

Цифровая коммуникация в образовании: скорость, адресность и размывание границ во внутрикультурном и межкультурном контексте

Александра Олеговна ЛАЛЕТИНА

Национальный исследовательский институт "Высшая школа экономики", Нижний Новгород, Россия, alexandra.laletina@gmail.com

Анна Владимировна ЖИГАНОВА

Нижегородский государственный лингвистический университет им. Н.А. Добролюбова, Нижний Новгород, Россия, ann-zhi1@yandex.ru

Аннотация. На основании этнографических наблюдений и анкетирования авторы характеризуют культурную специфику коммуникативных норм в российском образовании и отношение сотрудников к цифровой коммуникации. Авторы предлагают рассматривать профессиональную цифровую коммуникацию в российском образовании как эгалитарно-демократическую, где предпочтение отдается мессенджерам. Оценка неоднозначная: сотрудники отмечают скорость принятия решений, но за счет размывания границ рабочего времени. Подчеркивается необходимость регламентации цифровой коммуникации.

Ключевые слова: образование, цифровая коммуникация, технологии, языковая норма, культурные особенности, электронная почта, мессенджер

Для цитирования: Лалетина А.О., Жиганова А.В. Цифровая коммуникация в образовании: скорость, адресность и размывание границ во внутрикультурном и межкультурном контексте // Известия Восточного института. 2022. № 3. С. 42–53. <https://doi.org/10.24866/2542-1611/2022-3/42-53>

Original article
<https://doi.org/10.24866/2542-1611/2022-3/42-53>

Digital Communication in Education: Speed, Communication Roles, and Blurring Boundaries in Intracultural and Intercultural Context

Alexandra O. LALETINA

National Research University "Higher School of Economics", Nizhny Novgorod, Russia, alexandra.laletina@gmail.com

Anna V. ZHIGANOVA

Linguistics University of Nizhny Novgorod, Nizhny Novgorod, Russia, ann-zhi1@yandex.ru

Abstract. The paper describes culturally specific communication norms and identifies faculty and staff attitudes towards digital communication in Russian education. The data include authors' ethnographic observations in Russia and the US and exploratory faculty and staff questionnaire. Workplace communication at Russian educational institutions is highly egalitarian as instant messengers and semi-social media (WhatsApp, Telegram) are the primary means of workplace communication among Russian faculty and staff with a secondary use of university email and telephone. Digital workplace communication is loosely regulated by the institutions, with participants regimenting their communication from below. Participants express ambivalence in their evaluation of messengers, which is based on what role they take in communication: As addressers, they appreciate the speed and flexibility. However, information overload and the need to be available stresses them out when they are on the receiving end. The article describes instances of cross-cultural conflict and presents directions for further research.

Keywords: education, digital communication, technology, language norm, cultural specificity, email, messenger

For citation: Laletina A.O., Zhiganova A.V. Digital Communication in Education: Speed, Communication Roles, and Blurring Boundaries in Intracultural and Intercultural Context // Oriental Institute Journal. 2022. № 3. P. 42–53. <https://doi.org/10.24866/2542-1611/2022-3/42-53>

Введение

Число пользователей социальных сетей и мессенджеров неуклонно растёт, по разным оценкам, социальными сетями пользуются более 4 миллиардов человек во всём мире [12; 18]. Помимо электронной почты и телефона социальные сети и мессенджеры всё чаще используются в профессиональной коммуникации, в том числе образовании. Пандемия COVID-19 и переход на удалённый режим работы во многих странах способствовали цифровизации образования и большему рас-

пространению платформ для образовательных целей. Однако в отличие от влияния электронной почты отношение к новым коммуникационным технологиям со стороны всех участников образовательного процесса (преподавателей, студентов, административных работников вузов) является малоизученным. Технологизация коммуникации создаёт необходимость пересмотра существующих коммуникативных норм в профессиональной среде и выявления их культурной специфики, поскольку коммуникация в образовании всё чаще приобретает межкультурный характер.

Современные технологии накладывают значительный отпечаток на специфику коммуникации, а Интернет является важным контекстом для анализа лингвистических процессов. Как отмечает Хелен Келли-Холмс, онлайн-пространства представляют собой площадки, содержащие ценную информацию о языках и их носителях. Язык как код или система, лежит в основе цифровой коммуникации [14, с. 24–25]. Цифровая коммуникация – это процесс передачи информации, который осуществляется посредством информационно-компьютерных технологий (ИКТ) [9, с. 6].

ИКТ (такие как электронная почта, компьютерные программы, цифровые ресурсы) глубоко укоренились в современной университетской культуре [4]. Исследования современных технологий в образовательном процессе в целом показывают, что наряду с несомненными плюсами, которые привносятся ИКТ, их использование сопряжено с рядом сложностей, поскольку они создают проблемы для физического и психологического благополучия людей и их производительности труда [5]. Например, ИКТ могут заставить преподавателей работать в слишком быстром режиме (технологическая перегрузка) и посягать на их личное время (технологическое вторжение) [24, с. 2]. Перенасыщение образовательной среды цифровыми технологиями угрожает занятости преподавателей (технологическая незащищенность), в связи с чем возникают чувства истощения, тревоги и напряжения, выражающиеся в технологическом стрессе и снижающие эффективность работы [3].

Цель настоящего исследования – охарактеризовать культурную специфику принятых в российском образовании коммуникативных норм и оценить отношение преподавателей в российской системе образования к технологически опосредованным способам общения в профессиональной среде. Данная статья будет интересна преподавателям и администрации учебных заведений для разработки регламента профессиональной коммуникации, а также социолингвистам и специалистам по межкультурной коммуникации, так как даёт определение тенденциям становления и кодификации коммуникативных норм.

