

УДК 37.013

DOI: 10.25629/НС.2021.12.48

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ ПО ЛИНИИ
«ПРЕПОДАВАТЕЛЬ – СТУДЕНТ» В ЭЛЕКТРОННОЙ ИНФОРМАЦИОННО-
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ СОВРЕМЕННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Киселев В.В.^{1,2}, Евенко С.Л.³

¹Институт цифрового образования

²Московский государственный областной университет

³Военный университет Министерства обороны Российской Федерации

Аннотация. В статье представлен анализ роли и места электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС) в современном образовательном процессе. Раскрыты психологические условия возникновения конфликтов по линии «преподаватель – студент» в ЭИОС. Отмечается, что ключевая причина подобных конфликтов кроется в слабо проработанных критериях оценки студенческих работ, низком уровне адаптивности преподавателей и студентов к работе в ЭИОС, что обусловлено игнорированием их мнений при разработке данных сред IT-специалистами.

Ключевые слова: электронная информационно-образовательная среда, учебный процесс, педагогический конфликт, пандемия Covid-19, студенты, преподаватели, оценивание.

Внедрение в педагогическую практику электронных информационно-образовательных сред произошло весьма динамично и практически безальтернативно весной 2020 года, что стало ответом на сложившиеся непростые обстоятельства, связанные с переводом преподавателей и студентов вузов на «удаленный» режим вследствие пандемии Covid-19 [4]. До этого момента электронная информационно-образовательная среда (далее – ЭИОС) использовалась образовательными организациями высшего образования преимущественно как вспомогательный или даже в некотором смысле «развлекательный» инструмент учебного процесса, в котором дублировалась лишь некоторая информация с официального сайта (как правило, расписание), размещались портфолио преподавателей и студентов, которые они, к слову, с большим нежеланием заполняли. Т.е. в период до пандемии ЭИОС воспринималась как нечто необязательное для использования или как некий показатель элитарности вуза, способного позволить себе финансовые затраты на наличие и функционирование подобной «безделушки». Другой стороной использования в учебной деятельности ЭИОС, напротив, было стремление насытить ее учебным контентом, что позволяло бы минимизировать объем учебной нагрузки преподавателей и сократить часть ППС за ненадобностью, поэтому перспектива работы с ЭИОС воспринималась преподавателями конфликтно. В некоторых образовательных организациях подготовка и размещение электронных курсов в ЭИОС долгое время оплачивались как вид дополнительной и необязательной работы, которая рассматривалась вне рамок нормативной нагрузки преподавателей. Причем сами электронные курсы готовились преимущественно для обучающихся по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации или профессиональной переподготовки. Их применение в учебном процессе по программам высшего образования оценивалось как рискованное и ничем не оправданное по целому ряду причин:

1) нормативная правовая база обучения в студентов в ЭИОС отсутствовала, и этот процесс никак не регулировался действующими федеральными государственными образовательными стандартами;

2) опыта обучения студентов в ЭИОС практически не было, причем предполагалось, что контактная работа с преподавателем полностью заменяется работой студента в данной среде, где можно посмотреть заранее записанные видеолекции;

3) рабочие программы учебных дисциплин (модулей) требовали адаптации для ведения учебного процесса в ЭИОС, т.к. многие формы контактной работы на практических занятиях в аудитории и удаленно существенно отличаются вследствие объективно разных условий работы в аудитории образовательной организации высшего образования и дома.

Таким образом, внедрение в педагогическую практику ЭИОС происходило в условиях начала пандемии Covid-19 практически с нуля, без заранее подготовленной учебно-методической базы и соответствующих курсов повышения квалификации или хотя бы ликбезов для преподавателей и студентов, без наличия практического опыта работы в ЭИОС у всех участников образовательного процесса. Очевидно, что внедрение подобных инноваций без предварительной апробации являлось ключевым условием возникновения педагогических конфликтов, связанных со слабой подготовкой и пониманием требований к работе в ЭИОС всех пользователей данной среды [6]. Более того, одной из ключевых проблем была необходимость адаптации субъектов педагогического процесса к ЭИОС, а не наоборот, т.к. при разработке ЭИОС мнение преподавателей и студентов никак не учитывалось, поскольку интерфейс и основной функционал готовились специалистами в области IT-технологий, а не профессионалами, имеющими серьезный опыт педагогической деятельности. Это привело к следующим негативным последствиям с точки зрения преподавателей:

