

Известия Балтийской государственной академии
рыбопромыслового флота. 2025. № 3(73). С. 83–85

Научная статья

УДК 378.14

Doi:10.46845/2071-5331-2025-3-73-83-85

Исследование культуры взаимодействия субъектов образовательного процесса

Ольга Александровна Катушенко

Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина,
Нижний Новгород, Россия

olga.katushenko@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0003-1692-1528>

Аннотация. Рассматривается вопрос о наличии взаимосвязи между вежливостью с голосовыми помощниками и культурой взаимодействия в цифровой среде и среде реального взаимодействия. Приводятся результаты анализа опроса будущих педагогов, обучающихся в Мининском университете, про их опыт взаимодействия с голосовыми помощниками и комментарии специалистов Международной Ассоциации консультантов по этикету и коммуникациям.

Ключевые слова: вежливость, голосовые помощники, культура взаимодействия, цифровая среда, среда реального взаимодействия, будущие педагоги, субъекты образовательного процесса.

Для цитирования: Катушенко О. А. Исследование культуры взаимодействия субъектов образовательного процесса // Известия Балтийской государственной академии рыбопромыслового флота. – 2025. – № 3(73). – С. 83–85.

В современном обществе растёт количество сервисов и девайсов, которые помогают выполнять бытовые, а также рабочие задачи. Одними из таких сервисов являются голосовые помощники (Алиса, Маруся, Салют и т. д.) которые функционируют на базе смартфонов и умных колонок.

В официальном Telegram-канале посвященному голосовому помощнику «Алиса» было опубликовано, что за декабрь 2024 года пользователи обратились к виртуальному ассистенту более 7,3 млрд раз и более 10 миллионов пользователей ежемесячно управляют домом и бытовыми устройствами с помощью Алисы [1].

Пчелинцева Н. В., Пчелинцев С. А., Скрипкина М. А. определяют голосовой помощник как «бот искусственного интеллекта, который работает на механизме распознавании речи, в ответ на голосовые команды такие помощники могут выполнить самые разнообразные команды» [8].

Цифровизация влияет на высшее образование и делает необходимым учитывать новые условия, которые встраиваются в профессиональную подготовку будущих педагогов: цифровой след, цифровую образовательную среду, цифровой авторитет, культуру взаимодействия и т. д. [2, 3, 5, 9, 10]. На базе Мининского университета был проведён опрос будущих педагогов про их опыт взаимодействия с голосовыми помощниками. Респондентами выступило 119 студентов первого курса обучающихся по следующим направлениям подготовки и специальностям: 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) профиль «Иностранный (английский) язык и Иностранный (немецкий/французский/испанский) язык»; 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование, обучающихся по профилям «Олигофренопедагогика», «Специальная психология», «Логопедия»; 44.03.02 Психолого-педагогическое образование «Психология и педагогика дошкольного образования».

На рис. 1 мы видим, что будущие педагоги также в своей деятельности часто применяют голосовые помощники (72 %), при это других вариантах были ответы, связанные с применением конкретных ГП, что увеличивает процент положительных ответов до 75 %.

В профессиональном чате экспертов в области этикета, протокола и коммуникаций при Международной Ассоциации консультантов по этикету и коммуникациям в мае 2025 года был поднят вопрос о том необходимо ли соблюдать нормы этикета при коммуникации с голосовым помощником [6]. Нас заинтересовал данный вопрос с точки зрения влияния стиля общения с голосовыми помощниками на культуру взаимодействия субъектов образовательного процесса (педагогических работников, обучающихся, родителей обучающихся) в цифровой среде и среде



реального взаимодействия и мнения будущих педагогов по данной теме, так как большинство будущих педагогов применяют голосовые помощники. Для раскрытия проблематики данного вопроса обратимся к словам Яны Пыстиной, специалиста по светскому, деловому этикету и протоколу, член МАКПЭК, которая пишет о том, что она говорит с голосовым помощником «также, как и с человеком, чтобы не приобрести привычку общения без «уважительных» слов. Если, при общении с искусственным интеллектом, рядом с вами находятся люди, ваш диалог будет напрямую влиять на вашу репутацию, а если вы уже привыкли общаться сухо, а порой даже и грубо, возникает вопрос – сможете ли вы переключиться на вежливое общение в моменте» [7].

