



УДК 378.018.43:004:005.57:177

[https://doi.org/10.52058/2786-6165-2022-2\(2\)-184-200](https://doi.org/10.52058/2786-6165-2022-2(2)-184-200)

Рожественська Анастасія Олександрівна аспірантка кафедри внутрішньої медицини №1, Харківський національний медичний університет, проспект Науки, 4, м. Харків, 61022, тел.: (097) 436-62-10, <https://orcid.org/0000-0002-9716-6538>

Железнякова Наталя Мерабівна доктор медичних наук, професор, завідувачка кафедри внутрішньої медицини №1, Харківський національний медичний університет, проспект Науки, 4, м. Харків, 61022, тел.: (050) 590-49-66, <https://orcid.org/0000-0002-5786-9378>

НЕТИКЕТ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ МІЖ УЧАСНИКАМИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

Анотація. Дистанційна форма навчання у закладах вищої освіти в Україні останніми роками характеризується вимушеним пришвидшеним темпом розвитку, що визначає нові виклики для учасників освітнього процесу. Зокрема, проблемним питанням стає рівень культури взаємодії між викладачами та здобувачами освіти у віртуальному просторі.

Серед користувачів мережі Інтернет було введено термін «нетикет» (від англ. «network etiquette» – мережевий етикет) – сукупність професійних та соціальних норм етикету комунікації в онлайн-середовищі. Однак цей неологізм тільки починає поширюватись в сфері вищої освіти, досі немає загальноприйнятих правил нетикету, які могли б регламентувати дистанційне спілкування між викладачами та здобувачами освіти, попередити виникнення більшості проблем віртуальної комунікації та підвищити рівень культури спілкування між учасниками освітнього процесу.

У статті описане експериментальне дослідження щодо впливу введення конкретних правил нетикету на культуру спілкування між учасниками освітнього процесу. Дослідження проводилось на базі кафедри внутрішньої медицини №1 ХНМУ, до участі в ньому було залучено 15 викладачів кафедри (11 жінок та 4 чоловіка, середній вік – 42 роки (95% ДІ 39,58; 57,09), середній педагогічний стаж – 18 років (95% ДІ 13,16; 29,90). Викладачі проходили опитування у вигляді



анкети (12 питань щодо аналізу культури спілкування між учасниками дистанційного освітнього процесу, впливу такого формату навчання на його ефективність, оцінки дотримання правил етикету дистанційного спілкування) двічі: вперше – за звичайних умов організації дистанційного навчання, а вдруге – за два тижні після введення правил нетикету окремо для здобувачів освіти та викладачів. Відповіді на питання були згруповані відповідно до тематики, перерахування результатів у бальну шкалу дозволило кількісно оцінити специфічні показники.

Виявлено, що після введення чітких положень мережевого етикету спостерігалось підвищення сумарних оцінок відповідей викладачів за трьома шкалами: рівень культури спілкування (з 10 балів (95% ДІ 9,53; 11,00) до 12 балів (95% ДІ 11,68; 13,12), $p < 0,001$), вплив дистанційного формату навчання (з 10 балів (95% ДІ 7,63; 11,70) до 16 балів (95% ДІ 14,67; 16,66), $p < 0,001$), дотримання етикету спілкування (з 9 балів (95% ДІ 7,69; 10,05) до 19 балів (95% ДІ 18,24; 19,36), $p < 0,001$).

Отримані дані дозволяють розглядати нетикет як ефективний інструмент підвищення рівня культури спілкування між учасниками освітнього процесу в дистанційному форматі.

Ключові слова: спілкування між учасниками освітнього процесу, нетикет, мережевий етикет, дистанційна освіта, культура спілкування

Rozhdestvenska Anastasiia Oleksandrivna PhD student of Department of Internal Medicine №1, Kharkiv national medical university, Nauki Ave., 4, Kharkiv, 61022, tel.: (097) 436-62-10, <https://orcid.org/0000-0002-9716-6538>

Zhelezniakova Natalia Merabivna Head of the Department of Internal Medicine №1, Kharkiv national medical university, doctor of medical sciences, professor, Nauki Ave., 4, Kharkiv, 61022, tel.: (050) 590-49-66, <https://orcid.org/0000-0002-5786-9378>

NETIQUETTE AS A TOOL OF IMPROVING THE COMMUNICATION CULTURE LEVEL BETWEEN PARTICIPANTS IN DISTANCE EDUCATIONAL PROCESS

Abstract. In recent years, distance learning in higher education institutions in Ukraine has been characterized by a forced accelerated pace of development, which identifies new challenges for participants in the



educational process. In particular, the level of interaction between teachers and students culture in cyberspace is becoming a problematic issue.

Among Internet users, the term "netiquette" (from "network etiquette") was introduced, which means a set of professional and social norms of etiquette of communication in the online environment. However, this neologism is just beginning to spread in higher education, there are still no generally accepted rules of non-etiquette that could regulate distance communication between teachers and students, prevent most problems of virtual communication and increase the culture of communication between participants in the educational process.

The article describes an experimental study on the impact of the introduction of specific rules of netiquette on the culture of communication between participants in the educational process. The study was conducted on the basis of the Department of Internal Medicine №1 KhNMU, it involved 15 teachers of the department (11 women and 4 men, the average age was 42 years (95% CI 39.58; 57.09), the average teaching experience was 18 years (95% CI 13.16; 29.90).

Teachers were interviewed in the form of a questionnaire (12 questions on the analysis of the culture of communication between the participants of the distance educational process, the impact of this format of learning on its effectiveness, assessment of compliance with the rules of etiquette of distance communication) twice: for the first time under normal conditions and for the second time two weeks after the introduction of netiquette rules separately for students and teachers. The answers to the questions were grouped according to the topic, the transfer of results to the scale allowed to quantify specific indicators.

It was found that after the introduction of clear regulations of network etiquette there was an increase in the total scores of teachers responses on three scales: the level of communication culture (from 10 points (95% CI 9.53; 11.00) to 12 points (95% CI 11.68 ; 13.12), $p < 0.001$), the impact of distance learning format (from 10 points (95% CI 7.63; 11.70) to 16 points (95% CI 14.67; 16.66), $p < 0.001$), adherence to etiquette of communication (from 9 points (95% CI 7.69; 10.05) to 19 points (95% CI 18.24; 19.36), $p < 0.001$).

