

Особенности эмоционального интеллекта педагогов в условиях цифровизации образования

О. В. Кружкова¹, А. И. Матвеева¹

¹ Уральский государственный педагогический университет
620017, Россия, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, д. 26

Сведения об авторах:

Ольга Владимировна Кружкова

e-mail: galiat1@yandex.ru

SPIN-код РИНЦ: 7080-7230

Scopus AuthorID: 56662123100

ResearcherID: Q-4655-2016

ORCID: 0000-0002-2569-8789

Алена Игоревна Матвеева

e-mail: lyonchik_7777@list.ru

SPIN-код РИНЦ: 1301-3706

ORCID: 0000-0002-9595-3458

Финансирование:

исследование выполнено в рамках государственного задания №073-00042-21-02 «Исследование эмоционального интеллекта субъектов образовательной среды в условиях цифровизации».

© Авторы (2021).

Опубликовано Российским государственным педагогическим университетом им. А. И. Герцена.

Аннотация. В статье рассматривается вопрос изучения особенностей проявления эмоционального интеллекта педагогов при осуществлении их профессиональной деятельности. Данная проблема становится актуальной ввиду стремительного перехода к опосредованным способам коммуникации в рамках построения образовательного процесса в дистанционном формате. Изменение механизмов демонстрации, понимания и контроля за эмоциональными проявлениями участников педагогического взаимодействия при сохранении значимости аффективной составляющей процесса обучения определяет научный интерес к специфике развития и функционирования эмоционального интеллекта субъектов образования. Исследование проявлений эмоционального интеллекта педагогов имеет большое значение для общего понимания механизма коммуникации субъектов образовательной среды, а также позволяет выделить дефицитные зоны и способы их коррекции эмоционального интеллекта самих педагогов.

Для изучения особенностей проявления эмоционального интеллекта педагогов была разработана авторская анкета в виде Google-формы, содержащая 32 вопроса, объединенных в три смысловых блока: информация о респонденте, распознавание и демонстрация эмоций. В исследовании приняли участие 190 педагогов образовательных организаций различного

уровня (школа, колледж, вуз). Для обработки полученных результатов применялись методы математико-статистического анализа, а также контент-анализ.

В результате были выделены предпочтительные средства выражения эмоций педагогами в электронной коммуникации при дистанционном взаимодействии и особенности их использования. Было обнаружено, что большинство педагогов при письменной электронной коммуникации для выражения эмоций используют средства, аналогичные средствам устной очной коммуникации, а также неоднозначно интерпретируют типичные цифровые средства выражения эмоций.

Ключевые слова: эмоции, педагоги, эмоциональный интеллект, образовательная среда, дистанционное образование, цифровизация, цифровизация образования.

Teachers' emotional intelligence in digitalised education

O. V. Kruzhkova¹, A. I. Matveeva¹

¹Ural State Pedagogical University
26 Kosmonavtov Ave., Yekaterinburg 620017, Russia

Authors:

Olga V. Kruzhkova

e-mail: galiat1@yandex.ru

SPIN: 7080-7230

Scopus AuthorID: 56662123100

ResearcherID: Q-4655-2016

ORCID: 0000-0002-2569-8789

Alyona I. Matveeva

e-mail: lyonchik_7777@list.ru

SPIN: 1301-3706

ORCID: 0000-0002-9595-3458

Funding: the study was carried out within the framework of the state assignment no. 073-00042-21-02 "Research of emotional intelligence of subjects of the educational environment in terms of digitalization".

Copyright:

© The Authors (2021).

Published by Herzen State

Pedagogical University of Russia.

Abstract. The article presents a study into how teachers' emotional intelligence is manifested in their work. This question becomes relevant due to the rapid shift to indirect methods of communication as part of the transition to remote learning. While there has been a significant change in the ways in which individuals' emotions manifest and can be understood and controlled during the learning process, the importance of the affective component of learning remains high. This determines the scientific interest in how emotional intelligence functions in actors of education. The study of teachers' emotional intelligence is of great importance for a general understanding of educational communication as well as for identifying and addressing gaps in their emotional intelligence.