Технологии и коммуникация в образовании: обзор литературы

Цифровизация образовательной среды и использование технологических инноваций в обучении – явление не новое: в области лингвистического образования журнал Европейской ассоциации компьютерно-опосредованного обучения языку (Recall) выходит с 1989 года. Коммуникация в образовательной среде – это разнонаправленное взаимодействие различных групп участников (администрации, преподавателей и учащихся), которое зачастую выходит за рамки непосредственно учебного процесса.

Объём и характер этой коммуникации не только напрямую определяют эффективность учебного процесса, но и косвенно влияют на благополучие (well-being) участников. Так, например, студенты поддерживают друг друга и общаются преимущественно с использованием текстовых сообщений в телефоне, а периодические сообщения от администрации вуза способствуют интеграции студентов в университетскую жизнь на ранних этапах обучения [11; 16; 21]. Вопрос адаптации особенно актуален для иностранных студентов: использование социальных сетей и мессенджеров снижает стресс в новой культурной среде [20]. Во время пандемии COVID-19 именно использование мессенджеров позволило наладить эффективный образовательный процесс, несмотря на работу в удалённом режиме [25]. Использование мессенджера WhatsApp эффективно для принятия коллегиальных

решений среди администрации и профессорско-преподавательского состава в университетской среде [19].

Однако у цифровизации есть и обратная сторона: количество и частота сообщений вызывает информационную перегрузку и технологический стресс у преподавателей, причём это касается как сообщений по электронной почте [6], так и сообщений в мессенджере [23].

Двойственную роль цифровых коммуникаций в рамках высшего образования подчёркивает исследование Поттер (2020): на основании интервью с сотрудниками отдела кадров 37 австралийских университетов авторы утверждают, что цифровая коммуникация в вузе может иметь как положительный, так и отрицательный характер в зависимости от того, как организован процесс этого взаимодействия. Отмечается, что характер рабочей коммуникации в университете несколько отличается от норм, принятых в индустрии, в первую очередь за счёт преобладающего использования электронной почты и этикета электронного общения. Среди плюсов участники называют гибкость, возможность коллаборации и доступ к информационным ресурсам. При этом необходимость быть на связи и объём информации негативно сказываются на психологическом и всеобщем благополучии коммуникантов, прежде всего преподавателей, которые получают сообщения во внеурочное время и вынуждены отвечать определённым ожиданиям со стороны студентов и администрации вуза. Высокая степень информированности и экономия времени как преимущества онлайн-коммуникации противопоставляются переизбытку ресурсов и информационному перегрузу, ведущим к стрессу и вызывающим необходимость установления границ общения [22].

Итак, накопленный на настоящий момент научный опыт позволяет утверждать следующее о коммуникативных моделях в образовательной среде:

- коммуникация в образовании отличается от общения в других сферах деятельности;
- цифровая коммуникация в образовании имеет как положительные, так и отрицательные черты, причём негативно коммуникация чаще сказывается на преподавателях, потому что выходит за рамки учебного времени.

Задачи настоящего исследования – проследить, (1) какие модели коммуникации сложились в российском образовании, (2) как эти модели отличаются в межкультурном аспекте от норм общения, например, в западных странах (США) и (3) как преподаватели российских вузов оценивают сложившиеся модели коммуникации.

Методология

Методологическую основу исследования составили этнографические наблюдения авторов о коммуникативных нормах в высшем образовании в США и РФ и анкетирование работников высшего образования в РФ. Оба автора имеют опыт работы в вузах РФ и США. Данными послужили дневниковые записи и наблюдения в реальном времени о том, насколько коммуникативные нормы в двух странах сопоставимы и сравнимы.

Участниками анкетирования стали подписчики социальных сетей, в том числе специализированных чатов для преподавателей и учителей, где было размещено объявление об анкетировании и сама анкета. Подавляющее число участников (25 из 26) – женщины, средний возраст участников – 40 лет. По роду деятельности респонденты либо преподают ($N = 14, 53,85\%$), либо преподают, параллельно выполняя ряд административных функций ($N = 9, 34,62\%$), либо занимаются исключительно административной работой ($N = 3, 11,53\%$). Участники представляют высшие учебные заведения ($N = 18, 69,2\%$), учреждения среднего звена ($N = 2, 7,7\%$) и внешкольные или частные учреждения ($N = 6, 23,1\%$). Основным аналитическим методом послужил тематический анализ, когда результаты опроса и этнографических наблюдений были сокращены путём выделения основных категорий и тем относительно цели исследования [7]. Мы также использовали метод постоянного сравнения (constant comparison technique) этнографических данных и ответов участников как внутри каждой группы данных, так и между группами