The obtained data allow us to consider netiquette as an effective tool for improving the culture of communication between participants in the educational process in a remote format.

Keywords: communication between participants of educational process, netiquette, network etiquette, distance education, culture of communication



Постановка проблеми. Дистанційна форма навчання у закладах вищої освіти останнім часом характеризується вимушеним пришвидшеним темпом розвитку через несприятливу епідеміологічну ситуацію, спричинену пандемією COVID-19, а згодом – й через трагічну війну в Україні. Відомо, що одним з визначальних факторів успішної реалізації усіх завдань освітнього процесу є спілкування, зокрема, в системі «викладач – здобувач освіти» [1]. Важливим аспектом успішної взаємодії між педагогом та його вихованцями вважається культура спілкування – вона визначає рівень загальної культури учасників комунікації, слугує індикатором педагогічної майстерності та маркером формування загальних і фахових компетентностей здобувача вищої освіти [2]. Однак взаємодія у віртуальному просторі, де традиційне «живе» спілкування переходить переважно у форму комунікації за допомогою дистанційних технологій, пов'язана з виникненням низки проблем дотримання достатнього рівня культури спілкування між викладачами та здобувачами освіти та, як наслідок, зі зниженням ефективності освітнього процесу. Так, серед найчастіших порушень етикету ділового спілкування між учасниками освітнього процесу автори визначають дзвінки та повідомлення в неробочий час, використання «вільного» неофіційного стилю спілкування, супроводження тексту повідомлень «емотиконами» (смайликами, стікерами тощо), запис голосових повідомлень замість текстових, нехтування стандартними формами ввічливості [2; 3; 4].

Необхідність створення правил спілкування в інтернет-середовищі спричинила виникнення неологізмів, до яких відноситься термін «нетикет» (від англ. «network etiquette» – мережевий етикет), що визначається як сукупність професійних та соціальних норм етикету комунікації в онлайн-середовищі, які були створені під впливом потреби соціального регулювання віртуальної взаємодії між користувачами в мережі Інтернет [5]. Уперше зазначене поняття з'явилося ще у 80-х роках ХХ століття, а самі правила нетикету були сформульовані В. Ші в 1994 році під час написання книги «Нетикет» [6;]. Ці етичні положення поступово розвивались і поширювались на різні сфери віртуального спілкування, однак у практиці педагогічної діяльності термін «нетикет» починає з'являтися тільки останніми роками за умови вимушеного переходу ЗВО на дистанційну форму навчання [7].

Основною метою впровадження мережевого етикету є створення та підтримка комфортного середовища для ефективного та ввічливого віртуального спілкування, культурної соціальної взаємодії,

продуктивної технічної роботи та попередження конфліктів між користувачами мережі Інтернет [8]. Нетикет визначено як «соціальний код» мережевого спілкування, моральний кодекс мережі, філософію віртуальної комунікації на високому культурному рівні, заснованої на базі загальних правил та стандартів [9].

Хоча дослідники визначають, що для правила нетикету мають бути стандартизованими і гнучкими водночас, щоб відповідати темпам розвитку дистанційних технологій, зазначені вище правила нетикету і досі регулюють загальні норми поведінки та спілкування в мережі, не передбачаючи диференціацію на сфери та обставини електронної комунікації [10]. Також варто зазначити, що загальні правила мережевого етикету та конкретні норми дистанційного спілкування між учасниками освітнього процесу не закріплені жодними нормативно-правовими актами. Відповідно, за їх порушення не передбачено ніякої відповідальності, крім соціального осуду та негативного ставлення інших людей і наслідків, які з цього випливають.

Отже, забезпечення дотримання норм етикету є важливою складовою процесу навчання та виховання майбутніх спеціалістів, причому дистанційне спілкування між учасниками освітнього процесу має бути обґрунтованим, доречним, заснованим на засадах нетикету та слугувати інструментом для розв'язання педагогічних завдань під час навчання. Однак відсутність теоретично та практично обґрунтованих і стандартизованих правил нетикету в освітньому процесі, а також недостатня увага до цієї проблеми з боку керівництва закладів вищої освіти, викладачів та власне здобувачів освіти часто стають причинами порушень норм нетикету, формування дистанційного педагогічного спілкування на досить низькому культурному рівні та негативного впливу такої взаємодії на освітній процес та його результати.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ураховуючи той факт, що дистанційне навчання до недавнього часу було більш поширене за кордоном, питання впровадження нетикету в освітній процес висвітлені переважно у роботах іноземних науковців, таких як А. Брукс, К. Кернек, П. Лафарга-Остаріз, А. Мінту-Вімсат, Е. Нордман, Д. Сірлз, Р. Солер-Коста, В. Уолш, Т. Хартсел, Т. Хейк, Д. Чилз, В. Ши, які навіть пропонують вносити такі правила до силабусів навчальних програм. Вітчизняні автори (С. Бирик, Т. Бойчук, І. Девтеров, Ф. Майнаєв, Т. Махиня, Л. Назаревич, С. Науменко, А. Тіщенко, Т. Уварова) віднедавна використовують зазначений термін у наукових роботах та вивчають етичні проблеми використання віртуального простору для спілкування під час освітнього процесу [10-12].



Мета статті – аналіз змін рівня культури спілкування між учасниками дистанційного освітнього процесу за умови введення правил нетикету за результатами опитування викладачів.

Виклад основного матеріалу.

Дослідження проводилось на базі кафедри внутрішньої медицини №1 ХНМУ, до участі в ньому було залучено 15 викладачів кафедри (11 жінок та 4 чоловіка, середній вік – 42 роки (95% ДІ 39,58; 57,09), середній педагогічний стаж – 18 років (95% ДІ 13,16; 29,90).

Респондентам було запропоновано пройти опитування у вигляді анкети, яка складалася з 12 питань щодо аналізу культури спілкування між учасниками дистанційного освітнього процесу, впливу такого формату навчання на його ефективність, оцінки дотримання правил етикету дистанційного спілкування (табл. 1).

Таблиця 1.