To study teachers' emotional intelligence, an original questionnaire in the form of a Google-form was developed, containing 32 questions split into three semantic blocks: information about the respondent, emotion recognition and emotional expression. The study involved 190 teachers of educational organisations of various levels (general school, secondary vocational school, university). Mathematical, statistical and content analysis were used to process the results.

As a result, teachers' preferable means and ways of expressing emotions in remote communication were identified. It was found that, when communicating in writing online, the majority of teachers use tools of emotional expression similar to those used in oral communication and fail to consistently interpret typical digital tools of emotional expression.

Keywords: emotions, teachers, emotional intelligence, educational environment, distance education, digitalization, digitalization of education.

Введение

Информационные технологии неизбежно внедряются в жизнь общества, в том числе в систему образования. Цифровизация, с одной стороны, выступает объединяющим и интегрирующим началом, с другой – вызывает еще большие проблемы, как у отдельной личности, так и общества в целом (Панов, Патраков 2020; Subramanian, Sridharan, Shu et al. 2019). Стремительный переход к опосредованным формам коммуникации в условиях дистанционного обучения оказывает существенное воздействие на весь процесс образования.

Изменение механизмов демонстрации, понимания и контроля над эмоциональными проявлениями участников педагогического взаимодействия при сохранении значимости аффективной составляющей процесса обучения определяет научный интерес к специфике развития и функционирования эмоционального интеллекта субъектов образования (Сергиенко, Хлевная, Киселева 2020; Гордиенко, Солодкова 2017). Различия в «эмоциональном языке», реализуемом в цифровой среде педагогом и обучающимися, является основанием для возникновения барьеров в понимании и осуществлении эффективного педагогического взаимодействия.

Изучение эмоционального интеллекта педагогов различного уровня образования в контексте специфики осуществления онлайн обучения позволит, с одной стороны, выделить особенности и дефицитарные зоны в развитии эмоционального интеллекта у данного субъекта образования, а с другой – разработать техники коррекции эмоционального интеллекта педагогов в условиях внедрения цифровых технологий в педагогический процесс (Солодкова 2012; Почтарева 2015; Prensky 2001).

Целью данного исследования стало изучение особенностей проявления эмоционального интеллекта при осуществле-

нии профессиональной деятельности педагогами в условиях цифровизации.

Материалы и методы

В исследовании приняли участие 190 педагогов образовательных организаций различного уровня (школа, колледж, вуз) в возрасте от 21 до 72 лет с педагогическим стажем от 1 до 50 лет. Сбор данных осуществлялся посредством авторской анкеты, представленной в виде Google-формы. Анкета включила в себя 32 вопроса, объединенных в три смысловых блока: информация о респонденте, распознавание и демонстрация эмоций. Для обработки полученных результатов применялись методы математико-статистического анализа, а также контент-анализ.

Результаты и их обсуждение

Вопросы блока анкеты, посвященного распознаванию эмоций, были построены вокруг распространенных в дистанционном образовательном процессе ситуаций – выключением персональных веб-камер у обучающихся и педагогов при проведении занятия в режиме видео-конференц-связи. В закрытых вопросах с возможностью выбора одного ответа педагогам предлагалось определить, какое чувство из предложенных они испытывают, когда, несмотря на замечания, обучающиеся не включают веб-камеры при объяснении нового материала, а также какое, по их мнению, чувство преобладает у обучающихся, если камера не включена у педагога. В результате было выявлено, что выключенные камеры обучающихся у большинства педагогов вызывают разочарование (43%), грусть (18%) и удивление (14%). В то же время педагоги предполагают, что обучающиеся, не видя их, также испытывают разочарование (28%) и удивление (24%), а четверть респондентов считают, что обучающимся безразлично отсутствие видео-сопровождения у педагога (25%). Подробное распределение ответов представлено на рисунке.

