываний, суждений, действий, поступков и поведения, так и других участников взаимодействия;

- стабилизационная — формирование личностных и групповых норм (например, внедрение норм поведения, приемлемых для конкретной коммуникативной группы);

- трансформирующая — трансформация отдельных социальных норм в социальные ожидания. Различные стремления участников группового взаимодействия объединяются в систему взаимных ожиданий-требований (например, трансформация коммуникативных норм в коммуникативные ожидания);

- контрольная — контроль конструирования модели ожидаемого будущего (например, обратная связь оценки результата и цели коммуникации).

Таким образом, для изучения коммуникативных ожиданий студентов следует рассмотреть следующие основные факторы, влияющие на коммуникацию преподавателей и студентов: форма обращения, степень формальности, цензурность, следование целям (как собственным и собеседника, так и образовательным), прогнозирование реакций, оценивание, использование принятых норм, обратная связь.

В рамках данной статьи ожидания — это представления студентов о характере коммуникации с преподавателями, реальность — существующие (используемые) формы коммуникации. Ожидания преподавателей будут рассмотрены в последующих исследованиях.

Рассмотрим типы педагогического общения как реальность, с которой сталкиваются студенты. Психолог В.А. Кан-Калик выделяет следующие стили педагогического общения [6]:

- на основе высоких профессиональных установок педагога, его отношения к педагогической деятельности в целом;

- на основе дружеского расположения. Педагог исполняет роль наставника, старшего товарища, участника совместной учебной деятельности;

- общение-дистанция. В этом случае во взаимоотношениях постоянно прослеживается дистанция во всех сферах: в обучении — со ссылкой на авторитет и профессионализм, в воспитании — со ссылкой на жизненный опыт и возраст;

- общение-устрашение. Негативная форма общения, вскрывающая педагогическую несостоятельность прибегающего к нему преподавателя;

- общение-заигрывание. Характерно для молодых преподавателей, стремящихся к популярности. Обеспечивает лишь ложный, дешевый авторитет.

В свою очередь, В.В. Спивакова выделяет четыре типа педагогического общения [7]:

- 1) подавляющий — требующий жесткого подчинения студентов без учета конкретной ситуации;
- 2) панибратский — демонстрирующий ложное равенство преподавателя и студента;
- 3) официальный — основанный на формальном соблюдении прав и обязанностей преподавателя и студента;
- 4) содержательно-деловой — предполагающий сотрудничество преподавателя со студентами, тесное их взаимодействие.

Таким образом, можно выделить основные стили педагогического общения при рассмотрении коммуникативных ожиданий: официально-деловой, дружеский, устрашающий (подавляющий), индифферентный (безучастный). Данные стили общения могут комбинироваться и смешиваться, но при этом один из них остается основным, что позволяет изучать собирательные образы коммуникативных групп преподавателей. Кроме того, были выделены восемь факторов, которые могут вызывать проблемы и конфликты в рамках коммуникации «преподаватель — студент». Для того чтобы выявить ожидания студентов и сравнить их с мнением преподавателей, было проведено эмпирическое исследование, объектом которого стали студенты московских вузов, МГТУ им. Н.Э. Баумана и РГУ им. А.Н. Косыгина. Анкетирование проводилось путем интернет-опроса через сервис Google.Forms. Отдельное внимание было уделено вопросам онлайн-коммуникации, ставшей в настоящее время одной из основных частей высшего образования [8]. Выборка составила  $n = 112$  человек. Тип выборки — снежный ком.

Большое значение в коммуникации имеет форма обращения. Данные об этом факторе в процентах от опрошенных представлены в табл. 1. Здесь отчетливо прослеживаются различия в ожиданиях и реальности: в то время как 96,4 % студентов обращаются к преподавателям на «вы», лишь 78,6 % предпочитают такую форму обращения. В обращении преподавателей к студентам существенных расхождений между ожиданиями и реальностью не наблюдается, в обоих случаях официальную форму предпочитают практически две трети опрошенных. Кроме того, 21,4 % студентов стремятся к общению с преподавателями в дружеском стиле (панибратском), но в реальности преобладают более официальные типы педагогического общения. При этом обучающиеся согласны с устоявшимися нормами и соблюдают их.