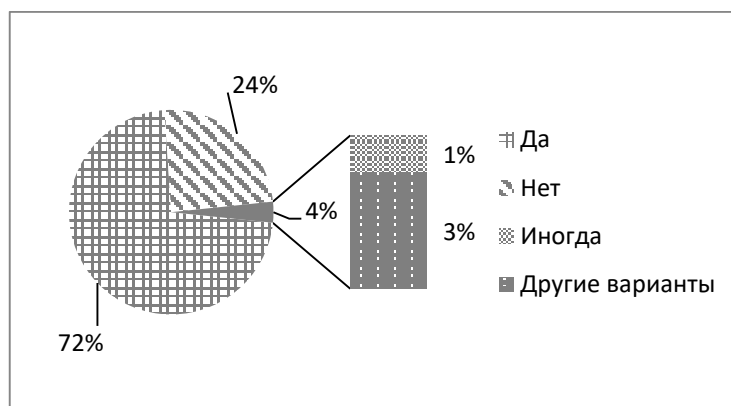


Рис. 1. Использование виртуальных голосовых помощников будущими педагогами

Величко Е. В. говорит о том, что одной из основных категорий коммуникации является вежливость и она определяет эффективность коммуникативной деятельности благодаря следованию этическим нормам общения [4]. Таюпова О. И. пишет о том, «что вежливость в широком смысле слова представляет особую форму коммуникации между говорящим (пишущим) и тем или иным адресатом, в результате которой выражается обоюдное почитание и взаимоуважение» [11].

Большее половины респондентов (59,7 %) считают, что отсутствие вежливости при общении с голосовыми помощниками может перенестись на взаимодействие с субъектами образовательного процесса, 35,3 % говорят о том, что это не влияет, при этом будущие педагоги отмечают, что «такое возможно, если отсутствие вежливости вошло в привычку», «зависит от ситуации», «частично да» и т. п.

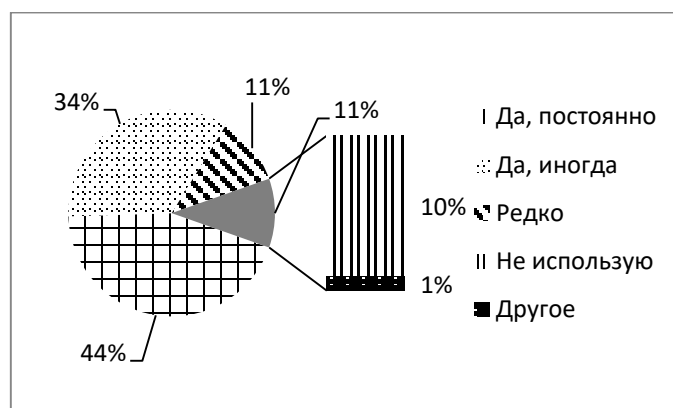


Рис. 2. Использование вежливого формата общения с голосовым помощником

При этом (рис. 2.) большинство будущих педагогов (78 %) использует вежливый формат общения с голосовым помощником (соблюдение/частичное соблюдение ритуала приветствия/прощания, выражение благодарности за помощь, спокойный тон общения и т. д.). При этом в рамках взаимодействия с людьми почти все будущие педагоги (93,3 %) ответили, что постоянно соблюдают вежливый формат общения. Таким образом, образуется процент будущих педагогов (15,3 %), которые значительно разделяют стиль взаимодействия в зависимости от реальности/виртуальности собеседника

(коммуникатора/реципиента), что может в дальнейшем перейти в игнорирования вежливого стиля общения и при взаимодействии с субъектами образовательного процесса.