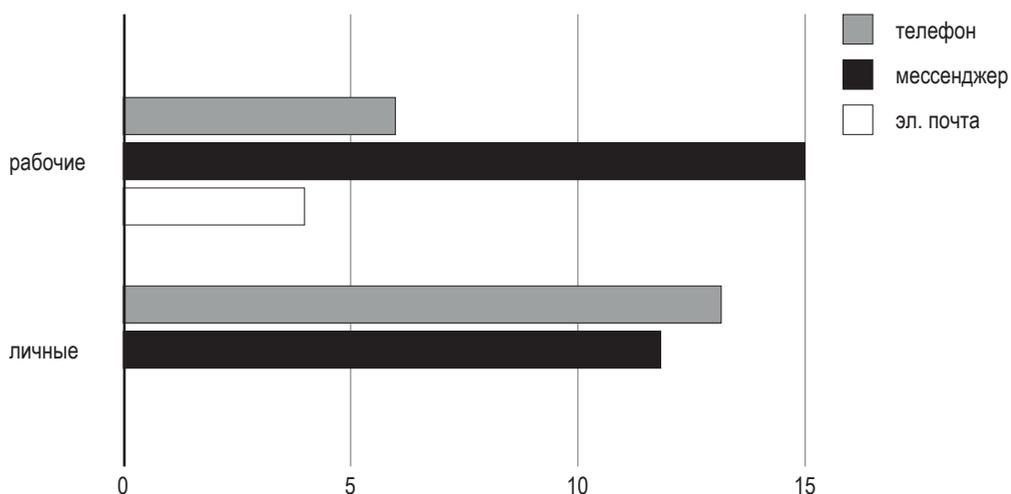


Рис. 1. Выбор канала коммуникации для решения рабочих и личных вопросов.

Источник: составлено авторами.

Fig. 1. Choice of communication channel for work and personal issues.

Source: compiled by the authors.

данных [13]. Несмотря на индуктивный характер анализа, данные анализировались с точки зрения их оценки участниками коммуникации на рабочем месте.

Результаты

В данном разделе мы сначала рассмотрим результаты анкетирования, а затем представим сравнительный анализ этнографических наблюдений.

Модели коммуникации в современном российском образовании

Результаты анкетирования свидетельствуют о преобладающей роли мессенджеров в обсуждении рабочих вопросов. В ситуациях личного общения телефонные разговоры и сообщения в мессенджерах используются в равной мере. Электронная почта служит только для рабочей коммуникации, но не пользуется большой популярностью у респондентов (рисунок 1).

Главным устройством для проверки сообщений является телефон, в некоторых случаях – телефон и компьютер; только компьютер используется крайне редко (рисунок 2).

Несмотря на использование личного телефона для решения рабочих вопросов, подавляющее большинство участников опроса отмечает важность разделения коммуникации на рабочую и личную (рисунок 3).

Отношение к сложившимся моделям коммуникации

Основной темой ответов респондентов относительно их оценки цифровой коммуникации на работе стало время/ скорость. При этом прослеживается связь между ролью в коммуникации и оценкой качества выбранной модели общения: в роли адресанта (отправителя сообщения) скорость и быстрота мессенджеров оценивается положительно, в роли же адресата (получателя сообщения) отрицательно рассматривается необходимость быть доступным вне учебной нагрузки.

Среди других плюсов общения в чатах респонденты указывают удобство, быстрое действие и скорость коммуникации ("быстро, просто и всегда под рукой", "ответ придёт быстрее", "так вопросы решаются быстрее"), возможность создавать чаты или каналы для определенного круга лиц ("можно создать группу, обмениваться мнением/ информацией в реальном времени"), а также закрепить важное общение. Кроме того, мессенджеры позволяют отслеживать процесс общения и облегчают обмен информацией: "Быстро, видно, получили сообщение или нет";

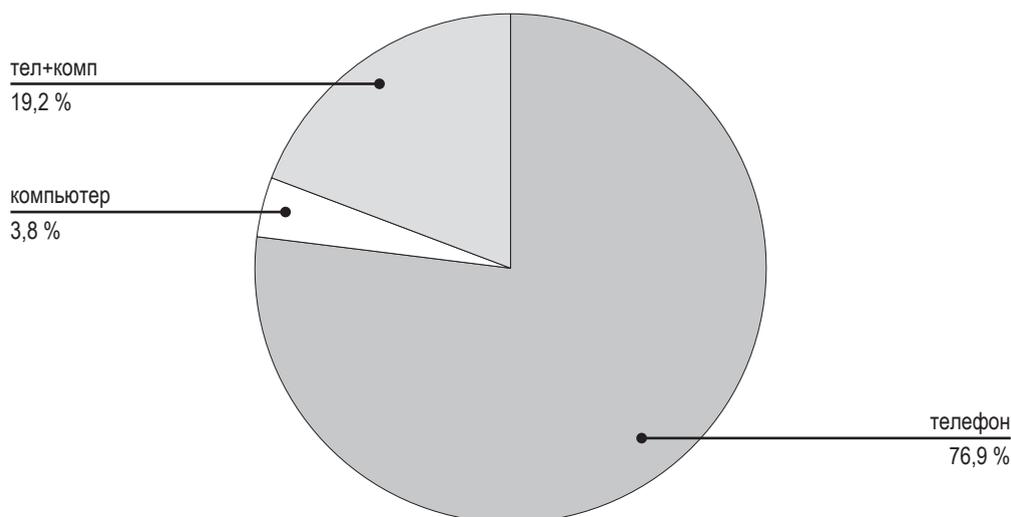


Рис. 2. Выбор технического средства для рабочей коммуникации.

Источник: составлено авторами.

Fig. 2. Choice of technical means for workplace communication.

Source: compiled by the authors.

"Быстрый контакт, удобно переслать файл"; "Быстро, кратко и с вложением наглядных картинок можно решить рабочие вопросы".

Ожидание быстрого ответа, однако, не исключает, что коммуникация будет иметь асинхронный характер, другими словами, будет растянута во времени: "Есть время для ответа и возможность подумать"; "Быстро, удобно, понятен контекст, можно варьировать время ответа"; "Нет надобности подстраиваться под график собеседника: когда ему будет удобно – прочитает".

Одним из преимуществ мессенджеров участники называют опцию отправки голосовых сообщений, которая активизирует экстралингвистические факторы коммуникации и контекст: "Слышат мой тон, в смс иногда вызывает непонимание"; "Для меня быстрее сказать, чем написать, попутно возникающие вопросы можно сразу обсудить". Около трети респондентов отмечают, что общение в мессенджерах их полностью устраивает.