Цензурность коммуникации, под которой понимается исключение «острых» тем (политики, религии, личных вопросов и т. д.), помогает избежать конфликтов, но в то же время сужает область тем для общения преподавателей и студентов, делая его более формальным. Информация о нежелательных, конфликтогенных темах отображена в табл. 2.

Таблица 1

**Формы обращения, %**

Степень принятия формы обращения	Преподавателей к студентам		Студентов к преподавателям	
	На «вы»	На «ты»	На «вы»	На «ты»
Наиболее вероятное	64,3	35,7	96,4	3,6
Предпочтительное	59,8	40,2	78,6	21,4

Таблица 2

**«Острые» / конфликтогенные темы в общении, %**

Темы	«Острые» / конфликтогенные темы (по мнению студентов)	
	Для преподавателей	Для студентов
Политика	67,0	53,6
Религия	67,0	51,8
Личные вопросы	60,7	57,1
Обсуждение коллег	25,9	25,0
Таких тем нет	7,1	11,6

Половина опрошенных студентов отметили такие нежелательные темы для обсуждения, как политика (53,6 %), религия (67 %), личные вопросы (57,1 %). Конфликтогенность этих тем в действительности наблюдали более половины опрошенных. Таким образом, можно сделать вывод, что ожидания опрошенных студентов о нежелательных темах в общении с преподавателями и их конфликтогенностью на практике совпадают. Учитывая полученные ранее данные о предпочтительных формах обращения, можно предположить, что если преподаватель использует официально-деловой, подавляющий или индифферентный стиль общения, то более подходящим будет ограничение «острых» тем в коммуникации, таких как политика, религия, личные вопросы. В то же время при дружеском общении эти вопросы могут свободно обсуждаться.

Данные опроса показывают, что в студенческом и преподавательском сообществе отсутствует консенсус по поводу цензуры общения, что требует дальнейшего изучения как отдельный феномен.

Сегодня особенно важна онлайн-коммуникация. Правильный выбор сервиса для образовательных и коммуникационных целей является необходимым как для преподавателей, так и для студентов. В табл. 3 отображена информация о предпочтениях студентов и сервисах, наиболее вероятно используемых в онлайн-общении.

Таблица 3

**Онлайн-сервисы для общения, %**

Сервисы	Используются преподавателями	Наиболее предпочтительны для студентов
Почта	83,0	49,1
Мессенджеры	62,5	83,0
Социальные сети	33,9	47,3
Телефонные звонки	7,1	3,6

В выборе сервисов для онлайн-коммуникации прослеживаются различия между использованием почты, мессенджеров и социальных сетей, телефонные звонки одновременно не пользуются спросом и не предпочтительны. Полученные данные показывают различие во взглядах преподавателей и студентов на общение в Интернете. Для студентов более удобными являются мессенджеры и социальные сети, а преподаватели, в свою очередь, предпочитают почту. Такое несоответствие может вызывать недопонимание и осложнения в общении. В то же время данные показывают преобладание официально-делового и индифферентного стиля преподавания, так как почта является наиболее обезличенным и формальным способом передачи информации. При общении по почте, в отличие от мессенджеров, нет индикаторов, сообщающих о прочтении сообщения, нет фотографий и постов, как в социальных сетях, кроме того, отсутствует эмоциональный окрас, выражаемый в виде смайлов и стикеров. Перечисленные факторы сводят к минимуму эмоциональную связь между собеседниками, обмен информацией осуществляется нейтрально.

Соответствие целей общения преподавателей и студентов или понимание целей друг друга является необходимым для успешной коммуникации. Распределение ответов о том, насколько согласованы цели преподавателей и студентов, представлено в табл. 4.