1) пользоваться ЭИОС оказалось неудобно, вплоть до того, что не каждый пользователь мог быстро найти кнопку входа (авторизации) на сайте;

2) загрузка ответов студентов на практические задания в ЭИОС занимала много времени (часто ответы «зависали» в статусе черновика), но при этом оказалась возможной загрузка одинаковых файлов с ответами «под копируку», обнажая слабости ЭИОС. Например, социальная сеть «ВК» не позволяет загружать аудиофайлы, если правообладатель запретил распространение своей музыки в открытом доступе, невзирая на измененное название файлов;

3) выставление крайних сроков сдачи ответов на практические задания отсутствовало, что становилось причиной педагогических конфликтов по линии «преподаватель – студент» из-за нарушения обучающимися сроков сдачи и обвинений с их стороны в адрес преподавателей за отсутствие проверки загруженных не вовремя работ. Бывали случаи, когда ответы на задания для текущей аттестации студентов загружались за несколько минут до экзамена или во время его проведения;

4) заполнение электронных курсов требовало от преподавателя учета многих нюансов, в т.ч. и с выставлением диапазона шкалы оценивания, отбирая много времени.

Примерно схожие проблемы в ЭИОС отмечали студенты кафедры психологии труда и организационной психологии МГОУ, проходившие педагогическую практику в самый разгар пандемии с 2020 по 2021 годы:

1) авторизация в ЭИОС прекращается в ходе работы с данной средой по прошествии некоторого времени, и пользователя «выбрасывает» из системы;

2) сложно найти в ЭИОС личные данные преподавателя (электронную почту, мобильный телефон) для связи с ним, а чат с преподавателем, как правило, никем не просматривается, причем в сам чат невозможно прикрепить фотографии или документы;

3) работать с ЭИОС, используя смартфон, практически невозможно;

4) навигация в ЭИОС является неудобной;

5) один студент может иметь несколько аккаунтов в ЭИОС, что приводит к путанице в системе;

6) индивидуальное расписание преподавателя или студента в ЭИОС отсутствует;

7) есть кнопки ЭИОС, лишённые всякого смысла: например, нажав на «анкетирование» студенту не выдается никакой анкеты;

8) электронные курсы копятя, но по мере их прохождения администратор ЭИОС их не удаляет, не переводит в статус пройденных или не закрывает;

9) имеются деликты, связанные с задвоением заданий или учебных материалов;

10) подготовка электронных курсов требует от самих преподавателей хороших знаний возможностей ЭИОС;

11) слабо проработана система оценки студенческих работ в ЭИОС, причем часто преподаватели не знали, что именно оценивать и как организовать практические занятия, т.к. при работе с ЭИОС многие студенты скачивали ответы из Интернета. Возникал вопрос: происходит оценка знаний, умений и навыков студентов по учебной дисциплине или их способности находить релевантную информацию в Интернете, что, очевидно, не одно и то же? Это накладывало на преподавателей дополнительную ответственность при подготовке заданий, которые должны быть оригинальными, интересными и повышающими творческую активность студентов (например, авторские кейсы).

Остановимся на проблеме оценки студенческих работ, изучив ее более детально, т.к. по опросам студентов порядка 80-85 % конфликтов с преподавателями происходило именно из-за противоречий, возникающих в оценивании из результатов учебной деятельности.

Прежде чем рассмотреть ключевые проблемы, связанные с оцениванием студенческих работ в ЭИОС, необходимо провести анализ основных подходов к оценке результатов учебной деятельности. Данная проблема является одной из центральных в практике педагогической деятельности, однако конфликтная составляющая оценивания изучена очень слабо, что вероятно обусловлено господствующими в нашей стране взглядами на роль преподавателя в учебном процессе как непогрешимого авторитета, не подвергающегося критическому анализу со стороны студентов. Наиболее детально оценивание результатов деятельности представлено в статье А.Я. Анцупова «О способах оценки результатов деятельности», в которой автор выделил следующие модели, используемые в практике управления организацией [1]:

