

УДК 378-027:159.9
DOI 10.20339/AM.08-21.054

А.Н. Легконогих,
доц. кафедры «Информационные технологии»
Ростовский институт повышения квалификации
и профессиональной переподготовки работников образования
e-mail: lan-666-121285@mail.ru

С.Л. Попова,
канд. филос. наук, доц., доц. кафедры «Социальная работа»
Донской государственной технической университет
e-mail: famykonvert@ya.ru

Н.И. Легконогих,
магистрант Академии психологии и педагогики
Южный федеральный университет
e-mail: natali3793@yandex.ru

ПОСТРОЕНИЕ АЛГОРИТМА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ УНИВЕРСИТЕТА

Представлена разработка алгоритма использования информационно-компьютерных технологий в научно-исследовательской работе психологической службы вузов с целью оперативного реагирования и разрешения возникающих конфликтных, психологических и других нестабильных ситуаций между взаимодействующими внутренними и внешними аудиториями вуза. Актуальность вопроса подчеркивается авторским исследованием и низкой эффективностью работы психологической службы со студентами и преподавателями университета, которая была выявлена на основе многочисленных опросов всех тестовых групп в течение 2020–2021 гг. Исследование проводилось с использованием анкеты Google, репрезентативной выборки – общие контакты в социальных сетях и мессенджерах, а также прямая почтовая рассылка. В Google-форме после получения ответов автоматически обобщались и структурировались результаты опроса. Полученные результаты используются для выявления ключевого вектора построения алгоритма работы психологической службы Донского государственного технического университета с интенсификацией использования и глубоким проникновением в этот процесс информационных и компьютерных технологий. Подтверждено, что опросы студентов и преподавателей университета с помощью внутренних сетевых ресурсов или печатных анкет, проводимые в настоящее время университетами, – это не весь алгоритм тех технологий, которые доступны и приемлемы для оказания своевременной и профессиональной психологической поддержки всем представителям университетского конгломерата. Результаты исследования были коллективно обсуждены в Донском государственном университете и других университетах Ростова-на-Дону онлайн на платформе «Точка кипения» в мае 2021 г.

Ключевые слова: психологическая поддержка в вузе, инструменты исследования, информационно-компьютерные технологии, алгоритм работы.

CONSTRUCTION OF AN ALGORITHM FOR USE OF INFORMATION AND COMPUTER TECHNOLOGIES IN RESEARCH WORK OF THE PSYCHOLOGICAL SERVICE OF THE UNIVERSITY

A.N. Legkonogikh is Ass. Prof. at Rostov Institute of Improving Qualification and Retraining of Personnel of Education; **S.L. Popova** is Cand. Sci. (Philosophy), Ass. Prof. at Don State Technical University; and **N.I. Legkonogikh** is Master Student at South Federal University

Presented is developing of an algorithm for using information and computer technologies in the research work of the psychological service of universities in order to quickly respond and resolve the occurrence of conflict, psychological and other unstable situations between interacting internal and external audiences of the university. The relevance of the issue is emphasized by the author's research and the low efficiency of the psychological service with students and teachers of the university, which was revealed on the basis of numerous surveys of all test groups during 2020–2021. The study was conducted using a Google questionnaire, a representative sample – general contacts in social networks and messengers, as well as direct mail. The Google-form automatically summarized and structured the survey results after receiving the responses. The results are used to identify the key vector of constructing the algorithm of the psychological service of the Don State Technical University with the intensification of the use and deep penetration of information and computer technologies in this process. It is confirmed that the surveys of students and teachers of the university with the help of internal network resources or printed questionnaires, currently conducted by universities – are not the whole algorithm of those technologies that are available and acceptable for providing timely and professional psychological support to all representatives of the university conglomerate. The results of the study were discussed collectively at the Don State University and other universities in Rostov-on-Don online, on the platform "Boiling Point" in May 2021.

Key words: psychological support at the university, research tools, information and computer technologies, the algorithm of operation.