Таблица 4

**Цели общения, %**

Наименование цели	Цели преподавателей (по мнению студентов)	Наиболее предпочтительные цели для студентов
Обучить изучаемой дисциплине	74,1	71,4
Выполнить трудовые обязательства перед вузом	17,2	1,8
Самоутвердиться	7,1	1,8
Сотрудничать со студентами для участия в научной деятельности	1,8	2,7
Стать наставником, сформировать личность студентов	0,9	21,4
Стать другом, примером для подражания	0,9	0,9

Студенты сходятся во мнении, что основной целью общения с преподавателями должно быть стремление обучить изучаемой дисциплине. Этот ответ в то же время является и самым предпочтительным. Основные различия проявляются в пунктах «Выполнить трудовые обязательства перед вузом» и «Стать наставником, сформировать личность студентов». Эти различия являются закономерными, исходя из ответов на предыдущие вопросы. По мнению студентов, реальное общение с преподавателями официально-деловое, но ожидают они дружеского, наставнического общения, так как ответ «Стать наставником, сформировать личность студентов» превагирует (21,4 % против 0,9 %). Цель общения прослеживается через формы обращения, цензурность и выбор онлайн-сервисов, являясь обобщением полученных данных. Так, можно отметить, что изменение восприятия целей преподавателей возможно через корректировку вышеперечисленных факторов в сторону наставнических и дружеских отношений.

Для студентов большинство преподавателей являются представителями индифферентного типа педагогического общения, но в то же время 21 % опрошенных считает самой предпочтительной целью выполнение преподавателем роли наставника. Это может быть связано с желанием студентов изучить не только тонкости определенной дисциплины, но и общие вопросы политики, общества, экономики, семейных отношений и т. д. Молодежь стоит перед выбором путей своего будущего и ей требуется мнение опытного человека, состоявшегося в выбранной области деятельности [9]. Так, развитие преемственности и передачи опыта в сфере высшего образования может стать одним из основополагающих решений существующих проблем.

Обратная связь необходима для комфортной коммуникации и улучшения существующего общения, однако на вопрос, спрашивают ли преподаватели мнение студентов о прошедших парах, 83 % респондентов ответили, что никогда не спрашивают, 9,8 % — что спрашивают после лекций, 8 % — после занятий по сложным темам, 6,3 % — после занятий по интересным темам, 6,3 % — после семинаров, при этом 75,9 % опрошенных хотели бы делиться с преподавателями своим мнением о прошедших парах, а 24,1 % — не хотели бы. Таким образом, ожидания студентов не соответствуют реальной коммуникации в образовательном процессе. Студенты ищут в преподавателях наставников, и обратная связь для них является способом узнать информацию, выходящую за рамки учебной программы.

Можно сделать вывод, что обратная связь в общении «преподаватель — студент» является достаточно большой проблемой. Преподаватели проявляют безучастный стиль общения, а студенты, в свою очередь, хотят поделиться своими предложениями и идеями, узнать

мнение лектора или ведущего семинар об интересующих вопросах, которые могут быть как связанными с темой занятия, так и не относящимися к ней.

Оценивание собеседника и самооценка определяют стиль общения. Студенты считают большинство преподавателей требовательными (62,5 %), справедливыми (54,5 %), дружелюбными (44,6 %), строгими (43,8 %), отзывчивыми (32,1 %), общительными (23,2 %), искренними (15,2 %), а себя — дружелюбными (46,4 %), общительными (42 %), старательными (42 %), ленивыми (32,8 %), искренними (32,1%), нерешительными (21,4 %). Данные показывают, что студенты в большей степени отмечают качества преподавателей, напрямую связанные с учебной деятельностью: требовательность и справедливость. Общительность и искренность, по мнению респондентов, не являются характерными качествами преподавателей. Обучающиеся активно общаются друг с другом, а преподаватели для них являются лишь лицами, передающими информацию. Доминирующие стили общения преподавателя и студента (официально-деловой и индифферентный) не способствуют эффективной учебной коммуникации и в целом не соответствуют ожиданиям опрошенных студентов.