Электронная почта, по мнению участников, уступает новейшим каналам связи: "Электронная почта перешла в разряд эпистолярного жанра"; "В настоящее время почта стала не столь оперативной, как мессенджер"; "Можно что-то срочное не заметить". В то же время переписка по электронной почте больше согласуется с форматом официального общения и даёт возможность документации корреспонденции: "В вузе, где я работаю, принято оперативно реагировать на письма по электронной почте. Кроме того, этот вид связи более формальный и, в случае необходимости, на тексты можно сослаться официально. Мессенджеры и звонки в этом плане менее убедительны".

Некоторые респонденты отмечают, что выбор канала коммуникации зависит от ситуации или адресата сообщения: "Для решения мелких или срочных дел больше подходят мессенджеры"; "В целом в своей работе я использую все вышеперечисленные средства связи. Если надо срочно связаться со студентами, то это соц. сети (вотсап, телеграм), так как они больше всего "сидят" именно там, если это официальное письмо, то, конечно, электронная почта. По телефону это чаще бывают вопросы, которые требуют срочного решения или уточнения".

Главным недостатком мессенджеров участники называют техническую и контекстуальную сторону цифровой коммуникации. К технической составляющей относится отсутствие доступа к Интернету со стороны адресата, а к контекстуальной – занятость адресата и невозможность быстро ответить: "Не всегда есть

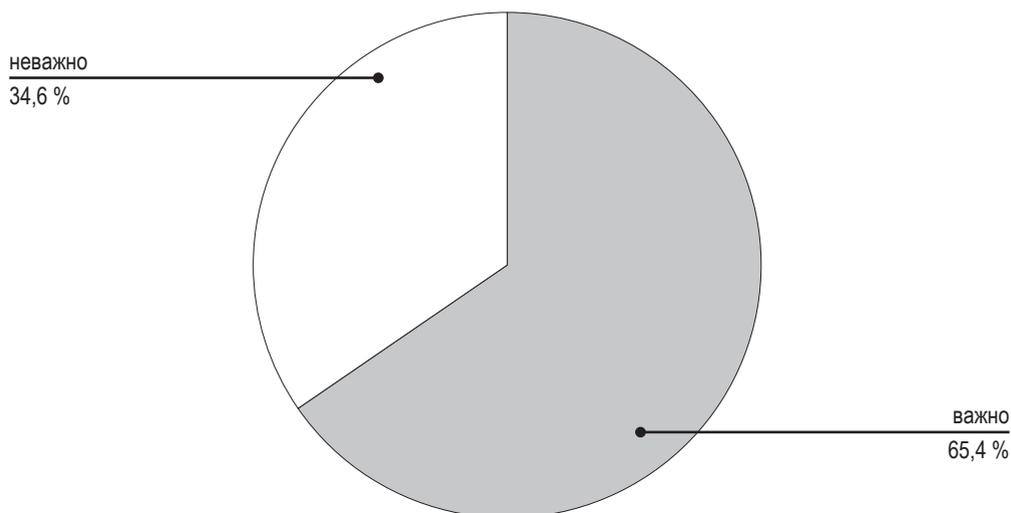


Рис. 3. Важность разделения коммуникации на рабочую и личную.

Источник: составлено авторами.

Fig. 3. Importance of keeping personal and professional communication apart.

Source: compiled by the authors.

Интернет и возможность читать сообщения"; "Если человек недоступен, нужно ждать"; "Телефон может быть недоступен, придётся перезвонить, если коллега занят"; "Не всегда человеку удобно говорить"; "Кто-то бывает занят и не может ответить". Именно роль коммуникантов (адресант vs. адресат) является определяющим фактором. Другими словами, участникам импонирует возможность отправить сообщение (голосовое или текстовое) в удобное для них время и уверенность, что оно было доставлено и просмотрено, однако перспектива получать сообщения в любое время, в том числе вне рабочее, вызывает отторжение: "Мессенджер – это вторжение в личное пространство человека"; "Возможно пересечение личных и рабочих пространств"; "Не всегда нравится, что у всех есть мой номер телефона".

Именно график является первым по частотности пожеланием участников относительно изменения существующей модели коммуникации. Мотивацией служит запрос на личное время: "Чётко установила бы время общения"; "Хотелось бы обсуждать рабочие вопросы только в рабочее время"; "Нужен второй номер для работы, но не получается"; "Хотелось бы, чтобы рабочая коммуникация проходила в рабочее время, а не 24/7"; "Перестала бы слать сообщения по выходным и после 18.00"; "Необходимо установить график общения по рабочим вопросам"; "Нужен регламент рабочего времени"; "Планирую создать регламент корпоративных коммуникаций".

Вторым по значимости недостатком мессенджеров участники называют адресность сообщений и контекст: "Бывает слишком много сообщений от участников чата". К пожеланиям относится конкретизация адресата, "чтобы писали, что за письмо, кому, а не в общий чат без объяснения". Размытый контекст мессенджеров не способствует верной интерпретации сообщений, во многом замедляет и усложняет общение: "Непонятен тон обсуждения иногда"; "Иногда контекст может быть непонятен"; "Не всегда сообщения бывают правильно поняты".

