



оригинальная статья

<https://elibrary.ru/yzhbpd>

Влияние коммуникативного поведения студентов в виртуальном пространстве на эффективность общения с преподавателями (в парадигме правил делового этикета)

Гринвальд Оксана Николаевна

Кемеровский государственный университет, Россия, Кемерово

eLibrary Author SPIN: 4482-9860

<https://orcid.org/0000-0003-1387-5079>

greenwald.ru@yandex.ru

Исламов Роман Сергеевич

Кемеровский государственный университет, Россия, Кемерово

eLibrary Author SPIN: 9628-6155

<https://orcid.org/0000-0003-3632-8668>

Аннотация: Технологические достижения последнего времени и повсеместное распространение сети Интернет способствовали тому, что виртуальная коммуникация в цифровой среде стала неотъемлемой частью социальной реальности и преобладающей формой коммуникации. Актуальность настоящего исследования определяется необходимостью изучить особенности коммуникативного поведения студентов в виртуальном пространстве в связи с ростом виртуальной коммуникации преподавателей и студентов. Цель – выявить нарушения студентами правил делового этикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве и охарактеризовать их влияние на эффективность коммуникации. Используются следующие методы исследования: анализ отечественных и зарубежных публикаций, посвященных вопросам коммуникации в виртуальном пространстве, правилам делового и цифрового этикета; анкетирование преподавателей высших учебных заведений г. Кемерово. В ходе проведенного исследования были сформулированы правила делового этикета, актуальные для коммуникации преподавателей и студентов в виртуальном пространстве; выявлены виды и частотность нарушения этих правил, а также определено отношение преподавателей к таким нарушениям. В результате было установлено, что в целом студенты демонстрируют достаточно высокий уровень коммуникативной культуры при общении с преподавателями в виртуальном пространстве. Тем не менее все респонденты имели опыт виртуального общения со студентами, когда были нарушены те или иные правила и нормы делового этикета. В большинстве случаев нарушение студентами правил делового этикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве не меняет отношение преподавателей к данным студентам и не вызывает ответных негативных реакций. Однако некоторые преподаватели признают, что их отношение меняется в негативную сторону через проявление предвзятости, дискомфорта и подобных ощущений в общении с конкретными студентами. Гендерные, возрастные или должностные различия не оказывают влияния на отношение преподавателей к нарушениям студентами правил делового этикета. В итоге полученные данные позволяют утверждать, что нарушение студентами правил делового этикета оказывает незначительное негативное влияние на эффективность коммуникации с преподавателями.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникативное поведение, виртуальное пространство, деловой этикет, высшее образование

Цитирование: Гринвальд О. Н., Исламов Р. С. Влияние коммуникативного поведения студентов в виртуальном пространстве на эффективность общения с преподавателями (в парадигме правил делового этикета). *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2024. Т. 3. № 2. С. 135–144. <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2024-3-2-135-144>

Поступила в редакцию 22.02.2024. Принята после рецензирования 08.04.2024. Принята в печать 08.04.2024.

full article

Communicative Patterns of University Students in Virtual Academic Netiquette

Oksana N. Greenwald

Kemerovo State University, Russia, Kemerovo
eLibrary Author SPIN: 4482-9860
<https://orcid.org/0000-0003-1387-5079>
greenwald.ru@yandex.ru

Roman S. Islamov

Kemerovo State University, Russia, Kemerovo
eLibrary Author SPIN: 9628-6155
<https://orcid.org/0000-0003-3632-8668>

Abstract: Digital communication has become an integral part of social reality to a degree that it prevails in some social contexts, e.g., in academic communication between university students and professors. This research featured violations of netiquette rules by university students and their effect on the effectiveness of virtual academic communication. The article introduces a comprehensive review of domestic and foreign publications on virtual communication and digital etiquette. A survey that involved teaching staff affiliated with higher educational institutions in Kemerovo made it possible to formulate the rules of virtual academic netiquette between university students and professors. The authors identified, quantified, and classified violations of these rules, as well as described the response and attitude of professors to such violations. Although all respondents experienced violations of virtual communication, they believe that local students possess a rather high level of communicative culture. In most cases, poor netiquette did not affect the attitude of teachers towards the violators and caused no strong negative reactions. However, some professors admitted that poor netiquette sometimes caused biased attitude and discomfort on their side in dealing with particular students. Gender, age, or job had no effect on the attitude of professors to students who break the rules of virtual academic etiquette. In general, poor academic netiquette had some negative impact on the effectiveness of communication between professors and university students.

Keywords: communication, communicative behavior, virtual space, business netiquette, higher education

Citation: Greenwald O. N., Islamov R. S. Communicative Patterns of University Students in Virtual Academic Netiquette. *Virtual Communication and Social Networks*, 2024, 3(2): 135–144. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2024-3-2-135-144>

Received 22 Feb 2024. Accepted after review 8 Apr 2024. Accepted for publication 8 Apr 2024.