Предпосылки возникновения проблемы эффективности работы психологической службы вуза

Современные условия обучения, жизнедеятельности, покупательских предпочтений, моды и информационного бума формируют совсем иное поведение студентов, в т.ч. профессорско-преподавательского состава по отношению друг к другу. Казалось бы, что экономическая и политическая ситуация, а также социальные и психологические проблемы общества не отражаются в поведении представителей вузовского конгломерата, но это не так.

Профессорско-преподавательский состав более, чем студенты, нуждается в психологической поддержке со стороны специализированных внутренних служб. Объясняется это тем, что студенты – величина непостоянная. Каждые четыре года контингент студентов меняется, т.е. один преподаватель выпускает фактически одно современное поколение. Если до 2000-х гг. мы могли говорить о том, что образовательный процесс одинаков, а учебные планы и образовательные стандарты почти не менялись, то в настоящее время такую «деконкретизацию» проводить неправомерно и некорректно.

Вуз ориентирован на то, чтобы «менять» студентов, формировать их как конечный продукт образовательной деятельности, востребованный на рынке труда. При этом студенты не соответствуют требованиям этого рынка, и проблема восприятия себя как рыночной единицы возникает у них уже на первом курсе [7. С. 63], а у преподавателя конфликт осознания проблемы, в том числе оценки процесса обучения, формируется внутри и в какой-то критический момент может выйти наружу. Если вузовская служба психологической поддержки работала бы в реальном режиме, а не по шаблону, то внутренних вузовских противоречий и конфликтов было бы меньше и они быстрее разрешались. Это обосновывает авторское утверждение о том, что не хватает современного инструментария в работе вузовской психологической службы.

Негативный опыт работы и восприятия вузовской среды накапливается в течение одного учебного года, и преподаватели, не находя профессиональной психологической поддержки на месте работы, накапливают стресс внутри себя или выносят его из стен вуза, например, в свои семьи и др.

Многие внешние и внутренние факторы рыночной среды оказывают влияние на психологическое состояние как самих субъектов вуза, так и образовательного процесса. В этой связи выделим следующие:

- ◆ устаревание преподавательского опыта;

- ◆ критичность порога оценки знаний современных абитуриентов;
- ◆ неспособность профессорско-преподавательского состава оперативно адаптироваться к динамичному осовремениванию высшего образования;
- ◆ консерватизм в подходах к организации образовательного процесса с 1-го по 4-й курс бакалавриата вузов;
- ◆ отсутствие знаний у профессорско-преподавательского состава старшего поколения иностранных языков, например современной научной, стилистической, дисциплинарной и трендовой терминологии на английском языке.

Научная новизна нашего исследования заключается в разработке алгоритма использования информационно-компьютерных технологий (ИКТ) в исследовательской работе психологической службы вуза. Начало этому положено в предыдущих публикациях авторов, что означает построение соответствующего процесса таким образом, чтобы всем субъектам вузовского конгломерата была доступна программа психологической поддержки, индивидуально разработанная под психотип отдельного индивида, посредством которой закладывалась информационная база выработки подхода нивелирования как внешнего, так и внутреннего психологического конфликта преподавателей и студентов.

Мониторинг работы психологической службы как вектор совершенствования внутреннего и внешнего климата университета

Негативные и конфликтные составляющие вузовской среды должны разрешаться на месте и своевременно, чтобы не накапливаться тем пластом, который во многих случаях принято называть преподавательским опытом. Нет опыта и не должно быть в «накапливании» негатива. Каждый учебный год – это новый опыт, новые стандарты и программы. Субъект университета должен не искусственно подстраиваться под эти трансформации, а осознанно формировать инновационный потенциал, и в этом эффективной поддержкой может стать психологическая служба университета.

Отечественные исследователи, в частности М.А. Кечерукова [4], И. Костикова [6], С. Давыдова, подчеркивают, что нередки случаи, когда от преподавателей более старшего поколения в целом в российских образовательных учреждениях исходит своего рода консерватизм в преподавании. Это связано в первую очередь с нежеланием выходить за рамки своего так называемого

опыта и консерватизма видения образовательного процесса. «Консерватизм выступает одной из возможных позиций в обсуждении перспектив высшей школы» [6. С. 116].