1) «результат – идеал». Данная модель выглядит слабо применимой в педагогике, поскольку представления об идеалах со стороны оценивающего и со стороны оцениваемого могут очень сильно различаться. Более того, описать на практике в учебно-методических материалах идеал ответа обучающегося или формируемых у него в рамках компетенций знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень его полготовки, – задача, требующая существенных временных и интеллектуальных затрат от преподавателя. Идеал всегда субъективен по своему содержанию, часто его невозможно подвергнуть оцениванию из-за огромного числа характеризующих идеал оценочных показателей и критериев. Оценка работ студентов в соответствии с представлениями преподавателя об идеале имеет огромный конфликтный потенциал, т.к. восприятие студентами предвзятости подобной процедуры как необоснованного завышения требований со стороны оценивающего выглядит неизбежным;

2) «результат – цель». При использовании этой модели преподаватель должен представить в ЭИОС конкретные и понятные студентам критерии достижения цели учебной деятельности. Этим критериев может быть немного, но они по существу отражать сущность и содержание результата достижения цели, исключая двойное толкование. Данная модель является наименее конфликтной, поскольку основана на принципе прозрачности;

3) «результат – начало». Эта модель наиболее удобна для студентов при оценивании своих результатов учебной деятельности, но не применима для преподавателя, т.к. в ее основе лежит принцип минимализма – что бы ни делал обучающийся, любой его результат является положительным на фоне отправной точки. В некотором смысле в основе это модели заложен постулат коучинга – начни с малого для достижения значимой цели. Но, если в коучинге важно оказать поддержку начинаниям клиента, даже самым незначительным, то в условиях учебной деятельности подобный подход подрывает смысл выполнения поставленных учебных задач в полном объеме, что детерминирует зарождение педагогических конфликтов по линии «преподаватель – студент»;

4) «результат – норма». Норма в данном случае может быть отражена в цели учебной деятельности, однако нормирование выполнения отдельных учебных задач выглядит сложной и нереальной задачей, требующей серьезной исследовательской работы. Является ли нормой

подготовка трех рефератов к занятию на следующий день? Наверно, 99,99 % преподавателей образовательных организаций высшего образования ответят отрицательно. Однако определить норму учебной нагрузки студентов примерно такой же процент преподавателей сможет, опираясь лишь на свои субъективные представления;

5) «результат – другие». Оценка по данной модели является наиболее удобной и понятной для студентов, но наименее конфликтной для преподавателя. Во-первых, сравнивать себя с другими – это один из древнейших механизмов психологической защиты, позволяющий снять с себя ответственность, минимизировать чувство вины и добиться успеха в процессе конфликтного торга с преподавателем. Во-вторых, в основе подобной модели оценивания заложена распространенная когнитивная ошибка, связанная с контрастным восприятием: например, на фоне студентов-троечников более крепкий студент может получить «отлично». Таким образом, данная модель является наиболее деструктивной, неоптимальной и конфликтной, а ЭИОС позволяет избежать ее применения, если оценивание происходит индивидуально, приватно и видно только самому студенту, сдавшему работу. Однако этот эффект приватности, достигаемый посредством ЭИОС, может быть нивелирован, если студенты между собой обсуждают результаты оценивания, сопоставив свои ответы вне ЭИОС;

В проектной деятельности существуют другие стандарты к контролю за результатами деятельности, но моделей (методов) контроля выделяется также пять [5]:

1) метод «0 – 100». Согласно этому методу, контроль за учебной деятельностью должен осуществляться только в конце семестра, что исключает возможность учета текущей успеваемости. Данная модель контроля несовместима с принципами высшего образования, хотя была бы весьма удобна как для студентов, так и для преподавателей: усилия на оценивание студенческих работ минимальны, как и требования к активности студентов в течение семестра для получения оценки по учебной дисциплине. Оценивание по методу «0 – 100» во многом подвержено влиянию ситуативных факторов, т.к. оно исключает лонгитюдность и может быть подвержено влиянию когнитивных ошибок. Со стороны студентов оценивание по данному методу может быть причиной ожесточенных конфликтов по той причине, что данный метод лишен надежности и подвержен субъективности;

2) метод «0 – 50 %». Оценивание по данному методу немного надежнее, чем по методу «0 – 100», однако контрольных точек только две – середина учебной дисциплины (т.н. «рубежный контроль») и ее итог. Это минимизирует диапазон вариативности оценки по учебной дисциплине, что может стать причиной конфликтных взаимодействий по линии «преподаватель – студент»;