Анкета для аналізу культури спілкування між учасниками освітнього процесу для викладачів кафедри внутрішньої медицини №1 ХНМУ

<p>До Вашої уваги пропонується перелік питань, пов'язаний безпосередньо з Вашим досвідом участі у освітньому процесі в дистанційному форматі в ХНМУ. Слід уважно прочитати кожне та знайти найбільш прийнятну для Вас відповідь, намагайтеся уникати відповіді «важко відповісти». Пропускати питання не можна. Намагайтеся бути щирими.</p>
<p>1. Як Ви оцінюєте рівень культури спілкування між викладачів в умовах дистанційного навчання?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Високий (5 балів) • Достатній (4 бали) • Середній (3 бали) • Низький (2 бали) • Дуже низький (1 бал)
<p>2. Як Ви оцінюєте рівень культури спілкування в системі «викладач – здобувач освіти» в умовах дистанційного навчання?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Високий (5 балів) • Достатній (4 бали) • Середній (3 бали) • Низький (2 бали) • Дуже низький (1 бал)



3. На Вашу думку, чи погіршився рівень культури спілкування між учасниками освітнього процесу саме через умови дистанційного навчання?
<ul style="list-style-type: none">• Так (1 бал)
<ul style="list-style-type: none">• Скоріше так (2 бали)
<ul style="list-style-type: none">• Скоріше ні (4 бали)
<ul style="list-style-type: none">• Ні (5 балів)
<ul style="list-style-type: none">• Важко відповісти (3 бали)
4. На Вашу думку, як впливає виключно дистанційний формат спілкування між учасниками освітнього процесу на його організацію?
<ul style="list-style-type: none">• Позитивно (5 балів)
<ul style="list-style-type: none">• Скоріше позитивно (4 бали)
<ul style="list-style-type: none">• Скоріше негативно (2 бали)
<ul style="list-style-type: none">• Негативно (1 бал)
<ul style="list-style-type: none">• Важко відповісти (3 бали)
5. Як впливав виключно дистанційний формат спілкування між учасниками освітнього процесу власне на Вашу діяльність як викладача?
<ul style="list-style-type: none">• Позитивно (5 балів)
<ul style="list-style-type: none">• Скоріше позитивно (4 бали)
<ul style="list-style-type: none">• Скоріше негативно (2 бали)
<ul style="list-style-type: none">• Негативно (1 бал)
<ul style="list-style-type: none">• Важко відповісти (3 бали)
6. Чи виникали у Вас ситуації, коли саме дистанційний формат комунікацій викликав непорозуміння між учасниками освітнього процесу?
<ul style="list-style-type: none">• Так, часто (1 бал)
<ul style="list-style-type: none">• Так, але не дуже часто (2 бали)
<ul style="list-style-type: none">• Тільки у поодиноких випадках (4 бали)
<ul style="list-style-type: none">• Ні (5 балів)
<ul style="list-style-type: none">• Важко відповісти (3 бали)
7. Чи позначалась відсутність традиційного (очного) формату спілкування між учасниками освітнього процесу на Ваш емоційний стан під час дистанційного навчання?



<ul style="list-style-type: none"> • Так, не вистачало спілкування з колегами та/або здобувачами освіти (1 бал)
<ul style="list-style-type: none"> • Спочатку так, однак за деякий час стало комфортно спілкуватись дистанційно (4 бали)
<ul style="list-style-type: none"> • Спочатку ні, однак за деякий час відчувся дефіцит «живого» спілкування (2 бали)
<ul style="list-style-type: none"> • Ні, мені комфортніше вирішувати питання, що стосуються навчання, в дистанційному форматі (5 балів)
<ul style="list-style-type: none"> • Важко відповісти (3 бали)
<p>8. Чи помічали Ви порушення правил етикету ділового спілкування з боку здобувачів освіти в умовах дистанційного навчання (недотримання ділового стилю у повідомленнях, надсилання повідомлень та дзвінки за межами робочого часу викладача, ігнорування повідомлень та дзвінків під час заняття, схильність до «вільного» стилю або агресивної (провокативної) манери спілкування спілкування)?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Так, часто (1 бал)
<ul style="list-style-type: none"> • Так, але не дуже часто (2 бали)
<ul style="list-style-type: none"> • Тільки у поодиноких випадках (4 бали)
<ul style="list-style-type: none"> • Ні (5 балів)
<ul style="list-style-type: none"> • Важко відповісти (3 бали)
<p>9. Чи помічали Ви за собою порушення правил етикету ділового спілкування зі здобувачами освіти в умовах дистанційного навчання (недотримання ділового стилю у повідомленнях, надсилання повідомлень та дзвінки здобувачам освіти після завершення часу занять, ігнорування повідомлень та дзвінків під час заняття, схильність до «вільного» стилю або агресивної манери спілкування)?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Так, часто (1 бал)
<ul style="list-style-type: none"> • Так, але не дуже часто (2 бали)
<ul style="list-style-type: none"> • Тільки у поодиноких випадках (4 бали)
<ul style="list-style-type: none"> • Ні (5 балів)
<ul style="list-style-type: none"> • Важко відповісти (3 бали)
<p>10. Чи помічали Ви ознаки недотримання правил етикету ділового спілкування з боку здобувачів освіти під час відеозв'язку в рамках синхронного заняття (відмову ввімкнути камеру, неналежний зовнішній вигляд, відсутність ділової обстановки навколо здобувача освіти – знаходження у ліжку, на вулиці, у публічному місці, у громадському транспорті)?</p>



• Так, часто (1 бал)
• Так, але не дуже часто (2 бали)
• Тільки у поодиноких випадках (4 бали)
• Ні (5 балів)
• Важко відповісти (3 бали)
11. Чи помічали Ви ознаки неналежної поведінки здобувачів освіти під час синхронного заняття без відеозв'язку (сторонні звуки, мовчання у відповідь на запитання, систематичні проблеми зі зв'язком при необхідності відповідати на занятті)?
• Так, часто (1 бал)
• Так, але не дуже часто (2 бали)
• Тільки у поодиноких випадках (4 бали)
• Ні (5 балів)
• Важко відповісти (3 бали)
12. На Вашу думку, чи необхідно підвищити рівень ділового спілкування між учасниками освітнього процесу в умовах дистанційного навчання в ХНМУ?
• Так (1 бал)
• Скоріше так (2 бали)
• Скоріше ні (4 бали)
• Ні (5 балів)
• Важко відповісти (3 бали)
Щиро дякуємо Вам за участь у дослідженні! Ваші відповіді матимуть суттєвий вплив на виявлення умов підвищення культури спілкування між учасниками освітнього процесу в дистанційному форматі в ХНМУ.