Психологический феномен педагогического консерватизма, имеющего значительное влияние на организацию и осуществление образовательного процесса, «может быть обусловлен специфическим отношением к изменениям и неопределенности. Отношения к изменениям могут быть различными: от идеализации изменчивости, приравнивающей ее к процессу постоянного совершенствования, прогресса, движения вперед, до ощущения разрушающего, травмирующего характера изменений» [4]. В отечественной и зарубежной психологии существуют термины «толерантность / интолерантность к неопределенности», где первый понимается как некий психологический феномен, который позволяет человеку успешно функционировать в постоянно меняющемся пространстве современного мира, принимать неизвестное [5. С. 74], в то время как второй заставляет чувствовать себя неуютно перед неопределенностью.

Бесспорно, существуют и должны оставаться определенные догматы поведения преподавателя и студента, рамки этичности и субординации. Но в данном контексте речь идет об изменении подхода к организации образовательного процесса таким образом, чтобы эти субъекты не сталкивались с дискомфортом на данной ступени взаимодействия. Как правило, на этом этапе возникает внутренний конфликт преподавателя с системой и собственными представлениями об образовании.

Психологическая служба в этой связи должна проводить тестирование текущего состояния преподавателя и сопоставлять его с «эталонными» нормами. Последних в настоящее время не выработано и очень сложно предположить, что вероятность разработки эталона может вообще быть.

Эталон в психологическом состоянии индивида — понятие гибкое и вариативное. Для отдельной ситуации существует определенное поведение, заложенное в социально-этические нормы, но разве при этом идет речь о психологической поддержке, например, студента 1-го курса, когда ему необходимо «вписаться» в вузовский стиль поведения и ассимилироваться наравне с другими. То же самое происходит с преподавателем, когда он сталкивается с новым курсом и должен по-своему приспособливаться к поведению первокурсников.

Мы также утверждаем, что «реальное восприятие нового образовательного процесса с его преимуществами и недостатками, “нестандартность” поведения профес-

сорско-преподавательского состава приводят к тому, что студентам-первокурсникам достаточно сложно адаптироваться к этому и соответствовать тем требованиям, которые к ним предъявляются в первые месяцы обучения» [7].

Студенты старших курсов тоже не должны быть обделены работой с психологами внутри вуза. В результате мониторинга информации вузовской психологической службы выделены случаи суицида среди студентов старших курсов, когда ничего не предвещает трагического происшествия, но потом возникает вопрос: почему все-таки это случилось? Это происходит из-за страха студента перед неустроенностью в будущей жизненной ситуации. Отсутствие знания, опыта и понимания студентом важности делегирования своей проблемы профессионалам, если не существует другого варианта, это задача современной психологической службы каждого университета.

Так, Л.П. Набатникова пишет, что «в вузе исключительное значение имеет сопровождение профессиональной карьеры студентов, развитие человеческих ресурсов как потенциала национальной экономики. Психологическое обеспечение образования реализуется посредством современных наукоемких развивающих технологий сопровождения студента. Психологическое сопровождение выполняет функцию ответственного введения студента в социальные институты общества. При этом происходит интеграция в образовательном пространстве вуза линий культурного, профессионального и личностного развития» [8].

В этой связи работа психологов-педагогов или психологической службы вуза должна стать первоочередной задачей и главной в определении вектора развития клиентоориентированного современного вуза. Локальный университет способен быть клиентоориентированным при условии, что будет соблюдаться равновесие в межличностных отношениях и психологической концепции развития его деятельности в направлении самых важных аудиторий вуза — профессорско-преподавательского состава и студентов.

В этих целях представим авторский алгоритм использования ИКТ в исследовательской работе психологической службы университета (рис.).