3) метод контроля по вехам. Данный метод является более реалистичным и приемлемым в условиях реализации обучения студентов. По сути, текущий контроль успеваемости обучающихся происходит в данном случае в заранее определенные моменты, когда студенты должны сдать отчеты о выполненных практических заданиях в ЭИОС. На основе текущего контроля, как правило, формируется балльный рейтинг студентов, позволяющий в конце семестра перевести баллы в пятибалльную шкалу итогового оценивания, минимизировав споры и конфликты по линии «преподаватель – студент», т.к. оценивание происходит периодически в соответствии с имеющимися шкалами;

4) метод регулярного оперативного контроля (через равные промежутки времени). В реальных условиях учебной деятельности такой метод мог бы успешно применяться, повышая надежность оценивания студентов. Однако в ряде случаев невозможность его реализации на практике обусловлена рваным ритмом организации занятий (особенно в условиях их переносов по причине объявления выходных дней в период пандемии, а также в связи с неравномерным распределением практических и лабораторных занятий в течение семестра);

5) метод экспертных оценок. Данный метод в условиях реализации оценивания текущей успеваемости в аудитории неприменим, т.к. требует участия сразу нескольких оценщиков в ранге экспертов. Он применяется в учебной деятельности лишь в исключительных случаях с повышенным риском возникновения конфликтов – при пересдаче зачетов и экзаменов, причем

председателем экспертной комиссии является, как правило, декан факультета или заведующий кафедрой. Тем не менее в условиях работы с ЭИОС вышеуказанные должностные лица могут самостоятельно оперативно проверить соответствие выставленных оценок или баллов на загуженные ответы, имея административный доступ к ним.

Итак, ЭИОС при должном подходе может быть использована как инструмент объективного контроля за результатами оценивания и проведения занятий, что должно способствовать снижению конфликтности взаимоотношений преподавателей и студентов [2]. Абсолютная прозрачность взаимодействий между всеми субъектами образовательного процесса позволяет минимизировать риски коррупционной составляющей [3]. Тем не менее в основу функционирования ЭИОС заложен ряд предпосылок для возникновения конфликтов по линии «преподаватель – студент», касающихся оценивания студенческих работ, некоторые из которых могут проявляться в классической аудиторной работе:

1) слабая детализация в рабочих программах дисциплин (модулей) критериев оценки студенческих работ, что связано с «обтекаемыми» формулировками. Например, как определить разницу между следующими критериями: «прочно усвоил», «не достаточно прочно усвоил», «не прочно усвоил»? Данные формулировки оставляют определенный простор для толкования, что создает разницу в их понимании у преподавателей и студентов. Выходом из подобной ситуации является более детальная проработка критериев оценки по принципу «есть (1 балл) – нет (0 баллов)», исключаящих вариативность толкования;

2) часто в ЭИОС стоит определенное количество баллов по умолчанию, и, если преподаватель их не скорректирует, то часть студентов может оказаться в недоумении, почему, например, из заявленных 100 баллов на всего лишь одно задание им удалось получить 3 или 4 балла. Схожая ситуация с распределением баллов за посещаемость учебных занятий: по умолчанию на посещаемость в течение семестра ЭИОС закладывает 100 баллов вместо 10 – максимального возможного количества баллов для оценки данного вида учебной деятельности. В конечном счете, это приводит к нарушению балльно-рейтинговой системы оценивания, в результате которого студент вместо максимального количества в 100 баллов может, например, набрать в ЭИОС 150 баллов и более;

3) сама балльно-рейтинговая система имеет некоторый конфликтный потенциал, который ярко проявляется в ходе освоения учебных дисциплин (модулей), завершающихся зачетом. Так, для получения зачета достаточно набрать чуть более 50 % от общего числа баллов, распределяемых на текущую аттестацию при прохождении студентами практических и лабораторных занятий. В результате этого уже ко второй половине семестра студенты могут потерять интерес к обучению, набрав достаточное количество баллов для отметки «зачтено» и игнорируя выполнение заданий в ЭИОС, особенно если посещаемость никак не учитывается;