Відповіді на зазначені питання були згруповані відповідно до тематики, перерахування результатів у бальну шкалу дозволило кількісно оцінити такі показники, як:

- загальний рівень культури спілкування між учасниками освітнього процесу в дистанційних умовах – питання 1-3, 12 (більш високі бали вказували на вищий рівень культури спілкування);
- вплив переважно дистанційної форми комунікацій на досягнення цілей освітнього процесу та психоемоційний стан його учасників – питання 4-7 (більш високі бали вказували на більш позитивний вплив);
- ступінь дотримання етикету ділового спілкування між учасниками освітнього процесу в дистанційних умовах – питання 8-11 (чим більше балів, тим більш високий ступінь дотримання етикету – менша кількість порушень).



Викладачі проходили опитування двічі: вперше – за звичайних умов організації дистанційного навчання, а вдруге – за два тижні після введення правил нетикету спілкування окремо для здобувачів освіти та викладачів. Правила мережевого етикету, запропоновані учасникам освітнього процесу, базувались на загальноприйнятих рекомендаціях мережевого етикету та аналогічних порадах, затверджених в інших ЗВО в світі, вони стосувались дотримання таких же вимог взаємодії здобувачів освіти та викладачів, як і у «реальному житті», охоплювали питання етикету ділового спілкування з викладачами (стилю спілкування, використання «емотиконів»), нагадували про необхідність пам'ятати про робочі години та поважати вільний час учасників освітнього процесу, закликали звертати увагу на технічні моменти та завчасно готуватись до заняття (мати можливість ввімкнути камеру та мікрофон на вимогу викладача тощо) [13-16].

Указані документи були надіслані викладачам кафедри ВМ №1 для ознайомлення з правилами нетикету для педагогічних працівників, а також ознайомлення членів відповідних навчальних груп з правилами нетикету для здобувачів освіти шляхом зачитування на занятті з наступним надсиланням їм документа для самостійного читання та аналізу. Правила несуттєво відрізнялись для здобувачів освіти та викладачів, висвітлюючи найпроблемніші моменти кожної групи учасників освітнього процесу.

Статистична обробка результатів досліджень була проведена методами варіаційної статистики за допомогою пакетів комп'ютерних програм "Excel 2019" (Microsoft), "STATISTICA 8.0." (StatSoft Inc.). Для визначення відповідності розподілу отриманих даних закону нормального використовували тест Колмогорова-Смирнова та W-критерій Шапіро-Уїлка. Безперервні змінні величини були представлені у вигляді середнього (M) або медіани (Me) та довірчих інтервалів (ДІ) із 95% надійністю ($\gamma = 0,95$). Якісні ознаки описували за допомогою кількості відсотів від усіх спостережень. Для визначення достовірності відмінностей при порівнянні двох залежних вибірок використовували критерій Вілкоксона (W).

Відповіді на питання щодо оцінки рівня культури спілкування між собою у викладачів розподілились таким чином: на 1 етапі 66,7% респондентів оцінили параметр як «середній», 26,7% – «достатній», а 6,7% – «високий», а на 2 етапі «середній» рівень вказали 13,3%, «достатній» – 80,0%, а «високий» – 6,7%. Отримані результати свідчать про підвищення рівня культури спілкування викладачів між собою після введення правил нетикету.

Оцінки рівня культури спілкування в системі «викладач – здобувач освіти» в умовах дистанційного навчання на 1 етапі були такими: «низький» – 20,0%, «середній» – 53,3%, «достатній» – 26,7%, а

на 2 етапі відповіді розділились між оцінками «достатній» – 66,7% та «високий» – 33,3%. Відповідно, після введення правил нетикету спостерігалось підвищення рівня культури спілкування між учасниками дистанційного освітнього процесу.

На думку викладачів кафедри ВМ №1 ХНМУ, рівень культури спілкування між учасниками освітнього процесу до введення правил нетикету частіше погіршувався саме через дистанційний формат навчання: відповідь «так» на питання №3 на 1 етапі опитування дали 13,3% респондентів, «скоріше так» – 38,7%, «скоріше ні» – 20,0%. На 2 етапі відповіді розподілились таким чином: «скоріше так» – 13,3%, «скоріше ні» – 86,7%, що свідчило про зменшення негативного впливу дистанційного формату спілкування між учасниками освітнього процесу за умови введення правил нетикету.

Відповіді на питання №4 та №5 щодо впливу дистанційного формату освітнього процесу (рис. 1) свідчили про позитивні зміни в організації навчального процесу під впливом введення чітких правил етикету дистанційного спілкування, зокрема, у роботі викладачів.