Методы исследования, интерпретация данных и оценка результатов

Исследование работы психологической службы вуза должно основываться на сопоставлении доступной информации в уже пройденных этапах и в плани-

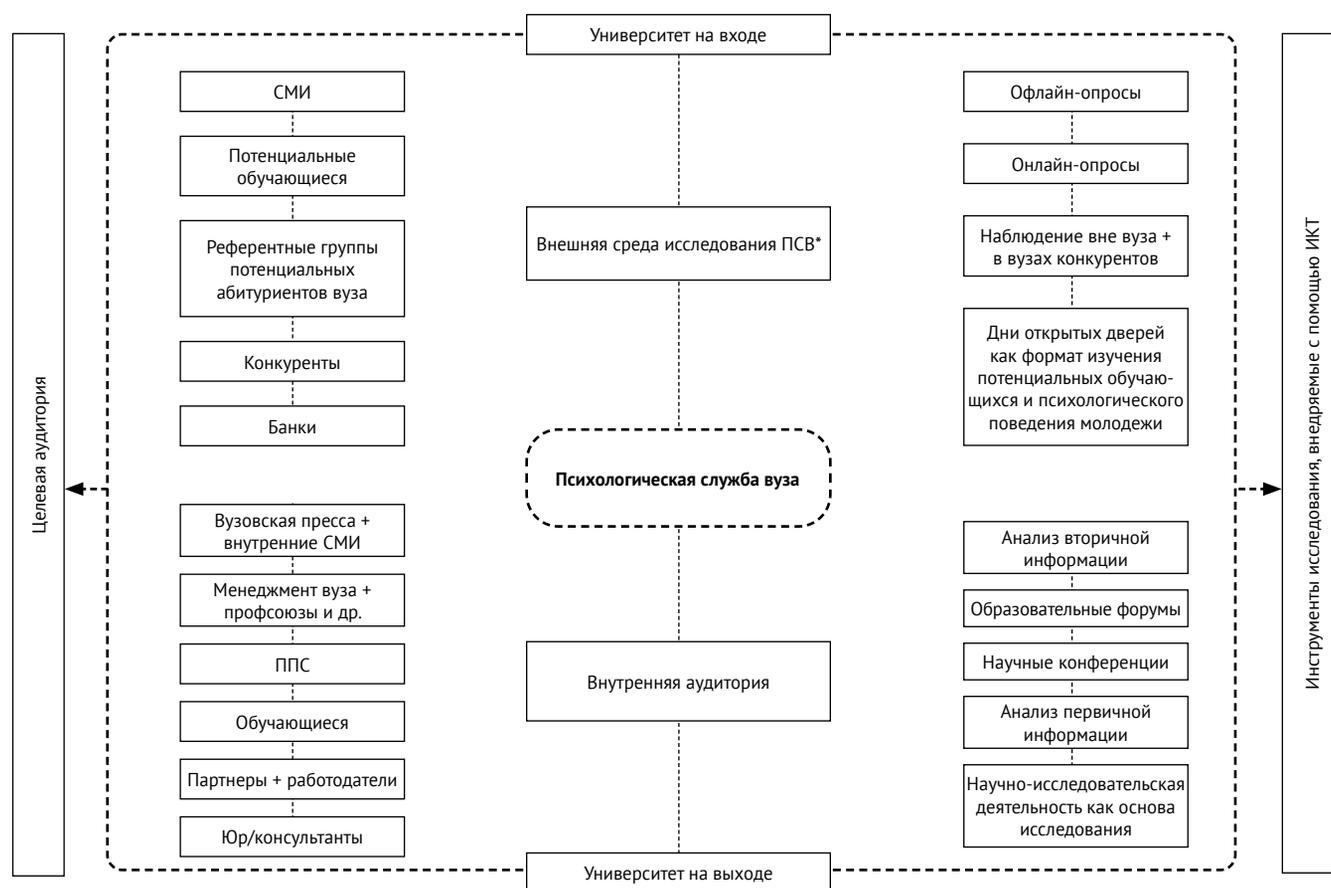


Рис. Алгоритм использования ИКТ в исследовательской работе психологической службы университета
* ПСВ – психологическая служба вуза

руемых направлениях исследований в текущий период 2021 г.