Введение

Технологические достижения последнего времени и повсеместное распространение сети Интернет способствовали тому, что виртуальная коммуникация в цифровой среде стала неотъемлемой частью социальной реальности и преобладающей формой коммуникации. По данным опросов Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), максимальный уровень вовлеченности в виртуальную коммуникацию зарегистрирован у молодежи в группе 18–24 лет¹. Именно указанная возрастная группа составляет подавляющее большинство

студенчества. Таким образом, можно утверждать, что студенты активно используют цифровые сервисы для коммуникации, в том числе и с преподавателями, что подтверждается данными других исследований [Иркова 2022; Петрунева и др. 2019]. Анализ публикаций, посвященных проблемам и особенностям коммуникации в виртуальном пространстве [Голев 2023; Зубок, Чанкова 2019; Иркова 2022; Лебедева 2023; Мамина, Пирайнен 2020], позволяет обозначить ее следующие специфические особенности:

¹ Каждому возрасту – свои сети. ВЦИОМ. *Новости*. 12.02.2018. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=8936> (дата обращения: 29.01.2024).

1. Виртуальное пространство – это особая среда, которая характеризуется возможностью поддерживать постоянную круглосуточную связь между ее участниками, обеспечивает мгновенную возможность передачи собеседнику практически любого типа информации.

2. Использование одних и тех же средств коммуникации с единой сетью контактов как в личных, так и в деловых целях размывает границы между личным и деловым, приводит к деперсонализации и уравниванию по статусу потенциальных коммуникантов.

3. Неотъемлемым атрибутом виртуального общения стали многочисленные смайлики, стикеры и прочий развлекательный сетевой контент.

4. Пренебрежение правилами орфографии и пунктуации (иногда намеренное), бытовая разговорная речь стали нормой для виртуальной коммуникации.

5. При виртуальной коммуникации реального человека заменяет его аватар, номер телефона или электронная почта. Подобная анонимность, бесконтактность, дистанцированность общения могут провоцировать реакции, маловероятные при реальном общении.

Недавняя пандемия коронавируса послужила толчком к резкому росту коммуникации преподавателей и студентов в виртуальном пространстве. Оказывают ли влияние выделенные особенности коммуникации в виртуальном пространстве на коммуникативное поведение студентов при общении с преподавателями? Это важно установить, т.к. представленные особенности находятся в очевидном противоречии с существующими статусно-ролевыми ожиданиями, задающими этикетные параметры коммуникации студентов с преподавателями, в данном случае в парадигме делового этикета, что предусматривает соблюдение определенных правил, стиля, тона и паттернов поведения, направленных на достижение взаимопонимания в процессе бесконфликтного общения [Козьякова 2016; Липатова 2022: 95].

Следовательно, виртуальная коммуникация субъектов образовательного процесса предполагает следование правилам как делового, так и цифрового сетевого этикета – *нетикета* (от англ. net + etiquette), определяющего основные правила письменной и устной коммуникации в виртуальном пространстве.

Несмотря на то что нормативные правила деловой коммуникации в виртуальном пространстве не институционализированы [Мамина,

Пирайнен 2020; Панишева, Логинов 2022; Montag, Diefenbach 2018], большинство исследователей сходятся во мнении, что правила делового нетикета являются перенесенными в виртуальную среду правилами *аналогово* делового этикета с поправками на технологические особенности виртуальной коммуникации [Гайдукова 2015; Липатова 2022; Мамина, Пирайнен 2020].

Как и в реальном общении, в основе делового нетикета лежит принцип соблюдения вежливости как регулятора коммуникативного поведения [Рябова 2023]. Выбор способа поведения в виртуальном пространстве определяется самой личностью под влиянием социализирующих факторов и педагогического воздействия (воспитания) [Пфетцер 2022] и отражает уровень коммуникативной компетентности личности [Зубок, Чанкова 2019: 144].

При этом тип связи *ученик – учитель* (в нашем случае *студент – преподаватель*) мало изучен в педагогической коммуникативистике [Голев 2023: 205]. Если в процессе коммуникации в формате *преподаватель – студент* перлокутивный эффект (реакция на речевое действие) проявляется в эффективности передачи знаний, умений и навыков учащемуся [Голев 2023: 206], то перлокутивный эффект в процессе коммуникации в формате *студент – преподаватель* проявляется через обратную связь, реакцию преподавателя на коммуникативное поведение студента [Зубок, Чанкова 2019: 141; Кочкарева 2021; Романов, Даукша 2016]. Таким образом, можно предположить, что несоблюдение студентами правил делового этикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве может иметь негативный перлокутивный эффект: вызывать дискомфорт, раздражение и нежелательную реакцию и, следовательно, снижать эффективность коммуникации между студентами и преподавателями, что может повлиять на результаты учебной деятельности. Исходя из этого, актуальность данного исследования определяется необходимостью изучить влияние коммуникативного поведения студентов при общении с преподавателями в виртуальном пространстве на эффективность коммуникации в парадигме правил делового нетикета.