Причина недопонимания скрывается в восприятии мессенджеров и их пограничном положении между формальной, письменной коммуникацией вне контекста и неформальной, устной и глубоко контекстуализированной ситуацией живого или телефонного разговора. Мессенджеры имитируют ситуацию общения, позволяя создавать голосовые сообщения или краткие, максимально приближенные к устной речи письменные сообщения. Ограничением же мессенджеров является

Преимущество	Недостаток
Оперативно	Занимает всё время
Слышат мой тон	Непонятен контекст, всё должно иметь письменную фиксацию
Не нужно подстраиваться под чужой график	Нужно ждать, если человек вне доступа
Групповой формат – можно сразу сказать что-то многим	Слишком много сообщений от всех участников чата

Табл. 1. Преимущества и недостатки общения в мессенджерах.

Table 1. Advantages and disadvantages of communication in instant messengers.

Источник: составлено авторами.

Source: compiled by the authors.

асинхронный характер общения, в котором краткие сообщения не имеют просодических параметров, таких как тональность, интонация, смысловое ударение.

Хаотичность и отсутствие жанровой структуры, которая является нормой в неформальной устной беседе, но в значительной мере отличается от высокоструктурного регистра документооборота и письменного общения по электронной почте, также вызывает негативную оценку участников исследования. Сообщения в мессенджерах не всегда удобно искать, и они предназначены преимущественно для краткого обмена репликами: "Файлы трудно систематизировать (всё свалено в одну ленту переписки, как средневековый свиток), поэтому иногда приходится пользоваться и эл. почтой".

В целом каждое преимущество мессенджеров уравнивается недостатком (таблица 1).

Примечательно, что двое участников предложили создать регламент общения в мессенджерах или ввести единую систематизированную систему коммуникации.

Рабочая коммуникация в РФ и США: этнографический аспект

Результаты анкетирования отражают сложившуюся ситуацию общения в образовательной среде РФ на сегодняшний момент (2022). Вместе с этим данные модели общения кардинально отличаются от моделей в допандемийный период (до 2019) и имеют свои культурные особенности. Наш опыт работы в университетах РФ и США (Анна 2011–2012, Александра 2006–2007, 2011–2020) позволяет нам выделить три основных отличия: выбор технических средств и каналов коммуникации, уровень регламентации коммуникации и, как следствие, коммуникативные нормы.

Преподаватели, студенты и административные работники в американских вузах в меньшей степени свободны выбирать технические средства и каналы коммуникации, которые определяются университетом/ колледжем – это само устройство (как правило, компьютер, рабочий телефон в отведённом рабочем месте (офисе)) и программное обеспечение (например, платформы MS Teams или Zoom). Регламентом также устанавливается, что коммуникация внутри вуза между всеми участниками (студентами, преподавателями и администрацией) осуществляется через университетскую электронную почту. Использование личного почтового адреса, особенно в переписке преподаватель – студент, исключается, так как в случае спорных или конфликтных ситуаций у компьютерной службы учреждения должен быть доступ к переписке. Именно этикет переписки по электронной почте является одним из первых модулей на курсах для иностранных студентов, так как межкультурные модели коммуникации по электронной почте зачастую вызывают недопонимание между иностранными студентами и преподавателями.

Рабочий телефон и голосовые сообщения выполняют роль вспомогательного средства. При этом все сотрудники и студенты регистрируют личный телефон и личный почтовый адрес в университетской системе оповещения на случай экстренных и чрезвычайных ситуаций, которые потенциально могут представлять

опасность, например, отмена занятий по погодным условиям, происшествие на территории университета или поблизости. Для текущих оповещений и анонса мероприятий используется ежедневный бюллетень (электронное письмо со списком актуальных новостей, анонсов, объявлений). Во время пандемии видеоконференции с руководством вуза имели периодический характер для прозрачности коммуникации и принимаемых решений.

Общение в мессенджерах и групповых чатах в американском вузе (например, Slack) всегда имеет добровольный (необязательный) характер и чаще всего используется для общения в рамках совместного научного проекта.

Таким образом, коммуникация внутри американского вуза ведется посредством предоставляемых вузом средств (например, почтовый адрес/ рабочий номер телефона) и регламентируется внутренними документами.

Для переписки по вопросам рабочего характера в российских вузах также используется корпоративная университетская почта, но при этом могут быть задействованы личные почтовые адреса (это зависит от конкретного университета). Рассылки по электронной почте осуществляются на регулярной основе. Использование Learning Management System (системы управления обучением), а также онлайн-платформ Zoom/ Skype/ Google Meet/ Big Blue Button стало обязательным для всех преподавателей в период дистанционного обучения.

Широкую популярность набрали мессенджеры – WhatsApp, Telegram, Viber: общение ведётся как в групповых чатах (для сотрудников определённых подразделений, а также с целью взаимодействия с курсами/ группами), так и в индивидуальном порядке. Как правило, в мессенджеры направляется информация, которая требует быстрого реагирования и представляет собой срочные запросы любого рода. Регистрация в мессенджерах не является обязательной, но желательна, поскольку в противном случае информация может быть не донесена до адресата.

Межкультурные различия в коммуникативных нормах в образовательной среде проявились в полной мере в курсе, который мы совместно вели на английском языке в одном из ведущих вузов РФ. Студенты, обучающиеся на курсе, были как из России, так и других стран, в том числе Египта, Ирака, Нигерии. Мы озвучили правила коммуникации на первом занятии – только электронная почта или сообщения внутри LMS (учебной платформы). Однако по мере прохождения курса некоторые студенты начали присылать сообщения в мессенджере без учета разницы в часовых поясах. Просьба использовать электронную почту не изменила ситуацию. Очевидно, что студент общался с руководителем программы через мессенджер и перенес эту норму на взаимодействие с другими преподавателями в рамках программы.

Этот случай наглядно иллюстрирует конфликт коммуникативных норм в межкультурном разрезе. Озвученные в рамках курса инструкции размываются наличием других норм и отсутствием чёткого регламента коммуникации внутри образовательного пространства.