Мониторинг проводился в течение двух месяцев и явился продолжением предыдущих исследований авторов, опубликованных в 2019–2021-х гг. Онлайн и офлайн были опрошены 1116 человек. Выборка репрезентативная. Погрешность компетентного ответа может составлять ± 20%, т.е. случайно в опросе могли участвовать не имеющие прямого отношения ни к преподавательской деятельности, ни к образовательному процессу вуза, ни к студенчеству. Результаты структурированы в следующем табличном виде (табл.).

Заключение

Профессорско-преподавательский состав оценивает важность работы психологической службы вуза по следующим проблемам:

- ♦ разрешение внутренних конфликтов между коллегами (12%);

- ♦ психологическая поддержка в личных проблемах (21%);
- ♦ разрешение конфликтных ситуаций в работе со студентами (35%);
- ♦ формирование индивидуальных программ или кейсов выхода из депрессионного состояний преподавателя вуза (6%);
- ♦ разработка поведенческой программы в текущем образовательном процессе (26%).

Следовательно, именно текущие конфликты имеют решающее значение в формировании стабильного психологического состояния профессорско-преподавательского состава, поскольку личностные, рабочие и другие сторонние моменты влияют на эффективность образовательного процесса, но не в такой степени, как конкурентные конфликты преподавателя в текущей рабочей ситуации, которую порой очень сложно не только спрогнозировать, но и адаптивно нивелировать.

Из опрошенных нами ППС основной контент был со стажем преподавательской деятельности более 10 лет (80%), но при этом 45 человек (61%) в возрасте до 40 лет, 26% – старше 49 лет.

Таблица

Сводная таблица данных по респондентам*: реакции на важность работы ПСВ и эффективность использования информационно-компьютерных технологий в процессе

Характеристика ППС		Характеристика студенческой молодежи	
Количество респондентов	84 человек	Количество респондентов	1032 человек
Стаж < 10 лет	20%	Курс обучения (бакалавриат)	
Стаж > 10 лет	80%	1-й курс	300 человек
Обратятся в ПСВ		2-й курс	78 человек
В возрасте до 40 лет	45 человек	3-й курс	224 человек
В возрасте от 41 до 48 лет	10 человек	4-й курс	430 человек
В возрасте старше 49 лет	19 человек	Обратятся в ПСВ	
Обратятся в ПСВ		1-й курс	197 человек > 50%
Да	Нет	2-й курс	24 человек < 50%
80 ≈ 95%	4 ≈ 5%	3-й курс	61 человек < 50%
		4-й курс	201 человек < 50%
Что ожидается от действий ПСВ, человек		Что ожидается от действий ПСВ, человек	
Разрешение внутриколлективных конфликтов	10	Разрешение внутригрупповых конфликтов	50
Помощь и психологическая поддержка в личной ситуации	18	Помощь и психологическая поддержка в личной ситуации	192
Разрешение конфликта со студентами	29	Разрешение конфликта с ППС	459
Формирование программы или кейса выхода из депрессионного состояния	5	Формирование программы или кейса выхода из депрессионного состояния	40
Разработка поведенческой программы в текущей рабочей ситуации	22	Разработка поведенческой программы в текущей образовательной проблеме	297
Технические способы осуществления работы ПСВ с помощью ИКТ (ППС), человек		Технические способы осуществления работы ПСВ с помощью ИКТ (студенты), человек	
Онлайн (78)	Офлайн (6)	Онлайн (1000)	Офлайн (116)
Решение кейса (5)	Фокус-группа (2)	Решение кейса по заданной ситуации (991)	Фокус-группа (125)
Дискурс (1)		Тест + опросы по анкетам (864)	Личная беседа + кон-структ проблемы (252)
Опросы (80)	Анонимный опрос (4)	Дневник психологического состояния (871)	
Мобильное приложение (то же самое, что и в офлайн-программа...) (25)	Программа стабилизации психологического состояния с ежедневным тестированием (69)	Взаимодействие через Moodle, ZOOM и др. с разработкой индивидуальных программ (704)	Взаимодействие напрямую со психологом вуза при прямом обращении (300)
Сопоставительный анализ психологической нестабильности по заданным ситуациям (анализ решенного кейса другим человеком) (80)	Дневник психологического состояния (76)	QR-код для быстрого перехода в мобильное приложение или индивидуальную страницу в программных продуктах с целью ведения дневника (708)	Дневник психологического состояния (408)
Телефон доверия ПСВ (45)		Телефон доверия + комната стресса (598)	