Цель – выявить нарушения студентами правил делового нетикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве и охарактеризовать их влияние на эффективность коммуникации. Объект – коммуникативное поведение студентов в виртуальном пространстве. Задачи исследования: сформулировать правила делового нетикета,

актуальные для коммуникации субъектов образования (преподавателей и студентов); установить, какие нарушения правил делового этикета допускают студенты при общении с преподавателями в виртуальном пространстве; определить отношение преподавателей к студентам, нарушающим правила делового этикета в виртуальном пространстве.

Методы и материалы

В исследовании использовались следующие методы: анализ отечественных и зарубежных публикаций, посвященных вопросам коммуникации в виртуальном пространстве, правилам делового и цифрового этикета; анкетирование.

Материалом исследования послужили данные, полученные в ходе анкетирования преподавателей Кемеровского государственного университета, Кемеровского государственного института культуры, Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева, Кемеровского государственного медицинского университета (всего 90 человек).

Для получения сведений о нарушении студентами правил делового этикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве и отношении к ним преподавателей нами была создана анкета, включающая в себя вопросы о возрастной, гендерной и должностной принадлежности преподавателей, о предпочтительных сервисах для виртуальной коммуникации со студентами. Кроме того, в анкете предлагались ситуации нарушений правил делового этикета, с которыми потенциально могли столкнуться респонденты, общаясь со студентами в виртуальном пространстве, с выбором ответов из: *крайне редко, редко, иногда, часто и постоянно*. При этом на каждую ситуацию им предлагалось выбрать свою реакцию: *крайнее недовольство, раздражение, умеренный дискомфорт и нейтральное отношение*.

В анкетировании о нарушении студентами правил делового этикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве и отношении к ним преподавателей приняло участие 90 представителей профессорско-преподавательского состава высших учебных заведений г. Кемерово в возрасте 20–66 лет и старше. По результатам опроса было установлено, что из них женщин было 77 %, мужчин – 23 %. Наибольший процент опрошенных (80 %) относился к возрастному диапазону 36–55 лет (рис.), по 8 % составили преподаватели 20–25 лет и 26–35 лет, 4 % – преподаватели 56–66 лет и старше.

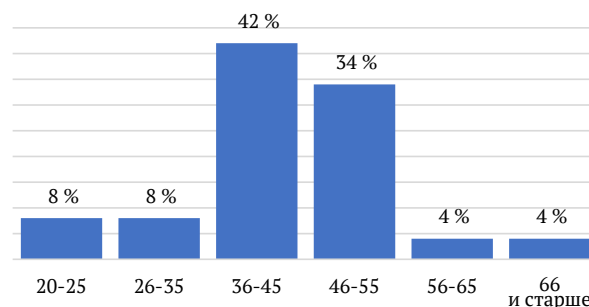


Рис. Возрастные характеристики респондентов, лет
Fig. Age of respondents, age

Среди указанных респондентами должностей первое место занял *доцент* (41 %), второе – *старший преподаватель* (36 %), третье – *ассистент* (15 %), далее – *профессор* (5 %) и *заведующий кафедрой* (3 %).

Результаты

Характеристика нарушений правил делового этикета

Анализ публикаций, посвященных деловому этикету субъектов образовательного процесса, позволил выделить следующие правила, которые рекомендуется соблюдать студентам при общении с преподавателями в виртуальном пространстве [Косорукова 2018; Кочкарева 2021; Окушова 2021; Панишева, Логинов 2022; Рябова 2023; Сафонова 2020]:

- Соблюдение часов рабочего времени (условно с 9:00 до 21:00).
- Соблюдение официального и уважительного тона, избегание разговорных речевых оборотов, эмодзи или стикеров.
- Соблюдение правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра.
- Соблюдение правил оформления электронного письма: наличие рабочей / учебной почты с официальным названием, корректной электронной подписью и соответствующим стилю переписки аватаром; внимание к прикрепляемым материалам и ссылкам.
- Своевременный ответ собеседнику о получении его сообщения.
- Использование согласованного сервиса для общения, удобного всем субъектам онлайн-коммуникации.