Обсуждение

Результаты настоящего исследования демонстрируют наличие как минимум двух различных моделей цифровой коммуникации в образовательной среде: традиционно-консервативной и эгалитарно-демократической. Традиционно-консервативная модель регулируется сверху и характеризуется преобладанием письменной коммуникации (например, электронной почты) посредством предоставленных технических средств. Эгалитарно-демократическая модель характеризуется отсутствием жестких предписывающих правил и использованием уже существующих личных средств связи сотрудников.

По мнению сотрудников, обе модели цифровой коммуникации имеют свои недостатки и преимущества, другими словами, налагают рабочие требования и предоставляют ресурсы. Так, образовательная среда США и других западных стран (Австралия) в большей мере оперирует в рамках традиционно-консервативной модели. Положительно оценивается гибкость и доступ к ресурсам, отрицательно – постоянно нарастающий объём информации, требование быть в доступе и

возникающий на фоне информационного перегруза стресс [8; 17; 22]. Российская модель в большей мере эгалитарно-демократическая с некоторой долей использования традиционной модели. Преподаватели используют личные средства связи, нормы коммуникации максимально свободные (устанавливаются участниками по ходу взаимодействия) или отсутствуют вовсе и во многом отражают накопленный опыт восточных стран (Малайзия, Индия) [15; 19]. Несмотря на демократичность модели (относительное равноправие участников), в своей оценке цифровой коммуникации работники российского образования близки западным коллегам, так как называют как плюсы (скорость, асинхронность), так и минусы (необходимость быть в доступе и информационный перегруз).

Разрыв между моделями и представлением об их уместности в рамках учебного процесса может оказывать дополнительное давление на участников. Это особенно ярко проявляется в условиях межкультурной коммуникации в образовании, когда студенты и/или преподаватели придерживаются разных культурных норм относительно цифрового общения. Однако и в одной культурной среде могут возникать конфликтные ситуации, когда участники не установили нормы общения или варьируют их от одной группы к другой внутри одного образовательного пространства (университета).

Эгалитарно-демократическая модель представляет интерес с точки зрения становления языковой нормы. Поскольку именно доступ к средствам распространения языка оказывает первостепенное влияние на выбор языкового инварианта и его кодификацию [2], то преобладание разговорно-письменного характера общения в мессенджерах способно оказать значительное влияние на последующую языковую норму в профессиональном общении. Возможно либо дальнейшее расхождение языковых норм письменной корреспонденции и внутренней документации, либо стирание этого разграничения и приближение языка внутренних официальных документов к разговорной норме.

Предыдущие исследования профессиональной коммуникации показали, что динамика и язык общения на рабочем месте оказывают влияние на появление новых языковых инвариантов. Например, в международных компаниях сотрудники проявляют свою активную словотворческую позицию, когда играючи объединяют английский и русский языки в транслингвальной практике в устном разговоре или в общении в моментальных мессенджерах [10]. Свидетельством подвижности языковой нормы в современном русском языке является включение метаязыковой рефлексии в юмористические сюжеты, посвященные профессиональной коммуникации [1].

Заключение

Настоящее исследование носило пилотный характер и может быть продолжено в нескольких направлениях. В цели работы не входила оценка мнения студентов или детальный анализ мнения преподавателей посредством глубинных интервью. Также интерес представляет изучение взаимосвязи между моделью коммуникации и оценкой ментального здоровья преподавателей, основанной на валидных психометрических инструментах. Исследование цифровой коммуникации в образовании показывает амбивалентное отношение участников общения к технически опосредованным моделям коммуникации. Результаты анкетирования сотрудников российских образовательных учреждений демонстрируют потребность в выработке регламента взаимодействия, который бы позволял более явно разграничить личное и профессиональное общение и учитывать личное время преподавателей. В отличие от американской модели коммуникации в образовании, где коммуникативная норма имеет сформировавшийся характер, в России языковая норма в данном аспекте проходит период становления и кодификации.