*В таблице количество человек определялось равным общему в случае, если варианты идентичны по смысловой нагрузке или требовался выбор одного из двух, в другом случае по каждому варианту количество опрошенных определялось за 100%.

Показательны ответы ППС в отношении обращения в службу психологической помощи вуза, где 80% высказались за это. Но студенты разных курсов по-разному относятся к работе такой службы, скорее всего, исходя из существующего опыта. Беседы в отдельных группах показали, что психологическая служба вуза наделена не теми функциями, которые от нее ожидают, и, как следствие, она не соответствует потребностям целевых аудиторий.

В отношении выбора инструментария психологической поддержки данных субъектов были рассмотрены

как совершенно новые, так и существующие с давних пор. В числе первых: мобильное приложение ПСВ, которое достаточно просто создается и локализуется не только в стенах университета, QR-код, ставший привычным инструментом нахождения важной информации и перехода на приложение поиска. Предлагались такие варианты традиционно принятых инструментов, как ведение онлайн- или офлайн-дневника, разбор кейсов других ситуаций, телефон доверия, фокус-группа, взаимодействие с ПСВ через принятые в отдельном университете онлайн-площадки.

Данные инструменты требуют глубокого проникновения информационно-компьютерных технологий в образовательный процесс, поскольку в современном, динамичном и быстро обновляемом информационном пространстве и преподаватели, и студенты нуждаются в мобильности взаимодействия. В случае с офлайн-взаимодействием можно найти адаптированный к обеим группам информационно-компьютерный инструментарий, который будет соответствовать текущим проблемам, вопросам и временным рамкам их разрешения.

Литература

1. Ferguson G. The Global Spread of English, Scientific Communication and ESP: Questions of Equity, Access and Domain Loss // *Ibérica*. 2007. No. 13. P. 7–38.
2. Давыдова С. Консерватизм в образовании и либеральные идеи. URL: https://ruskline.ru/monitoring_smi/2006/12/02/konservativizm_v_obrazovanii_i_liberalnye_idei/ (дата обращения: 08.06.2021).
3. Днепрова Т.П. Консервативно-либеральный консенсус в отечественном образовании // *Сибирский педагогический журнал*. 2010. № 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konservativno-liberalnyy-konsensus-v-otechestvennom-obrazovanii> (дата обращения: 08.06.2021).
4. Кечерукова М.А. Педагогический консерватизм и интернационализация высшего образования: проблемы и пути решения // *Общество: социология, психология, педагогика*. 2019. № 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskij-konservativizm-i-internatsionalizatsiya-vysshego-obrazovaniya-problemy-i-puti-resheniya> (дата обращения: 08.06.2021).
5. Корнилова Т.В. Новый опросник толерантности-интолерантности к неопределенности // *Психологический журнал*. 2010. Т. 31. № 1. С. 74–86.
6. Костинова И. О консерватизме образования // *Высшее образование в России*. 2004. № 7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-konservativizme-obrazovaniya> (дата обращения: 08.06.2021).
7. Легконогих А.Н., Смирнова С.Б., Легконогих Н.И. Проблема психологической поддержки студентов первых курсов университетов: локальный аспект // *Alma mater (Вестник высшей школы)*. 2021. № 6. С. 61–64. DOI: 10.20339/AM.06-21.061
8. Набаткина Л.П. Психологическое консультирование в системе службы психологической поддержки в вузе // *Системная психология и социология*. 2011. № 4. URL: http://www.systempsychology.ru/journal/2011_4/68-nabatnikova-l-p-psihologicheskoe-konsultirovanie-v-sisteme-sluzhby-psihologicheskoy-pomoschi-v-vuze.html (дата обращения: 30.05.2021).
9. Нелюбин Н.И. Психологическое здоровье в поиске новых эталонов и патология «нормального человека» в зеркале повседневности // *Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Психологическое здоровье человека: Жизненный ресурс и жизненный потенциал*. 2013. С. 13–30.
10. Полев Д.М. Эталон, прототип и стереотип как механизмы восприятия человека человеком // *Психология. Психофизиология*. 2009. No. 18 (151). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/etalon-prototip-i-sterootip-kak-mehanizmu-vospriyatiya-cheloveka-chelovekom> (дата обращения: 02.06.2021).