Отметим, что в многие голосовые помощники сохраняют доброжелательный и уважительный тон в любых ситуациях. Например, «Алиса» использует вежливое обращение на «вы», имя собеседника, а также применяет такие высказывания как «всегда пожалуйста», реагирует на благодарности словами «это как лайк, только лучше», «обожаю это слово, повторите его, ещё пожалуйста» и т. д. Что является одним из положительных образцов организации взаимодействия для всех субъектов образовательного процесса.

Таким образом, мы пришли к выводу о необходимости дальнейшего исследования вопроса влияния стиля общения с голосовыми помощниками на культуру взаимодействия в цифровой среде и среде реального взаимодействия. Будущим и действующим педагогам представляется целесообразным вырабатывать единый формат общения, как с субъектами образовательного процесса, так и с голосовыми помощниками для поддержания высокого уровня профессиональной культуры взаимодействия.

Список источников

1. Алиса, что нового? – URL: https://t.me/alice_yndx/1275 (дата обращения: 10.06.2025).
2. Аршба, Т. В. Цифровой след в предметно-методической подготовке студентов педагогических вузов / Т. В. Аршба, М. И. Рагулина // Педагогическое образование. – 2023. – Т. 4. – № 12. – С. 156–161.
3. Быстрицкая, Е. В. Формирование цифрового авторитета тренера-преподавателя в условиях систем высшего и дополнительного профессионального образования / Е. В. Быстрицкая, Л. С. Глотова, О. А. Катушенко // Перспективные направления в области физической культуры, спорта и туризма : материалы XIII Всероссийской научно-практической конференции, Нижневартовск, 20 октября 2023 года. – Нижневартовск : Нижневартовский государственный университет, 2024. – С. 256–261.
4. Величко, Е. В. Гендерный аспект манифестации категории вежливости // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2014. – № 8. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gendernyy-aspekt-manifestatsii-kategorii-vezhlivosti> (дата обращения: 18.06.2025).
5. Ильина, И. Ю. Трансформация профессиональной деятельности преподавателей вузов в условиях цифровизации образования: тенденции и риски // Вестник Мининского университета. – Т. 12. – № 4(2024). – URL: <https://www.minin-vestnik.ru/jour/article/view/1662> (дата обращения: 10.06.2025).
6. Профессиональный чат экспертов в области этикета, протокола и коммуникаций при МАКПЭК. Вопрос о том необходимо ли соблюдать нормы этикета при коммуникации с голосовым помощником. – URL: <https://t.me/c/2111766084/5017> (дата обращения: 10.06.2025).
7. Профессиональный чат экспертов в области этикета, протокола и коммуникаций при МАКПЭК. Комментарий Яны Пыстиной, специалиста по светскому, деловому этикету и протоколу. – URL: <https://t.me/c/2111766084/5018> (дата обращения: 10.06.2025).
8. Пчелинцева, Н. В., Пчелинцев, С. А., Скрипкина, М. А. Популярные голосовые помощники: возможности и тенденции развития // Наука и образование. – 2023. – № 1. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/populyarnye-golosovye-pomoschniki-vozmozhnosti-i-tendentsii-razvitiya> (дата обращения: 06.06.2025).
9. Рахимова, А. Э. Потенциал цифровой образовательной среды в современном педагогическом процессе / А. Э. Рахимова, Ф. Л. Ратнер // Мир науки, культуры, образования. – 2023. – № 1(98). – С. 98–100.
10. Тазиева, З. Н. Компетентность социального взаимодействия студентов // Экономика и менеджмент в XXI веке: информационные технологии, биотехнологии, физкультура и спорт : сборник докладов и научных статей преподавателей и обучающихся по материалам международной научно-практической конференции, посвященной проблемам малого и среднего предпринимательства. Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма. – Москва. – 2020. – С. 142–145.
11. Таюпова, О. И. Медиакоммуникация и вежливость // Российский гуманитарный журнал. – 2023. – № 2. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mediakommunikatsiya-i-vezhlivost> (дата обращения: 18.06.2025).

Информация об авторе

О. А. Катушенко – старший преподаватель.

Статья поступила в редакцию 23.06.2025; одобрена после рецензирования 25.07.2025; принята к публикации 01.08.2025.