На основании этого перечня нами выделены нижеприведенные нарушения правил делового этикета студентами при общении с преподавателями в виртуальном пространстве:

1. *Нарушение границ рабочего времени*. Обычно деловое общение происходит в соответствующее

рабочее время. Однако современные технологии связи привели к формированию цифрового пространства, которое объединяет пользователей различных средств коммуникации (сотовой связи, мессенджеров, социальных сетей, платформ онлайн-конференций и электронной почты) в единую сеть контактов, где можно находиться на связи 24 / 7. Поэтому студенты могут нарушать это правило, отправляя преподавателю сообщения в мессенджерах или посылая электронные письма с домашними заданиями, не соблюдая часы рабочего времени (зачастую ночью).

2. *Несоответствующий стиль и контент сообщений*: наличие в электронных сообщениях преподавателю неформальных / разговорных речевых оборотов, молодежного сленга, смайликов, стикеров и иного неуместного сетевого контента.

3. *Нарушение правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра*. По мнению Н. Б. Лебедевой, «участники письменной коммуникации обычно равнодушны к орфографопунктуационной стороне написанного» [Лебедева 2023: 145]. Нарушение данных правил не только может мешать коммуникации, но также имеет эстетическую (неприятно) и этическую (неуважение адресата) составляющую.

4. *Нарушение правил оформления делового письма*: нелепый / провокационно-вызывающий электронный адрес и аватар; отсутствие темы письма, подписи, комментария прикрепленного файла; нечитаемые фотографии рукописных работ.

5. *Игнорирование сообщения от преподавателя*. Современные коммуникационные технологии позволяют преподавателям быстро проинформировать своих студентов об организационных и методических вопросах. Однако не всегда преподаватель получает ответ, что информация была получена студентами. В представленный пункт можно добавить и отсутствие ответной реакции-благодарности (например, *Спасибо, материал получен*) на присланный преподавателем через электронные каналы учебный материал.

6. *Использование несогласованных сервисов для онлайн-общения*. Некоторые студенты могут использовать те сервисы для коммуникации с преподавателем, которые удобны им, игнорируя оговоренные заранее. Данный шаг вызывает сложности с получением заданий от таких студентов, что приводит к недоразумениям, спорам, утере высланных работ и пр.

Анализ результатов анкетирования

По данным анкетирования для виртуального общения со студентами респонденты отмечали группы коммуникационных технологий, в которые входили мессенджеры (WhatsApp, Telegram, Viber, ICQ и пр.), социальные сети (ВК, Одноклассники и пр.), электронная почта, образовательные платформы (Google Class и пр.), сервисы виртуальных конференций (Duo, Zoom, BigBlueButton, Discord и пр.) и уникальные внутривузовские сервисы для коммуникации (например, ИнфОУПро). Опрашиваемые выделяли не менее 3–4 платформ для общения, не отдавая предпочтения какой-то одной. Данные по частоте нарушений студентами правил делового этикета и отношения к этому преподавателей представлены в таблицах 1 и 2.

Нарушение границ рабочего времени

При анализе ситуации нарушения студентами границ рабочего времени при отправке ими сообщений и писем за пределами допустимых временных рамок было установлено, что 39 % респондентов отметили подобные нарушения как *иногда*, а 21 % и 10 % – *часто* и *постоянно* соответственно. Это означает, что большая часть преподавателей в своей практике так или иначе сталкивается с подобной ситуацией.

Что касается реакции на данное нарушение, то 41 % опрошенных выразили *нейтральное отношение* к ситуации, а 36 % отметили *умеренный дискомфорт*. Негативные эмоции, такие как *раздражение* и *крайнее недовольство*, обозначили 15 % и 8 % опрошенных. В итоге можно сделать вывод, что большее количество респондентов остается в рамках нейтральных эмоций по отношению к ситуации.

Несоответствующий стиль и контент сообщений

На вопрос о случаях, когда студенты присылали преподавателю сообщения, в которых наблюдались несоответствия деловому стилю, наиболее распространенным вариантом ответа является *иногда*, что составило 36 %. С одной стороны, это указывает на то, что значительная часть респондентов сталкивалась с ситуациями, когда сообщения от студентов содержали некоторые несоответствия деловому стилю. С другой стороны, близкое значение в 33 % соответствует ответу *крайне редко* и образует противоположную группу опрошенных, практически не имеющих такой опыт. Наименее распространенными вариантами ответов, выбранными респондентами, являются *часто* (8 %) и *постоянно* (5 %).