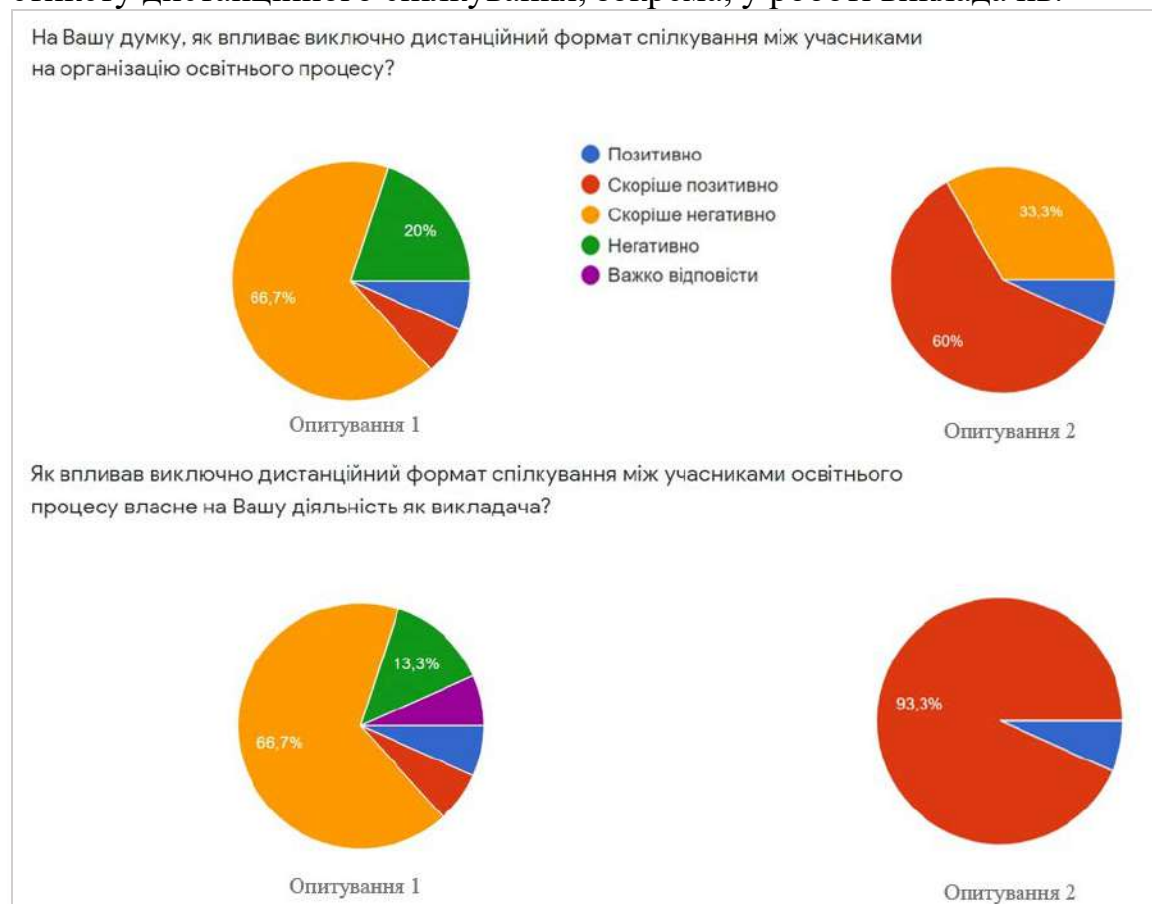


Рис. 1. Розподіл відповідей на питання №4 та №5 анкети за результатами 1 та 2 опитувань викладачів



Відповіді щодо ситуацій, коли саме дистанційний формат комунікацій викликав непорозуміння між учасниками освітнього процесу, розподілились таким чином: «так, часто» – 13,3%, «так, але не дуже часто» – 73,3%, «тільки у поодиноких випадках» – 13,3% на 1 етапі опитування і «тільки у поодиноких випадках» – 73,3% і «ні» – 26,7% на 2 етапі, що підтверджувало зменшення епізодів непорозумінь під час спілкування за умови введення правил нетикету.

Підвищення емоційного комфорту при спілкуванні в дистанційному форматі за умови введення чітких правил нетикету засвідчив розподіл відповідей на питання №7 серед викладачів кафедри ВМ №1 ХНМУ (рис. 2).

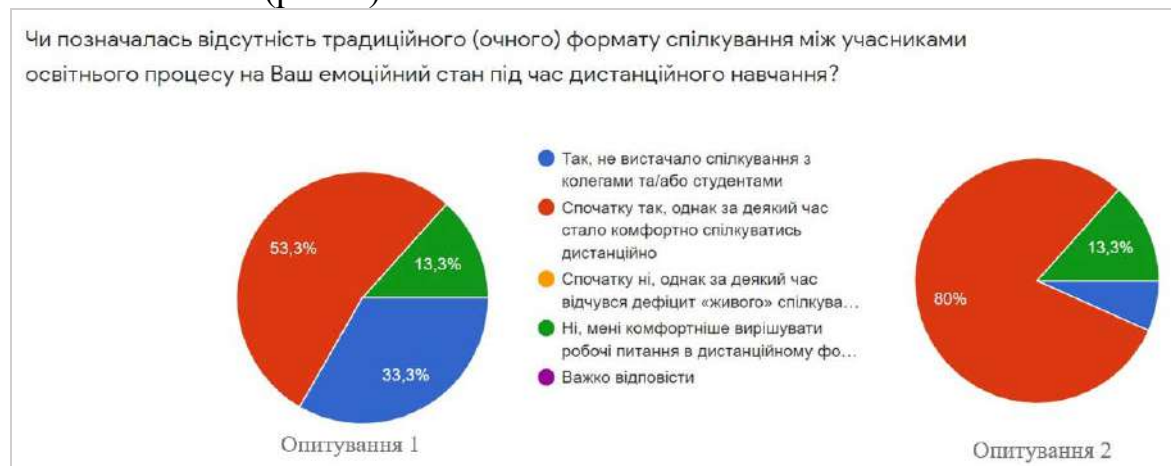


Рис. 2. Розподіл відповідей на питання №7 анкети за результатами 1 та 2 опитувань викладачів

Порушення правил етикету ділового спілкування з боку здобувачів освіти в умовах дистанційного навчання викладачі частіше помічали до введення правил нетикету: на 1 етапі думки розподілились між відповідями «так, часто» – 33,3%, «так, але не дуже часто» – 60,0%, «тільки у поодиноких випадках» – 6,7%, а на 2 етапі – між варіантами «так, але не дуже часто» – 6,7%, «тільки у поодиноких випадках» – 53,3%, «ні» – 40,0%. Це свідчило про зменшення кількості порушень етикету дистанційного спілкування під час з боку всіх респондентів після уточнення сутності його правил.

Випадки порушень правил етикету ділового спілкування в умовах дистанційного навчання, які викладачі помічали за собою, також стали більш рідкими після введення правил нетикету. Так, на 1 етапі відповіді на питання №9 розподілились таким чином: «так, часто» – 13,3%, «так, але не дуже часто» – 20,0%, «тільки у поодиноких випадках» – 60,0%, «ні» – 6,7%, а на 2 етапі викладачі відповідали «тільки у поодиноких випадках» – 6,7%, «ні» – 93,3%.



Розподіл відповідей на питання №10 та №11 (рис. 3) свідчить про зменшення випадків порушення правил етикету спілкування після введення правил нетикету як під час відеозв'язку, так і без нього.