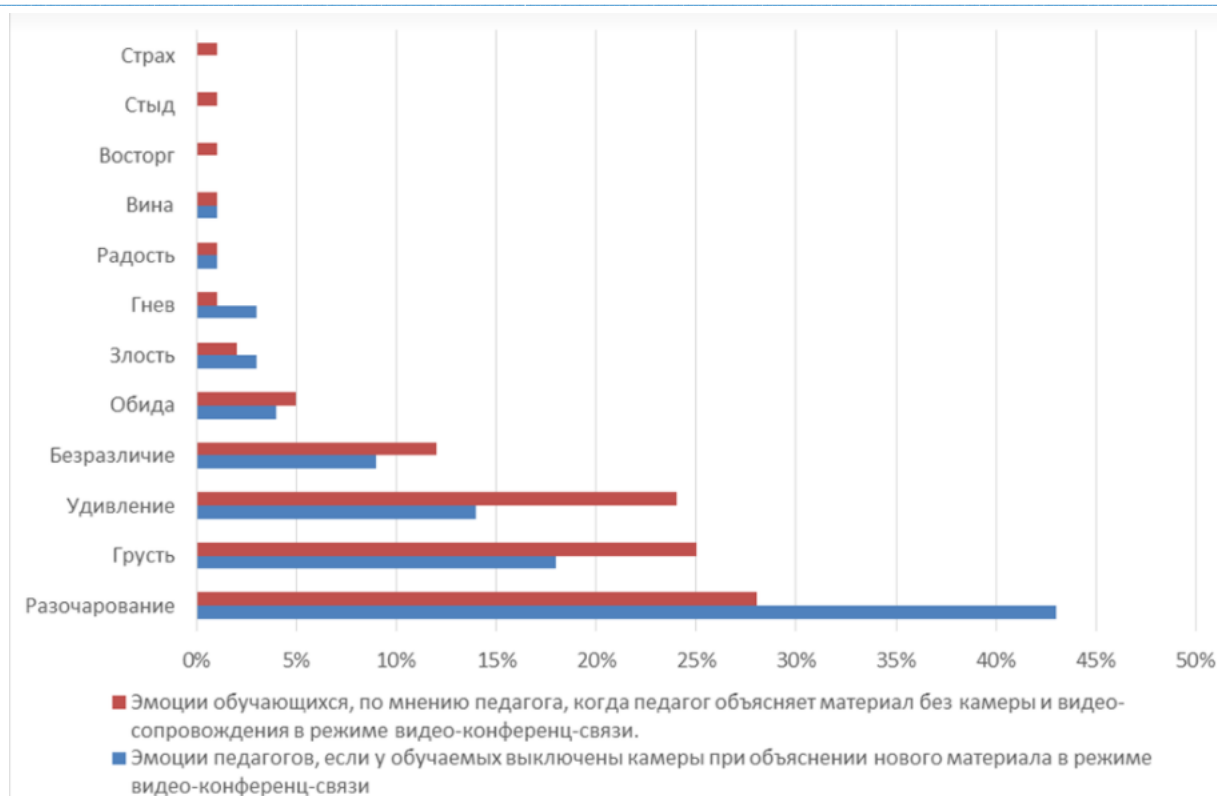


Рисунок. Распределение ответов респондентов относительно распознавания эмоций в заданной ситуации

Стоит отметить, что положительные эмоции, такие как радость и восторг, являются одними из самых непопулярных среди ответов на оба поставленных вопроса. Разочарование большого количества педагогов свидетельствует о том, что педагоги придают большое значение визуальному контакту с обучающимися и рассчитывают на подобное отношение и со стороны обучающихся.