Литература

1. Жиганова А. В., Лалетина А. О. Юмор как отражение глобальных и локальных языковых практик и идеологий // Социальные и гуманитарные науки на Дальнем Востоке. 2021. Т. 18. № 1. С.156-160. <https://doi.org/10.31079/1992-2868-2021-18-1-156-160>
2. Лалетина А.О. Языковая норма в эпоху глобализации // Ученые записки Казанского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2011. Т. 153. № 6. С. 219–226.
3. Al-Fudail M. & Mellar H. Investigating teacher stress when using technology // *Computer Education*. 2008. № 51. P. 1103–1110. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2007.11.004>
4. Allmer T. Precarious, always-on and flexible: A case study of academics as information workers // *European Journal of Communication*. 2018. № 33(4). P. 381–395. <https://doi.org/10.1177/0267323118783794>
5. Ayyagari R., Grover V., & Purvis R. Technostress: technological antecedents and implications // *MIS Q*. 2011. № 35. P. 831–858. <https://doi.org/10.2307/41409963>
6. Batista J., Santos H., & Marques R. P. Communication overload in online communities in higher education: A case study // *International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)*. 2022. № 18(1), P. 1–16. <https://doi.org/10.4018/IJTHI.293194>
7. Braun V. & Clarke V. Using thematic analysis in psychology // *Qualitative Research in Psychology*. 2006. № 3(2). P. 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
8. Creely E., Laletas S., Fernandes V., Subban P., & Southcott J. University teachers' well-being during a pandemic: the experiences of five academics // *Research Papers in Education*. 2021. <https://doi.org/10.1080/02671522.2021.1941214>
9. Flanagan A. J. The conduct and consequence of research on digital communication // *Journal of Computer-Mediated Communication*. 2020. № 25(1). P. 23–31. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz019>
10. Gritsenko E. & Laletina A. English in the international workplace in Russia // *World Englishes*. 2016. Vol. 35. № 3. P. 440–456. <https://doi.org/10.1111/weng.12211>
11. Harley D., Winn S., Pemberton S., & Wilcox P. Using texting to support students' transition to university // *Innovations in Education and Teaching International*. 2007. № 44(3). P. 229–241. <https://doi.org/10.1080/14703290701486506>
12. How Many People Use Social Media in 2022? (65+ Statistics). (2021, October 10). Backlinko. URL: <https://backlinko.com/social-media-users> (дата обращения: 20.07.2022).
13. Huberman A. M. & Miles M. B. Data management and analysis methods // *Handbook of qualitative research* / In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.). Sage Publications, Inc., 1994. P. 428–444.
14. Kelly-Holmes H. Multilingualism and technology: A review of developments in digital communication from monolingualism to idiolingualism // *Annual Review of Applied Linguistics*. 2019. № 39. P. 24–39. <https://doi.org/10.1017/S0267190519000102>
15. Kumar V., Mittal A., Sharma A.K., & Ahmad R. The role of stress personalities: a comparative study between Indian Academia and industry // *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*. 2022. <https://doi.org/10.1108/JMHTEP-07-2021-0081>
16. Lantaron B. WhatsApp as support tool in tutoring // *Redu-revista de docencia universitaria*. 2017. № 15(2). P. 193–210.
17. Lee M., Coutts R., Fielden J., Hutchinson M., Lakeman R., Mathisen B., Nasrawi D. & Phillips N. Occupational stress in university academics in Australia and New Zealand // *Journal of Higher Education Policy and Management*. 2022. № 44:1. P. 57–71. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2021.1934246>
18. Number of social media users 2025. (n.d.). Statista. URL: <https://www.statista.com/statistics/278414/number-of-worldwide-social-network-users/> (дата обращения: 18.07.2022).
19. Omar N. A. M., Azmi N. J., & Sani N. A. Is Whatsapp the future of workplace communication?: Investigating the use of Whatsapp in decision-making episodes // *Journal of Nusantara Studies (JONUS)*, 2020. № 5(1). P. 414–442. <https://doi.org/10.24200/jonus.vol5iss1pp414-442>
20. Park N. & Noh H. Effects of mobile instant messenger use on acculturative stress among international students in South Korea // *Computers in Human Behavior*. 2018. № 82. P. 34–43. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.12.033>
21. Popov M., Vaganova O., Lapshova A., Kirillova I., & Chelnokova E. The use of messengers in organizing the interaction of university students // *International journal of applied exercise physiology*. 2020. № 9(11). P. 83–88.
22. Potter R. E., Zadow A., Dollard M., Pignata S., & Lushington K. Digital communication, health & wellbeing in universities: a double-edged sword // *Journal of Higher Education Policy and Management*. 2022. № 44:1. P. 72–89. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2021.1975206>
23. Sun J., & Lee S. K. Flooded with too many messages? Predictors and consequences of instant messaging fatigue // *Information Technology & People*. 2021. <https://doi.org/10.1108/ITP-03-2021-0239>
24. Wang X. & Li B. Technostress among university teachers in higher education: A study using multidimensional person-environment misfit theory // *Frontiers in Psychology*. 2019. Volume 10:1791. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01791>

25. Zavizion V. F., Bondarenko I. M., Avierin D. I., Hojouj M. I., Davlietova N. O., Cherednychenko N. O., Prokhach A. V., Mashtaler V. E., Dmytrenko K. O., Lohvynenko V. V., Kyslytsyna V. S., Sukhovsha O. A., Khvorostenko Y. M., Elhajj M. H., Suzdalev P. L., Myroniuk T. F., Kichtenko I. N., Hrabovskiy Y. V., Smolina K. V., & Baranov I. V. Distance learning: Opportunities and challenges in quarantine // *Medični Perspektivi*. 2020. № 25(2). P. 4-12. <https://doi.org/10.26641/2307-0404.2020.2.206260>.