Табл. 1. Частотность нарушений студентами правил делового этикета

Tab. 1. Frequency of breaking business netiquette rules by students

Нарушение	Частотность ситуации	%
Нарушение границ рабочего времени	крайне редко	28
	редко	2
	иногда	39
	часто	21
	постоянно	10
Несоответствующий стиль / контент сообщений	крайне редко	33 / 41
	редко	18 / 23
	иногда	36 / 28
	часто	8 / 5
	постоянно	5 / 3
Нарушение правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра	крайне редко	18
	редко	18
	иногда	26
	часто	36
	постоянно	2
Нарушение правил оформления делового письма	крайне редко	18
	редко	13
	иногда	31
	часто	28
	постоянно	10
Игнорирование сообщения от преподавателя	крайне редко	38
	редко	23
	иногда	31
	часто	8
	постоянно	0
Использование несогласованных сервисов для онлайн-общения	крайне редко	51
	редко	26
	иногда	18
	часто	5
	постоянно	0

Значительная часть респондентов (38 %) испытывает *умеренный дискомфорт* в ситуациях, когда сообщения от студентов содержат несоответствия деловому стилю. Следующим по распространенности вариантом ответа является *нейтральное отношение* (31 %), что свидетельствует о том, что многие респонденты не испытывают сильной реакции на подобную ситуацию. *Крайне недовольство* (18 %) и *раздражение* (13 %) составили группу менее распространенных вариантов ответов среди респондентов.

Табл. 2. Реакция преподавателей на нарушения студентами правил делового этикета

Tab. 2. Professors' attitudes towards students breaking virtual academic netiquette rules

Нарушение	Реакции на ситуацию	%
Нарушение границ рабочего времени	крайнее недовольство	8
	раздражение	15
	умеренный дискомфорт	36
	нейтральное отношение	41
Несоответствующий стиль / контент сообщений	крайнее недовольство	18 / 5
	раздражение	13 / 8
	умеренный дискомфорт	38 / 23
	нейтральное отношение	31 / 64
Нарушение правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра	крайнее недовольство	12
	раздражение	21
	умеренный дискомфорт	52
	нейтральное отношение	15
Нарушение правил оформления делового письма	крайнее недовольство	8
	раздражение	26
	умеренный дискомфорт	46
	нейтральное отношение	20
Игнорирование сообщения от преподавателя	крайнее недовольство	36
	раздражение	26
	умеренный дискомфорт	26
	нейтральное отношение	12
Использование несогласованных сервисов для онлайн-общения	крайнее недовольство	16
	раздражение	20
	умеренный дискомфорт	31
	нейтральное отношение	33

Далее участникам опроса предлагалось ответить, сталкивались ли они с ситуацией, когда студенты включали в свои сообщения несоответствующий контент: смайлики, стикеры и пр. Результаты получились следующими: *крайне редко* (41 %), *редко* (23 %), *иногда* (28 %), *часто* (5 %) и *постоянно* (2 %). Исходя из полученных ответов, можно сделать вывод, что большинство участников сталкивается с подобной ситуацией хотя бы изредка, и лишь небольшой процент заявляет, что это происходит часто или постоянно.

Реакции на эту ситуацию оказались представлены такими ответами: *нейтральное отношение* (64 %), *умеренный дискомфорт* (23 %), *раздражение* (8 %), *крайнее недовольство* (5 %). Как видно, наиболее распространенной реакцией на эту ситуацию является нейтральная с переходом в умеренный дискомфорт,

а раздражение и крайнее недовольство оказались достаточно редкой реакцией для респондентов. В целом эти результаты свидетельствуют о том, что, хотя включение студентами нерелевантного контента может быть распространенным явлением, оно обычно не вызывает резких негативных эмоциональных всплесков у респондентов.

Нарушение правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра

В ответах на вопрос о нарушении правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра в сообщениях от студентов видно, что 36 % преподавателей *часто* наблюдают этот факт. Второй по величине процент приходится на ответ *иногда* (26 %), и это указывает на то, что значительная часть респондентов замечает эту тенденцию. Ответы *крайне редко* и *редко* набрали одинаковый процент (18 %) и лишь небольшой процент респондентов (2 %) сообщили, что *постоянно* наблюдают нарушение правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра в сообщениях от студентов.

Наиболее распространенной реакцией на нарушение правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра в сообщениях от студентов является *умеренный дискомфорт*, о котором заявили более половины респондентов (52 %). Второй по частоте реакцией значится *раздражение*, ее отметило 21 % опрошенных. Меньший процент респондентов (15 %) предпочел *нейтральное отношение* к этой ситуации. Наконец, *крайнее недовольство* оказалось наименее распространенной реакцией – ее выбрали 12 % респондентов. Таким образом, нарушение правил грамматики, пунктуации, орфографии и буквенного регистра в сообщениях студентов не является широко распространенной проблемой, однако в большинстве случаев вызывает разную степень дискомфорта у преподавателей.

Нарушение правил оформления делового письма

Следующий вопрос анкеты описывал ситуацию, когда студенты нарушают правила оформления делового письма: в письме отсутствуют тема, подпись, комментарий к прикрепленному файлу, прикреплены нечитаемые фотографии рукописных работ и пр. Большинство респондентов *постоянно* (10 %), *часто* (28 %) и *иногда* (31 %) сталкивались с ситуациями, когда студенты нарушали правила оформления делового письма. Меньшее количество

респондентов сообщили, что сталкиваются с такой ситуацией *крайне редко* (18 %) или *редко* (13 %).