Несмотря на простоту решения, многие университеты локального уровня до сих пор сталкиваются с ограниченной возможностью использования всего инструментария ИКТ, реализацией алгоритма и его внедрения в общий конструкт деятельности психологической службы вуза. Однако авторский пример исследования и приведенного алгоритма позволяет без высоких затрат всего объема ресурсов реализовать продуцируемый потенциал работы психологической службы каждого университета.

References

1. Ferguson, G. The Global Spread of English, Scientific Communication and ESP: Questions of Equity, Access and Domain Loss. *Ibérica*. 2007. No. 13. P. 7–38.
2. Davydova, S. Conservatism in Education and Liberal Ideas. URL: https://ruskline.ru/monitoring_smi/2006/12/02/konservativizm_v_obrazovanii_i_liberalnye_idei/ (accessed on: 08.06.2021).
3. Dneprova, T.P. Conservative-liberal consensus in domestic education. *Siberian Pedagogical Journal*. 2010. No. 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konservativno-liberalnyy-konsensus-v-otechestvennom-obrazovanii> (accessed on: 08.06.2021).
4. Kecherukova, M.A. Pedagogical conservatism and internationalization of higher education: problems and solutions. *Society: sociology, psychology, pedagogy*. 2019. No. 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskij-konservativizm-i-internatsionalizatsiya-vysshego-obrazovaniya-problemy-i-puti-resheniya> (accessed on: 08.06.2021).
5. Kornilova, T.V. New questionnaire of tolerance-intolerance to uncertainty. 2010. Vol. 31. No. 1. P. 74–86.
6. Kostikova, I. On the conservatism of education. *Higher education in Russia*. 2004. No. 7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-konservativizme-obrazovaniya> (accessed on: 08.06.2021).
7. Legkonogikh, A.N., Smirnova, S.B., Legkonogikh, N.I. The problem of psychological support for First year University Students: local aspect. *Alma mater (Vestnik vysshei shkoly)*. 2021. No. 6. P. 61–64. DOI: 10.20339/AM.06-21.061
8. Nabatkina, L.P. Psychological counseling in the system of the service of psychological support in the university. *System Psychology and Sociology*. 2011. No. 4. URL: http://www.systempsychology.ru/journal/2011_4/68-nabatnikova-l-p-psihologicheskoe-konsultirovanie-v-sisteme-sluzhby-psihologicheskoy-pomoschi-v-vuze.html (accessed on: 30.05.2021).
9. Nelyubin, N.I. Psychological health in the search for new standards and the pathology of a "normal person" in the mirror of everyday life. *Materials of the All-Russian scientific and practical conference with international participation "Psychological health of a person: A life resource and life potential"*. 2013. P. 13–30.
10. Polev, D.M. Etalon, prototype and stereotype as mechanisms of perception of a person by a person. *Psychology. Psychophysiology*. 2009. No. 18 (151). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/etalon-prototip-i-sterootip-kak-mehanizmu-vospriyatiya-cheloveka-chelovekom> (accessed on: 02.06.2021).