References

1. Zhiganova A. V., Laletina A. O. Global and local language ideologies in humor // *The Humanities and Social Studies in the Far East*. 2021. V. 18. № 1. P. 156-160. <https://doi.org/10.31079/1992-2868-2021-18-1-156-160> (In Russ.)
2. Laletina A. O. Language norm in the epoch of globalization // *Proceedings of Kazan University. Series: Humanities*. 2011. V. 153. № 6. P. 219-226. (In Russ.)
3. Al-Fudail M. & Mellar H. Investigating teacher stress when using technology // *Computer Education*. 2008. № 51. P. 1103-1110. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2007.11.004>
4. Allmer T. Precarious, always-on and flexible: A case study of academics as information workers // *European Journal of Communication*. 2018. № 33(4). P. 381-395. <https://doi.org/10.1177/0267323118783794>
5. Ayyagari R., Grover V., & Purvis R. Technostress: technological antecedents and implications // *MIS Q*. 2011. № 35. P. 831-858. <https://doi.org/10.2307/41409963>
6. Batista J., Santos H., & Marques R. P. Communication overload in online communities in higher education: A case study // *International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)*. 2022. № 18(1), P. 1-16. <https://doi.org/10.4018/IJTHI.293194>
7. Braun V. & Clarke V. Using thematic analysis in psychology // *Qualitative Research in Psychology*. 2006. № 3(2). P. 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
8. Creely E., Laletas S., Fernandes V., Subban P., & Southcott J. University teachers' well-being during a pandemic: the experiences of five academics // *Research Papers in Education*. 2021. <https://doi.org/10.1080/02671522.2021.1941214>
9. Flanagan A. J. The conduct and consequence of research on digital communication // *Journal of Computer-Mediated Communication*. 2020. № 25(1). P. 23-31. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz019>
10. Gritsenko E. & Laletina A. English in the international workplace in Russia // *World Englishes*. 2016. Vol. 35. № 3. P. 440-456. <https://doi.org/10.1111/weng.12211>
11. Harley D., Winn S., Pemberton S., & Wilcox P. Using texting to support students' transition to university // *Innovations in Education and Teaching International*. 2007. № 44(3). P. 229-241. <https://doi.org/10.1080/14703290701486506>
12. How Many People Use Social Media in 2022? (65+ Statistics). (2021, October 10). Backlinko. URL: <https://backlinko.com/social-media-users> (Retrieved: 20.07.2022).
13. Huberman A. M. & Miles M. B. Data management and analysis methods // *Handbook of qualitative research* / In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.). Sage Publications, Inc., 1994. P. 428-444.
14. Kelly-Holmes H. Multilingualism and technology: A review of developments in digital communication from monolingualism to idiolingualism // *Annual Review of Applied Linguistics*. 2019. № 39. P. 24-39. <https://doi.org/10.1017/S0267190519000102>
15. Kumar V., Mittal A., Sharma A. K., & Ahmad R. The role of stress personalities: a comparative study between Indian Academia and industry // *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*. 2022. <https://doi.org/10.1108/JMHTEP-07-2021-0081>
16. Lantaron B. WhatsApp as support tool in tutoring // *Redu-revista de docencia universitaria*. 2017. № 15(2). P. 193-210.
17. Lee M., Coutts R., Fielden J., Hutchinson M., Lakeman R., Mathisen B., Nasrawi D. & Phillips N. Occupational stress in university academics in Australia and New Zealand // *Journal of Higher Education Policy and Management*. 2022. № 44:1. P. 57-71. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2021.1934246>
18. Number of social media users 2025. (n.d.). Statista. URL: <https://www.statista.com/statistics/278414/number-of-worldwide-social-network-users/> (Retrieved: 18.07.2022).
19. Omar N. A. M., Azmi N. J., & Sani N. A. Is Whatsapp the future of workplace communication?: Investigating the use of Whatsapp in decision-making episodes // *Journal of Nusantara Studies (JONUS)*, 2020. № 5(1). P. 414-442. <https://doi.org/10.24200/jonus.vol5iss1pp414-442>
20. Park N. & Noh H. Effects of mobile instant messenger use on acculturative stress among international students in South Korea // *Computers in Human Behavior*. 2018. № 82. P. 34-43. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.12.033>
21. Popov M., Vaganova O., Lapshova A., Kirillova I., & Chelnokova E. The use of messengers in organizing the interaction of university students // *International journal of applied exercise physiology*. 2020. № 9(11). P. 83-88.
22. Potter R. E., Zadow A., Dollard M., Pignata S., & Lushington K. Digital communication, health & wellbeing in universities: a double-edged sword // *Journal of Higher Education Policy and Management*. 2022. № 44:1. P. 72-89. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2021.1975206>

23. Sun J., & Lee S. K. Flooded with too many messages? Predictors and consequences of instant messaging fatigue // *Information Technology & People*. 2021. <https://doi.org/10.1108/ITP-03-2021-0239>

24. Wang X. & Li B. Technostress among university teachers in higher education: A study using multidimensional person-environment misfit theory // *Frontiers in Psychology*. 2019. Volume 10:1791. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01791>

25. Zavizion V. F., Bondarenko I. M., Avierin D. I., Hojouj M. I., Davlietova N. O., Cherednychenko N. O., Prokhach A. V., Mashtaler V. E., Dmytrenko K. O., Lohvynenko V. V., Kyslytsyna V. S., Sukhoversha O. A., Khvorostenko Y. M., Elhajj M. H., Suzdalev P. L., Myroniuk T. F., Kichtenko I. N., Hrabovskiy Y. V., Smolina K. V., & Baranov I. V. Distance learning: Opportunities and challenges in quarantine // *Medični Perspektivi*. 2020. № 25(2). P. 4-12. <https://doi.org/10.26641/2307-0404.2020.2.206260>.



Александра Олеговна ЛАЛЕТИНА, канд. филол. наук, EdD, приглашённый профессор факультета гуманитарных наук Национального исследовательского института "Высшая школа экономики", г. Нижний Новгород, Россия, e-mail: alexandra.laletina@gmail.com

Анна Владимировна ЖИГАНОВА, канд. филол. наук, доцент кафедры иностранных языков Нижегородского государственного лингвистического университета им. Н.А. Добролюбова, г. Нижний Новгород, Россия, e-mail: ann-zhi1@yandex.ru

Alexandra O. LALETINA, Candidate of Philological Sciences, EdD, Visiting Lecturer, HSE University Visiting Professor, Faculty of Humanities, National Research University "Higher School of Economics", Nizhny Novgorod, Russia, e-mail: alexandra.laletina@gmail.com

Anna V. ZHIGANOVA, Candidate of Philological Sciences, Associate Professor, Department of Foreign Languages, Linguistics University of Nizhny Novgorod, Nizhny Novgorod, Russia, e-mail: ann-zhi1@yandex.ru

Поступила в редакцию

(Received) 26.07.2022

Одобрена после рецензирования

(Approved) 24.08.2022

Принята к публикации

(Accepted) 08.09.2022