Наиболее распространенной реакцией на описанную ситуацию является *умеренный дискомфорт* (46 %), за которым следуют *раздражение* (26 %) и *нейтральное отношение* (20 %). Лишь небольшая часть респондентов отметила *крайнее недовольство* (8 %).

Игнорирование сообщения от преподавателя

Результаты ответов на вопрос анкеты о ситуации, когда студенты игнорировали сообщения с важной и / или полезной для них информацией от преподавателя, показывают, что большинство респондентов заявило, что их студенты *крайне редко* (38 %) или *редко* (23 %) игнорируют такие сообщения, в то время как 31 % опрошенных отметили, что это происходит *иногда*, и только 8 % сообщили, что это происходит *часто*.

Что касается реакции на игнорирование студентами важных сообщений, о *крайнем недовольстве* сообщили 36 % участников. Кроме того, 26 % подчеркнули, что испытывают *раздражение* или *умеренный дискомфорт*, а 13 % заявили о *нейтральном отношении*.

Результаты анкетирования демонстрируют, что большинство преподавателей редко сталкиваются с ситуациями, когда студенты игнорируют их сообщения. В тех случаях, когда это все же происходит, преобладающей является негативная реакция, что сигнализирует о том, что обратная связь при принятии и усвоении информации студентами будет всегда иметь приоритетный статус для преподавателя.

Использование несогласованных сервисов для онлайн-общения

В ситуации использования несогласованных с преподавателем сервисов для коммуникации данные анкетирования показывают, что 51 % респондентов *крайне редко* сталкивались с этим, 26 % ответили, что это случается *редко*, 18 % – *иногда*, а 5 % – *часто*.

При этом 33 % респондентов *нейтрально* отнеслись к этой ситуации, 31 % выразили *умеренный дискомфорт*, 20 % – *раздражение*, а 16 % – *крайнее недовольство*. Реакция респондентов на последние две ситуации демонстрирует, что игнорирование сообщения от преподавателя и использование несогласованных сервисов для онлайн-общения могут оказаться более деструктивным для коммуникации или значительно снизить ее эффективность, чем, например, нарушение студентами правил делового / формального стиля или их невысокий уровень грамотности.

Рассмотрим средние значения частотности нарушений студентами правил делового этикета при общении с преподавателями. Несмотря на то что все респонденты имели опыт виртуального общения со студентами, когда теми были нарушены те или иные правила и нормы делового этикета, 50 % респондентов сталкивались с этим *крайне редко* и *редко* (32 % и 18 % соответственно), 30 % респондентов – *иногда*, 20 % – *часто* и *постоянно* (16 % и 4 % соответственно). Таким образом, можно утверждать, что уровень коммуникативной культуры студентов при общении с преподавателями в виртуальном пространстве достаточно высокий.

Чтобы охарактеризовать влияние нарушения студентами правил делового этикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве на эффективность коммуникации, респондентам было предложено ответить на вопрос: *Меняют ли ситуации нарушения студентами правил делового этикета Ваше отношение к конкретным студентам (становитесь ли Вы более предвзятыми, проявляете ощущаемый Вами дискомфорт в общении с ними и т. д.)?*

На данный вопрос 41 % респондентов ответили *нет*, а 39 % – *скорее, нет*, что коррелирует со средними значениями реакций респондентов на нарушения студентами правил делового этикета – на *умеренный дискомфорт* указали 36 % респондентов, на *нейтральное отношение* – 31 %. Тем не менее 20 % респондентов ответили *скорее, да*, что близко по значению, хотя и меньше, чем количество респондентов, испытывающих *раздражение* (18 %) и *крайнее недовольство* (15 %). При этом ни один респондент не выбрал ответ *да*. Вероятно то, что нарушение студентами правил делового этикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве в большинстве случаев не приводит к коммуникативным сбоям и не влияет на процесс коммуникации с данными студентами, происходит благодаря высокому уровню культуры и коммуникативной компетентности преподавателей как неотъемлемой профессиональной характеристики представителей данной профессии.

Анализ результатов анкетирования не выявил различий в ответах респондентов, исходя из их гендерных, возрастных или должностных характеристик, кроме единичных случаев, когда более молодое поколение преподавателей выбирало нейтральные варианты в своих ответах, в противовес большей категоричности респондентов среднего и старшего поколений.