Респонденты оценивают свои личностные качества, необходимые для межличностного общения, следующим образом. Дружелюбными и общительными считают себя соответственно 46,4 % и 42 %. Это во многом подтверждает ранее полученные данные о стремлении студентов к более дружеской коммуникации с преподавателями. Исходя из результатов опроса, студенты проявляют себя открыто и дружелюбно, но не встречают такого же расположения к себе. Коммуникационный портрет студента имеет большие отличия от портрета преподавателей, что может создавать проблемы в общении.

Анализ результатов проведенного опроса выявляет наличие проблем в сопоставлении ожиданий студентов и реального положения дел в рамках коммуникации «преподаватель — студент». В каждом из предложенных для анализа факторов существуют несоответствия предполагаемых и предпочтительных практик в общении с преподавателями. Исследование показывает, что студенты характеризуют общение с преподавателями преимущественно как официально-деловое, подавляющее и индифферентное, но при этом хотят более наставнических отношений, свойственных дружескому стилю коммуникации.

Отдельного внимания заслуживает выявление нежелательных, конфликтогенных тем в общении, здесь мнения респондентов разделились практически пополам. Поиск согласия по данному вопросу должен стать одной из важнейших тем обсуждения в преподавательских и студенческих кругах.



Таким образом, для студентов наиболее предпочтительным решением проблем в коммуникации с преподавателями является изменение форм взаимодействия в сторону применения наставнических практик. Студентам нужен пример для подражания, человек, который не только обучит своей дисциплине, но и поможет в поиске решений личных проблем. Вопрос состоит в том, как на это смотрят сами преподаватели, так как их работа подразумевает взаимодействие с большим количеством студентов, и времени на индивидуальный подход к каждому может не хватить. Проведенный опрос зафиксировал несоответствие ожиданий и реальности и помог наметить направления дальнейшей работы.

Проблемы коммуникации в высшем образовании требуют изучения с учетом ожиданий и предпочтений не только студентов, но и преподавателей. Сопоставив мнения обеих сторон, можно исчерпывающе и практически решить существующие проблемы рассогласования ожиданий участников учебного процесса.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1] Вебер М. *Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии: в 4 т. Т. 1.* Москва, Издательский дом Высшей школы экономики, 2016, 447 с.
- [2] Рахимова Т.А., Даниленко Л.П., Крюкова Ю.Е. К вопросу о взаимоотношениях «Преподаватель — студент» в процессе общения. *Филологические науки. Вопросы теории и практики*, 2017, № 5–1, с. 199–203.
- [3] Новожилова Т.Н. Социальные ожидания субъектов педагогического процесса высшей школы: психолого-педагогический аспект. *Социальные явления*, 2015, № 3, с. 94–98.
- [4] Грибов Д.Е. Социальные ожидания как регулятор социального поведения личности: теоретические проблемы исследования. *Гуманитарий Юга России*, 2016, № 3, с. 182–189.
- [5] Попович И.С. Функции социальных ожиданий личности в педагогическом процессе. *Социальные явления*. 2015, № 3, с. 64–72.
- [6] Александрович П.И. Педагогическое общение преподавателя со студентами вуза. *Труды БГТУ. Сер. 6: История, философия*, 2010, № 5, с. 108–111.
- [7] Спивакова В.В. Педагогическое общение в системе «Преподаватель — студент». *Известия РГПУ им. А.И. Герцена*, 2008, № 76-2, с. 247–250.
- [8] Черкасова В.Ю. Онлайн-коммуникация преподавателей и студентов в системе высшего образования: проблемы и перспективы. *Педагогическое образование в России*, 2021, № 2, с. 132–143.
- [9] Курьян М.Л., Воронина Е.А. Общение студентов и преподавателей вне аудитории: теоретический обзор зарубежных исследований. *Педагогика и психология образования*, 2020, № 1, с. 219–237.