4) обучение, реализуемое целиком и полностью в ЭИОС, вводит студента в состояние социальной депривации, что в принципе чревато конфликтностью и фрустрированностью обучающегося. Более того, находясь в ситуации нехватки общения и живых социальных взаимодействий, студент лишается возможности развития своего эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков, необходимых для дальнейшей работы в команде. Сталкиваясь каждый день своего обучения с «неживой» ЭИОС, у обучающегося возникает ощущение обезличенности учебного процесса, в котором объективно отсутствуют средства развития лидерских качеств и организационных навыков, а в некоторых случаях нет возможности развить и навыки самоорганизации и тайм-менеджмента, если в ЭИОС не проставлены крайние сроки сдачи ответов на задания. Как следствие, мы можем получить выпускника с высшим образованием, который малоадаптивен к условиям работы в коллективе, безынициативен, способен к решению исключительно алгоритмичных задач профессиональной деятельности, но малополезен при решении сложных, нестандартных задач, требующих творческого, эвристического подхода. Ко всему перечисленному можно добавить неспособность выполнять задачи в отведенный на них срок вследствие развития прокрастинации у субъекта труда.

Подводя итоги, следует отметить, что использование ЭИОС следует реализовывать весьма осторожно и планомерно, совершенствуя ее шаг за шагом с опорой на отзывы пользователей, а сама система оценивания студентов в этой среде не должна исключать преподавателя. При этом система оценивания должна стать более конкретной и объективной, основанной на ясных критериях, исключающих неопределенность и двойное толкование. В противном случае педагогические конфликты будут носить системный и весьма деструктивный характер, способствуя росту конфликтности бывших студентов в их последующей профессиональной деятельности.

Библиография

1. Анцупов А.Я. О способах оценки результатов деятельности // Психология обучения. 2018. № 12. С. 15-24.
2. Карпенко М.П., Чмыхова Е.В., Киселев В.В. Инновационная стратегия и практика воспитательной деятельности в университетах, реализующих электронное обучение // Проблемы эффективной интеграции инновационного потенциала современной науки и образования. Сборник материалов Международной научно-практической конференции. 2018. С. 7-13.
3. Киселев В.В. Психологические детерминанты антикоррупционного поведения сотрудников государственной организации: Автореферат дис. ... к.психол.н.: 19.00.03 / Вадим Васильевич Киселев. – М.: РосНОУ, 2016. – 22 с.
4. Лаптев Л.Г., Киселев В.В., Борщева А.В., Неровный Л.В. Психологические особенности профессиональной деятельности преподавателя вуза в условиях «самоизоляции» // Человеческий капитал. 2020. № 8 (140). С. 78-86.
5. Макаров А.И. Проектный менеджмент: учебное пособие. – Ижевск: УдГУ, 2012. – 190 с.
6. Письменский Г.И., Федоров С.Е. Образовательный процесс инновационного вуза: монография. – М.: Издательство СГУ, 2010. – 144 с.

Киселев Вадим Васильевич. Кандидат психологических наук, доцент, директор Научно-исследовательского Института проблем непрерывного образования, доцент кафедры психологии труда и организационной психологии. E-mail: quisellov@mail.ru.

Евенко Сергей Леонидович. Доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой социологии. E-mail: slevenko@yandex.ru.

THE PSYCHOLOGICAL CONDITIONS OF THE OCCURRENCE OF CONFLICTS ON THE "LECTURER – STUDENT" LINE IN THE ELECTRONIC INFORMATION AND EDUCATIONAL ENVIRONMENT OF A MODERN EDUCATIONAL ORGANIZATION OF HIGHER EDUCATION

Kiselev V.V.^{1,2}, Evenko S.L.³

¹Institute of Digital Education

²Moscow Region State University

³Military University of the Ministry of Defense of the Russian Federation

Abstract. An analysis of the role and place of the electronic information and educational environment (EIEE) in the modern educational process is presented in the article. The psychological conditions for the occurrence of conflicts on the "lecturer – student" line in the EIEE are disclosed. It is noted that the key reason for such conflicts lies in poorly developed criteria for evaluating student work, a low level of adaptability of lecturers and students to work in the EIEE, which is due to the ignorance of their opinions in the development of these environments by IT specialists.

Key words: electronic information and educational environment, educational process, pedagogical conflict, Covid-19 pandemic, students, lecturers, assessment.

Kiselev Vadim Vasilievich. PhD in Psychology, associate professor, Director of the Research Institute of Problems of Continuing Education, associate professor of the Department of Labor Psychology and Organizational Psychology. E-mail: quisellov@mail.ru. E-mail: quisellov@mail.ru.

Evenko Sergey Leonidovich. Doctor of Psychology, professor, Head of the Department of Sociology. E-mail: slevenko@yandex.ru.