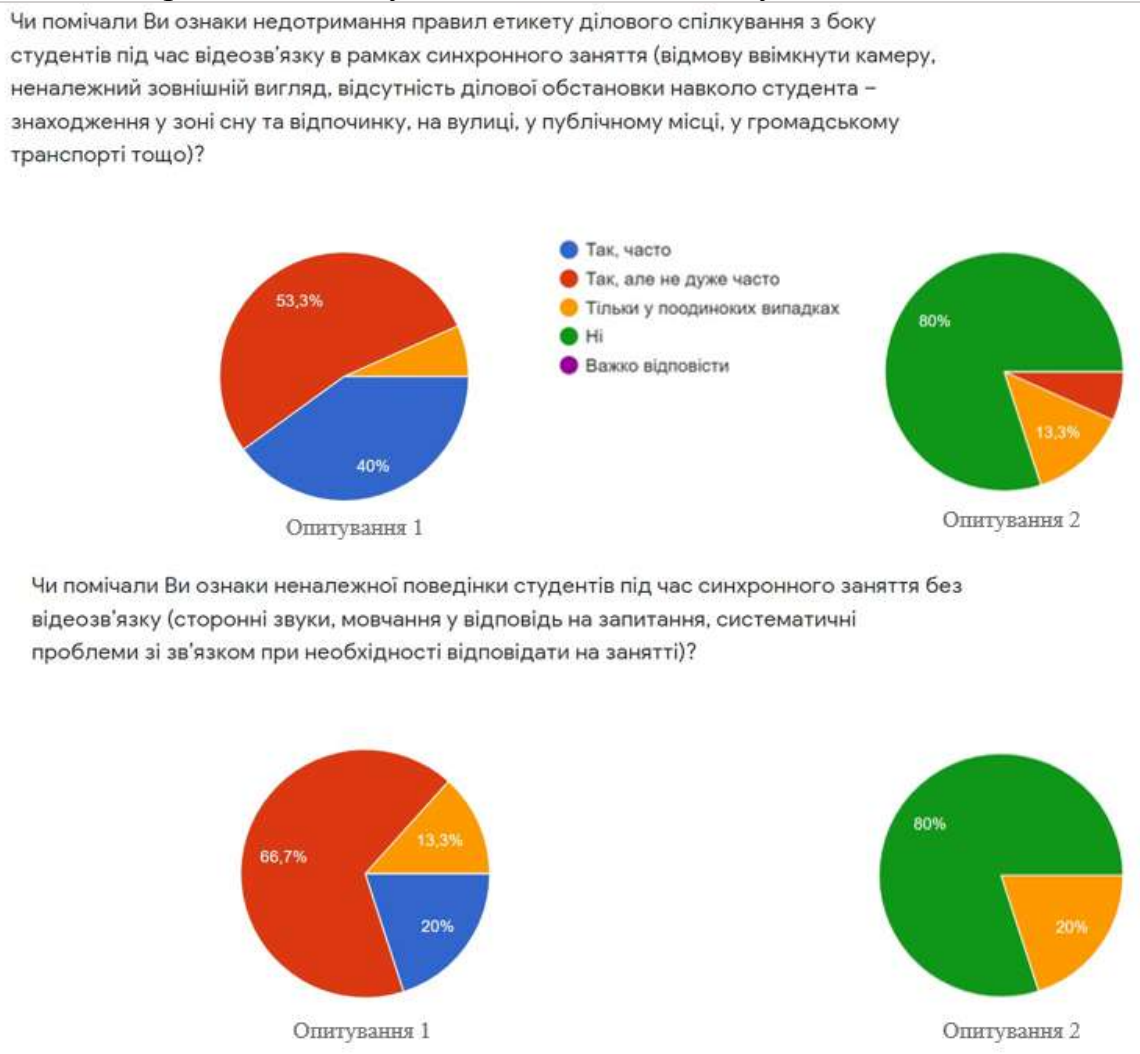


Рис. 3. Розподіл відповідей на питання №10 та №11 анкети за результатами 1 та 2 опитувань викладачів

Про більш чітке усвідомлення необхідності підвищення рівня культури педагогічного спілкування між учасниками освітнього процесу після вдалої спроби введення правил нетикету свідчили результати 1 етапу відповідей на питання №12 («так» – 46,7%, «скоріше так» – 53,3%) та 2 етапу, коли 86,7% респондентів відповіли «так», а 13,3% – «скоріше так».

Таким чином, після введення правил нетикету викладачі визначали більш високий рівень культури спілкування між учасниками освітнього процесу та позитивні зміни в організації навчального



процесу під впливом введення чітких правил етикету дистанційного спілкування.

Під час аналізу комплексних показників результатів анкетування до та після введення правил нетикету було виявлено достовірне збільшення показників за усіма шкалами. Так, викладачі засвідчували збільшення рівня культури спілкування між учасниками освітнього процесу з 10,00 балів (95% ДІ 9,53; 11,00) до 12 балів (95% ДІ 11,68; 13,12), $p < 0,001$. Вплив дистанційного формату навчання теж був визнаний як більш позитивний після чіткої організації спілкування – бали за цим параметром збільшились з 10,00 (95% ДІ 7,63; 11,70) до 16,00 (95% ДІ 14,67; 16,66), $p < 0,001$. Окрім того, беззаперечним виявилось почастішання випадків дотримання етикету спілкування, що підтверджувало збільшення балів з 9,00 (95% ДІ 7,69; 10,05) до 19,00 (95% ДІ 18,24; 19,36), $p < 0,001$ (рис. 4).