Заключение

В результате проведенного исследования были сформулированы правила делового этикета, актуальные для виртуальной коммуникации субъектов образования (преподавателей и студентов), а также выявлено, какие нарушения правил делового этикета и как часто допускают студенты при общении с преподавателями в виртуальном пространстве. Вследствие анализа данных анкетирования профессорско-преподавательского состава было выявлено следующее:

- для виртуального общения со своими студентами респонденты предпочитают использовать широкий спектр современных коммуникационных технологий – от мессенджеров до уникальных внутривузовских сервисов;
- в целом студенты демонстрируют достаточно высокий уровень коммуникативной культуры при общении с преподавателями в виртуальном пространстве, несмотря на то что все респонденты имели опыт виртуального общения со студентами, когда теми были нарушены те или иные правила и нормы делового этикета;
- игнорирование сообщения от преподавателя и использование несогласованных сервисов для онлайн-общения вызывают значительно более выраженную негативную реакцию преподавателей, чем иные нарушения правил делового этикета;
- в большинстве случаев нарушение студентами правил делового этикета при общении с преподавателями в виртуальном пространстве не меняет отношение преподавателей к данным студентам и не вызывает ответных негативных реакций в процессе коммуникации с такими студентами;
- небольшой процент преподавателей признает, что их отношение меняется в негативную сторону через проявление предвзятости, дискомфорта и подобных ощущений в общении с конкретными студентами;
- гендерные, возрастные или должностные различия не оказывают существенного влияния на отношение преподавателей к нарушениям студентами правил делового этикета.

Собранные сведения позволяют утверждать, что нарушение студентами правил делового этикета оказывает незначительное негативное влияние на эффективность коммуникации с преподавателями. Научная новизна исследования заключается

в выявлении особенностей виртуальной коммуникации в парадигме правил делового этикета. Полученные данные дают возможность расширить понимание причин нарушения правил делового этикета и коммуникативного сбоя в ситуациях виртуального общения субъектов образования.

Практическая значимость работы состоит в использовании полученных результатов для развития эффективных коммуникативных стратегий студентов в виртуальном пространстве (например, посредством содержания таких дисциплин, как «Культура речи и деловое общение» и «Деловой иностранный язык»). Дальнейшие исследования в этой области видятся в изучении особенностей коммуникативных процессов субъектов образования в виртуальном пространстве как достаточно новой и малоизученной области педагогической коммуникативистики.

Конфликт интересов: Авторы заявили об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

Conflict of interests: The authors declared no potential conflict of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

Критерии авторства: Авторы в равной степени участвовали в подготовке и написании статьи.

Contribution: All the authors contributed equally to the study and bear equal responsibility for information published in this article.

Благодарности: Авторы выражают благодарность всем преподавателям, принявшим участие в исследовании.

Acknowledgement: The authors express their sincere gratitude to all the faculty members who took part in the study.

Литература / References

- Гайдукова И. Б. Этические проблемы интернет-коммуникаций. *Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы*. 2015. № 4. С. 13–16. [Gaidukova I. B. Ethical problems of Internet communication. *Russian science and education today: Problems and perspectives*, 2015, (4): 13–16. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/vcvuaz>
- Голев Н. Д. Аксиология ментально-коммуникативного плана современной виртуальной педагогической коммуникации: дискуссионные заметки. *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2023. Т. 2. № 4. С. 204–214. [Golev N. D. Cognitive and communicative axiology of modern virtual pedagogical communication: Notes for discussion. *Virtual Communication and Social Networks*, 2023, 2(4): 204–214. (In Russ.)] <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2023-2-4-204-214>
- Зубок Ю. А., Чанкова Е. В. Коммуникативная компетентность личности в пространстве виртуальной реальности. *Научный результат. Социология и управление*. 2019. Т. 5. № 4. С. 139–150. [Zubok Yu. A., Chankova E. V. Communicative competence of the personality in the space of virtual reality. *Research Result. Sociology and Management*, 5(4): 139–150. (In Russ.)] <https://doi.org/10.18413/2408-9338-2019-5-4-0-12>
- Иркова А. В. Виртуальная коммуникация как ведущий формат социального общения молодежи. *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2022. Т. 1. № 4. С. 208–214. [Irkova A. V. Virtual communication as the main format of social communication of young people. *Virtual Communication and Social Networks*, 2022, 1(4): 208–214. (In Russ.)] <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2022-1-4-208-214>
- Козьякова М. И. Этикет как феномен культуры. *Культура культуры*. 2016. № 4. С. 11. [Kozyakova M. I. Etiquette as cultural phenomenon. *Kultura kulturey*, 2016, (4): 11. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/wwxelh>
- Косорукова А. А. Этика мессенджеров: проблемы эпистолярного общения в контексте развития информационных технологий. *Гуманитарный вестник*. 2018. № 9. [Kosorukova A. A. The ethics of messengers: Issues of epistolary communication within the framework of development of information technologies. *Humanitarian Bulletin*, 2018, (9). (In Russ.)] <https://doi.org/10.18698/2306-8477-2018-9-551>
- Кочкарева И. В. Знакомство с цифровым этикетом: электронная переписка при дистанционном обучении. *Развитие образования*. 2021. Т. 4. № 1. С. 47–50. [Kochkareva I. V. Acquaintance with digital etiquette: Email correspondence for distance learning. *Development of education*, 2021, 4(1): 47–50. (In Russ.)] <https://doi.org/10.31483/r-97473>