Статья поступила в редакцию 23.05.2022

Ссылку на эту статью просим оформлять следующим образом:

Чернышева А.В., Пьянов А.А. Коммуникация в учебном процессе глазами студентов: ожидания и реальность. *Гуманитарный вестник*, 2022, вып. 3. <http://dx.doi.org/10.18698/2306-8477-2022-3-785>

**Чернышева Анна Владимировна** — канд. филос. наук, доцент, доцент кафедры «Социология и культурология» МГТУ им. Н.Э. Баумана.  
e-mail: [chernysheva@bmstu.ru](mailto:chernysheva@bmstu.ru)

**Пьянов Алексей Алексеевич** — студент кафедры «Социология и культурология» МГТУ им. Н.Э. Баумана. e-mail: [pyanova@student.bmstu.ru](mailto:pyanova@student.bmstu.ru)

## **Communication in the educational process through students' eyes: expectations and reality**

© A.V. Chernysheva, A.A. Pyanov

Bauman Moscow State Technical University, Moscow, 105005, Russia

*The paper introduces the results of comparing students' expectations and reality in the "teacher — student" communication system. The study of communication relies on the methodology of Verstehen, the interpretive sociology of Max Weber, which states that above all, effective communication is a social action that takes into account the mutual expectations of the participants in communication. By the questionnaire method, we comparatively analyzed students' expectations and teachers' communication styles used in educational communication.*

**Keywords:** *communication, style of pedagogical communication, censorship of communication, students, teachers, expectations, higher education*

### REFERENCES

- [1] Weber M. *Economy and society* (two volume set). University of California Press, 1st ed., 2013, 1712 p. [In Russ.: Weber M. Khozyaystvo i obschestvo: ocherki ponimayushey sotsiologii: v 4 t., tom 1. Moscow, HSE Publ., 2016, 447 p.]
- [2] Rakhimova T.A., Danilenko L.P. Kryukova Yu.E. *Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki — Philology. Theory & Practice*, 2017, no. 5–1, pp. 199–203.
- [3] Novozhilova T.N. *Sotsialnye yavleniya — Social Phenomena*, 2015, no. 3, pp. 94–98.
- [4] Gribov D.E. *Gumanitarniy Yuga Rossii — Humanities of the South of Russia*, 2016, no. 3, pp. 182–189.
- [5] Popovich I.S. *Sotsialnye yavleniya — Social Phenomena*, 2015, no. 3, pp. 64–72.
- [6] Aleksandrovich P.I. *Trudy BGTU. Ser. 6: Istoriya, filosofiya (BSTU Proceedings. Ser. History and Philosophy)*, 2010, no. 5, pp. 108–111.
- [7] Spivakova V.V. *Izvestiya RGPU im. A.I. Gertsena — Izvestia: Herzen University Journal of Humanities & Sciences*, 2008, no. 76–2, pp. 247–250.
- [8] Cherkasova V.Yu. *Pedagogicheskoe obrazovanie v Rossii (Pedagogical education in Russia)*, 2021, no. 2, pp. 132–143.
- [9] Kuryan M.L., Voronina E.A. *Pedagogika i psikhologiya obrazovaniya — Pedagogy and Psychology of Education*, 2020, no. 1, pp. 219–237.

**Chernysheva A.V.**, Cand. Sc. (Philos.), Assoc. Professor, Department of Sociology and Culturology, Bauman Moscow State Technical University.  
e-mail: [chernysheva@bmstu.ru](mailto:chernysheva@bmstu.ru)

**Pyanov A.A.**, student, Department of Sociology and Culturology, Bauman Moscow State Technical University. e-mail: [pyanovaa@student.bmstu.ru](mailto:pyanovaa@student.bmstu.ru)