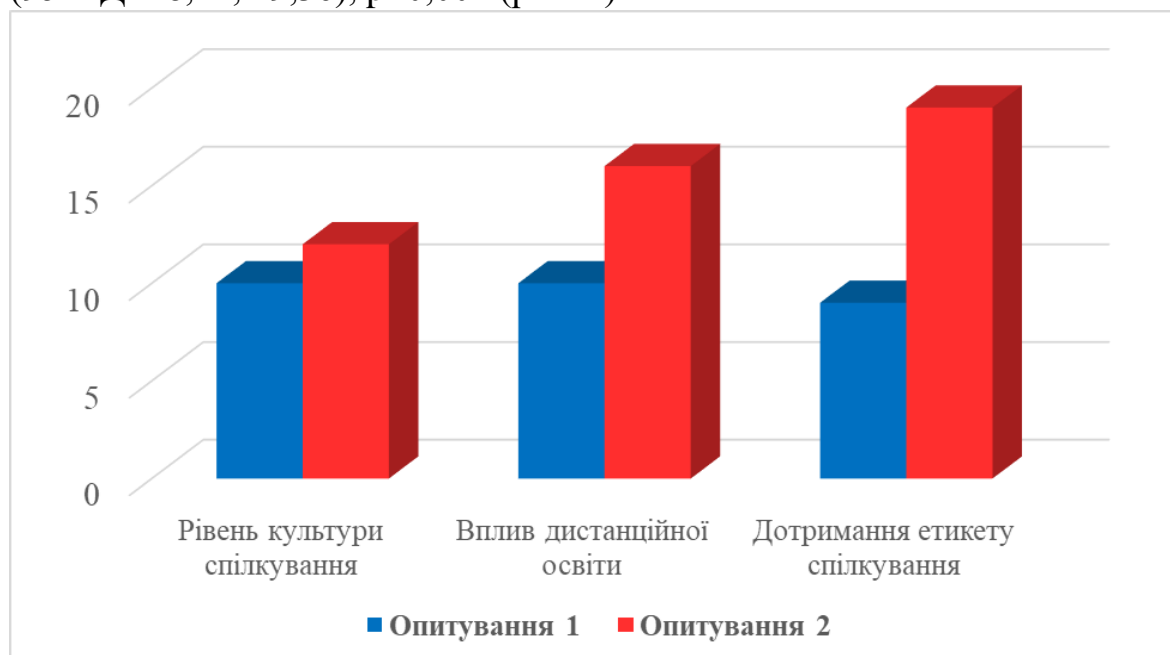


Рис. 4. Аналіз результатів комплексних оцінок опитування викладачів кафедри ВМ №1 до та після введення правил нетикету

Важливо зазначити, що жоден з досліджуваних показників не залежав від статі, віку чи досвіду викладання викладачів кафедри внутрішньої медицини №1 ХНМУ. Особливо помітною була різниця показника дотримання етикету педагогічного спілкування за думкою викладачів. Це додатково підтверджує важливість введення точних правил нетикету під час дистанційного формату комунікації між

здобувачами освіти та викладачами для більш ефективної організації навчального процесу.

Висновки. Отже, сучасні обставини вимагають розвитку та вдосконалення ефективності освітнього процесу в дистанційному форматі, а відсутність єдиного розуміння дефініції «нетикет», чітко сформульованих та оприлюднених положень етикету дистанційного спілкування перешкоджає досягненню високого рівня культури дистанційного спілкування між викладачами та здобувачами вищої освіти.

Однак можна стверджувати, що введення правил нетикету в освітній процес дозволяє більш критично та усвідомлено ставитись до власних вчинків під час спілкування та підвищувати рівень культури дистанційного спілкування. Цікавим є факт, що дистанційний формат спілкування після введення положень нетикету стає комфортнішим для викладачів, що позитивно впливає на їхню діяльність і, відповідно, на освітній процес взагалі.

Таким чином, одним з ефективних інструментів підвищення рівня культури спілкування між учасниками дистанційного освітнього процесу можна вважати організоване впровадження правил нетикету та формування позитивної мотивації здобувачів освіти та викладачів щодо їхнього дотримання з метою підвищення рівня загальної та комунікативної культури.

Література:

1. Слюсар Т.А. Культура професійного педагогічного спілкування / Т.А. Слюсар // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2013. – Вип. 27. – С. 181-183
2. Наумченко С., Ройз С. Культура спілкування в процесі дистанційної освіти. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cutt.ly/2YxUTP0>.
3. Матвеева Ю.І. Етичні та психологічні аспекти взаємодії учасників дистанційного освітнього процесу / Ю.І. Матвеева // Розвиток юридичної клінічної науки. Правова позиція, № 4 (33), 2021. 43-48.
4. Heick T. 9 Principles Of Student Engagement In A Virtual Classroom. TeachThought [Електронний ресурс] / Т. Heick. – Режим доступу: <https://www.teachthought.com/technology/student-engagement-virtual>.
5. Бибики С.П. Нетикет, або мережевий етикет / С.П. Бибики // Культура слова.- 2015. – №82. – С. 125–128.
6. Netiquette. Techopedia. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.techopedia.com/definition/25061/netiquette>.
7. Тіщенко А. А. Нетикет – тренд сучасного бібліотекаря-нетизянина // Соціальні медіа для бібліотек: середовище, ресурс, сервіс : матеріали круглого столу, Харків, 31 жовтня 2017 року / редкол.: І. В. Киричок, Т. Б. Павленко, Н. Д. Гаєва ; Харківський національний медичний університет. – Харків : ХНМУ, 2017. – С. 85–90.



8. Гончар О. Педагогічна взаємодія учасників навчального процесу в умовах дистанційної освіти / О. Гончар / Збірник наукових праць Уманського держ. педагогічного університету імені П. Тичини. – 2012. – В.1. – С. 58-65.

9. Дайджест-порадник “Netuket, або правила поведінки в Інтернеті” (з циклу “Бібліографічний брендбук”) [Електронний ресурс]. Централізована бібліотечна система для дітей м. Львова Відділ інновацій, маркетингу та перспективних технологій. – Львів, 2011. – 20с. – Режим доступу: <http://biblioteka.lviv.ua/wp-content/uploads/2009/07/Netyket.pdf>

10. Chen Sarina S. Netiquette [Електронний ресурс] / Chen S. Sarina // Encyclopedia Britannica. – 2019. – Режим доступу: <https://www.britannica.com/topic/netiquette>

11. David P. Chiles. What Is Network Etiquette? 21 Netiquette FAQs [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://networketiquette.net/network-etiquette>.

12. Науменко С.О. Проблема інтерактивного спілкування у дистанційному навчанні / С.О. Науменко // Науковий вісник. Серія: Педагогіка. – 2011. – № 6. – С. 138-144.

13. Махия Т.А. Особливості взаємодії учасників освітнього процесу у соціальних мережах: переваги та недолік/ Т.А. Махия // Збірник статей Шостої міжнародної науково-методичної конференції «Практична медіаграмотність: міжнародний досвід та українські перспективи». – Київ. : Центр Вільної Преси, Академія української преси, 2018. – 240 с. – С. 211 – 219.