- Лебедева Н. Б. Социальные сети в аспекте регулятивной функции языка (на материале интернет-обсуждения вопроса письменно-речевой грамотности текстов в виртуальном общении). *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2023. Т. 2. № 3. С. 144–153. [Lebedeva N. B. Social networks and the regulatory function of language: Internet debates on virtual verbal intelligence. *Virtual Communication and Social Networks*, 2023, 2(3): 144–153. (In Russ.)] <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2023-2-3-144-153>
- Липатова М. Е. «Цифровая этика» в пространстве высшей школы. *Трансформация этической матрицы в цифровую эпоху*: науч. онлайн-конф. (Москва, 1 марта 2022 г.) М.: МАКС Пресс, 2022. С. 90–98. [Lipatova M. E. Digital Ethics in the Space of Higher School. *Transformation of ethical matrix in digital era*: Proc. Sci. Online Conf., Moscow, 1 Mar 2022. Moscow: MAKS Press, 2022, 90–98. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/oqlcau>
- Мамина Р. И., Пирайнен Е. В. Цифровой деловой этикет в дистанционном формате высшего образования. *Studia Humanitatis Borealis*. 2020. № 4. С. 15–20. [Mamina R. I., Piraynen E. V. Digital business etiquette in the distance format of higher education. *Studia Humanitatis Borealis*, 2020, (4): 15–20. (In Russ.)] <https://doi.org/10.15393/j12.art.2020.3662>
- Окушова Г. А. Цифровой этикет и регламенты в коммуникативном порядке социально-сетевого пространства. *Общество: социология, психология, педагогика*. 2021. № 1. С. 24–27. [Okushova G. A. Digital etiquette and regulations in the communicative order of the social network space. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*, 2021, (1): 24–27. (In Russ.)] <https://doi.org/10.24158/spp.2021.1.3>
- Панишева О. В., Логинов А. В. Формирование навыков цифрового этикета у студентов педагогических вузов. *Информатика и образование*. 2022. Т. 37. № 1. С. 8–15. [Panisheva O. V., Loginov A. V. Development of digital etiquette skills in Students of Pedagogical Universities. *Informatics and Education*, 2022, 37(1): 8–15. (In Russ.)] <https://doi.org/10.32517/0234-0453-2022-37-1-8-15>
- Петрунева Р. М., Васильева В. Д., Петрунева Ю. В. Цифровое студенчество: мифы и реальность. *Высшее образование в России*. 2019. Т. 28. № 11. С. 47–55. [Petruneva R. M., Vasilyeva V. D., Petruneva Ju. V. Digital students: Myths and reality. *Higher Education in Russia*, 2019, 28(11): 47–55. (In Russ.)] <https://doi.org/10.31992/0869-3617-2019-28-11-47-55>
- Пфетцер А. А. К проблеме формирования медиакомпетентности студентов в условиях цифровизации высшего образования. *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2022. Т. 1. № 1. С. 49–54. [Pfettser A. A. Developing media competence in university students in the conditions of digitalization. *Virtual Communication and Social Networks*, 2022, 1(1): 49–54. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/lcrdgg>
- Романов Д. К., Даукша Л. М. Психологические особенности восприятия и понимания преподавателей студентами университета. *Интеграция образования*. 2016. Т. 20. № 2. С. 228–237. [Romanov D. K., Dauksha L. M. Psychological aspects of perception and understanding of teachers by university students. *Integration of Education*, 2016, 20(2): 228–237. (In Russ.)] <https://doi.org/10.15507/1991-9468.083.020.201602.228-237>
- Рябова М. Ю. Особенности этикета виртуальной коммуникации. *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2023. Т. 2. № 4. С. 239–245. [Ryabova M. Yu. Virtual communication etiquette and its features. *Virtual Communication and Social Networks*, 2023, 2(4): 239–245. (In Russ.)] <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2023-2-4-239-245>
- Сафонова Н. А. Цифровая этика как часть профессиональной этики и служебного этикета. *Инновационные аспекты развития науки и техники*. 2020. № 3. С. 163–166. [Safonova N. A. Digital ethics as a part of professional ethics and office label. *Innovative Aspects of Science and Technics Development*, 2020, (3): 163–166. (In Russ.)]
- Montag C., Diefenbach S. Towards homo digitalis: Important research issues for psychology and the neurosciences at the dawn of the internet of things and the digital society. *Sustainability*, 2018, 10(2): 415–436. <https://doi.org/10.3390/su10020415>