14. Янчук А.М. Культура віртуального спілкування: методичні поради / А.М. Янчук // Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2014. – 28 с.

15. Stassen P., Stassen M., Stassen M. Teaching and learning online: Communication, community, and assessment [Електронний ресурс] // P. Stassen, M, Stassen, M. Stassen // A Handbook for UMass Faculty. Office of Academic Planning and Assessment, University of Massachusetts, Amherst. – 2002. – 47с. – Режим доступу: https://www.umass.edu/oapa/sites/default/files/pdf/handbooks/teaching_and_learning_online_handbook.pdf.

16. Каленюк С.О. Стилiстичнi функцiї звертань в iнтернет-комунiкацiї / С.О. Каленюк // Науковi записки Нацiонального унiверситету «Острозька академiя». Острог : Видво НаУОА. – 2018. – Вип. 3(71). – С. 85-87.

References:

1. Sliusar T.A. (2013). Kultura profesiinoho pedahohichnoho spilkuvannia [The culture of professional pedagogical communication]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu – Scientific Herald of Uzhhorod University*, 27, 181-183 [in Ukrainian].

2. Naumchenko S., Roiz S. Kultura spilkuvannia v protsesi dystantsiinoi osvity [The culture of communication in the process of distance education]. (n.d.). <http://www.hrta.kh.ua>. Retrieved from <https://cutt.ly/2YxUTP0> [in Ukrainian].

3. Matvieieva Yu.I. (2021). Etychni ta psykholohichni aspekty vzaiemodii uchasnykiv dystantsiinoho osvitnoho protsesu [Ethical and psychological aspects of interaction of participants in the distance educational process]. *Rozvytok yurydychnoi klinichnoi nauky. Pravova pozytsiia – Development of legal clinical science. Legal position*, 4 (33), 43-48 [in Ukrainian].

4. Heick T. 9 Principles Of Student Engagement In A Virtual Classroom. TeachThought. (n.d.). www.teachthought.com. Retrieved from <https://www.teachthought.com/technology/student-engagement-virtual> [in English].

5. Bybyk S.P. (2015). Netyket, abo merezhevyi etyket [Netiquette, or network etiquette]. *Kultura slova – The culture of the word*, 82, 125–128 [in Ukrainian].
6. Netiquette. Techopedia. (n.d.). www.techopedia.com. Retrieved from <https://www.techopedia.com/definition/25061/netiquette> [in English].
7. Tishchenko A.A. (2017). Netyket – trend suchasnoho bibliotekaria-netyzianyna [Netiquette is a trend of the modern Netiquette librarian]. *Sotsialni media dlia bibliotek: seredovyshe, resurs, servis : materialy kruhloho stolu – Social media for libraries: environment, resource, service: materials of the round table*. (pp.85-90). Kharkiv: KhNMU [in Ukrainian].
8. Honchar O. (2012). Pedahohichna vzaiemodiia uchasnykiv navchalnoho protsesu v umovakh dystantsiinoi osvity [Pedagogical interaction of participants of educational process in the conditions of distance education]. *Zbirnyk naukovykh prats Umanskoho derzh. pedahohichnoho universytetu imeni P. Tychyny – Collection of scientific papers of Uman state. P. Tychyna Pedagogical University*, 1, 58-65 [in Ukrainian].
9. Romaniuk L.P. (2011). Daidzhest-poradnyk “Netuket, abo pravyla povedinky v Interneti” (z tsykladu “Bibliohrafichniy brendbuk”) [Digest-guide "Netiquette, or rules of conduct on the Internet" (from the series "Bibliographic brand book")]. *Tsentralizovana bibliotekna systema dlia ditei m. Lvova Viddil innovatsii, marketynhu ta perspektyvnykh tekhnologii – Centralized library system for children of Lviv Department of Innovation, Marketing and Advanced Technologies*. Lviv. Retrieved from <http://biblioteka.lviv.ua/wp-content/uploads/2009/07/Netyket.pdf> [in Ukrainian].
10. Chen Sarina S. (2019). Netiquette. Encyclopedia Britannica. (n.d.). www.britannica.com. Retrieved from <https://www.britannica.com/topic/netiquette> [in English].
11. David P. Chiles. What Is Network Etiquette? 21 Netiquette FAQs. Retrieved from <https://networketiquette.net/network-etiquette> [in English].
12. Naumenko S.O. (2011). Problema interaktyvnoho spilkuвання u dystantsiinomu navchanni [The problem of interactive communication in distance learning]. *Naukovi visnyk. Seriya: Pedahohika – Scientific Bulletin. Series: Pedagogy*, 6, 138-144 [in Ukrainian].
13. Makhynia T. A. (2018). Osoblyvosti vzaiemodii uchasnykiv osvitnoho protsesu u sotsialnykh merezhakh: perevahy ta nedoliky [Features of interaction of participants of educational process in social networks: advantages and disadvantages]. *Zbirnyk statei Shostoi mizhnarodnoi naukovo-metodychnoi konferentsii «Praktychna mediahramotnist: mizhnarodnyi dosvid ta ukraïnski perspektyvy» - Proceedings of the Sixth International Scientific and Methodological Conference "Practical Media Literacy: International Experience and Ukrainian Perspectives"*. Kyiv. : Free Press Center, Academy of the Ukrainian Press, 211-219 [in Ukrainian].
14. Yanchuk A.M. (2014). *Kultura virtualnoho spilkuвання: metodychni porady [The culture of virtual communication: guidelines]* / Department of Culture, Nationalities and Religions of Khmelnytsky. regional state administration; KRUSL named after M. Ostrovsky [in Ukrainian].
15. Stassen Poe, Mya & Martha. (2022). Teaching and learning online: Communication, community, and assessment. A Handbook for UMass Faculty. Office of Academic Planning and Assessment, University of Massachusetts, Amherst. (n.d.). www.umass.edu. Retrieved from https://www.umass.edu/oapa/sites/default/files/pdf/handbooks/teaching_and_learning_online_hanbook.pdf [in English].
16. Kaleniuk S.O. (2018). Stylistychni funktsii zvertan v internet-komunikatsii [Stylistic functions of appeals in Internet communication]. *Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademiia» – Scientific notes of the National University "Ostroh Academy"*. Ostroh: Type of NaUOA, 3(71), 85-87 [in Ukrainian].