В рамках смыслового блока анкеты «Демонстрация эмоций» респондентам было предложено проранжировать по частоте использования («никогда не использую», «использую редко», «использую время от времени», «использую часто», «использую постоянно») средства выражения эмоций при взаимодействии с обучающимися в режиме видео-конференц-связи, а также при письменной электронной коммуникации.

Оказалось, что наибольшей популярностью для выражения эмоций у респондентов при взаимодействии с обучающимися в режиме видео-конференц-связи пользуются интонация, громкость голоса

и паузы (61%), а также мимика и пантомимика (выражения лица, поза, жесты) (56%). Больше половины респондентов используют эти средства постоянно или очень часто. Реже всего педагоги используют встроенные в программу видео-конференц-связи эмоциональные реакции. 66% респондентов утверждают, что пользуются ими редко или не используют вообще.

Кроме этого, было установлено, что большинство респондентов для выражения собственных эмоциональных состояний в письменной электронной коммуникации:

- часто или постоянно используют средства форматирования текста: размер, цвет, формат шрифта и др. (52%), знаки препинания и их сочетание (49%), смайлы или «эмодзи» (37%);

- используют редко или не используют совсем: анимированные картинки в формате GIF (65%), картинки, встроенные в приложение, так называемые «стикеры» (56%), а также отдельные картинки и мемы (50%).

Все предложенные респондентам средства выражения эмоций при письменной коммуникации условно можно разделить на текстовые (те, которые касаются оформления текста – знаки препинания, форматирование, регистр написания букв) и графические (содержащие изображения). На основании полученных данных можно сделать вывод, что наибольшей популярностью у педагогов пользуются текстовые средства выражения эмоций, а из графических средств респонденты выбирают в основном смайлы-эмодзи.

Для понимания особенностей демонстрации и интерпретации эмоций педаго-

гами в дистанционном формате взаимодействия целесообразно подробнее остановиться на изучении использования педагогами смайлов (эмодзи). Для этого были выбраны 5 наиболее популярных, базовых смайлов – изображений лица, демонстрирующего определенные эмоциональные состояния, а также 3 смайла с нейтральным изображением и неочевидным значением (таблица 1). Для удобства описания результатов исследования смайлам были присвоены названия, указанные разработчиками. Данные названия были выявлены путем включения функции «Проговаривание» в настройках телефона (iPhone).

Таблица 1. Перечень выбранных для исследования эмодзи смайлов с условными наименованиями

Эмодзи-смайлы с изображением лица, демонстрирующего определенные эмоциональные состояния				
				
«Широко улыбающееся лицо»	«Испуганное лицо с синим лбом»	«Сердитое лицо»	«Удивленное лицо с открытым ртом»	«Напряженное лицо»
Эмодзи смайлы нейтрального характера				
				
«Танцующая женщина»	«Сложенные вместе ладони»	«Огонь»		

Для выявления предполагаемой смысловой нагрузки по каждому из первых 5 смайлов респондентам было предложено выбрать одну эмоцию из 12 предложенных (грусть, гнев, злость, радость, восторг, удивление, стыд, страх, разочарование, обида, вина, безразличие). Наиболее популярные ответы были сопоставлены с эталоном. Определение эталонного значения было затруднено отсутствием единого, общепризнанного справочника эмодзи от разработчика. Поэтому в качестве эталона была использована совокупность из трех источников: два наиболее популярных интернет сервиса с расшифровкой смайлов эмодзи: «Энциклопедия Эмодзи: значения всех 1427 смайликов iOS 10.3» (<https://www.iphones.ru/iNotes/all-about-emoji-ios-10>), «EmojiWorld.ru» (<https://www.emojiworld.ru/spisok->

[smileys-ljudi-whatsapp#U+1F603](https://www.emojiworld.ru/spisok-smileys-ljudi-whatsapp#U+1F603)), а также наименования выбранных изображений в программном обеспечении, выявленные путем включения функции «Проговаривание» в настройках телефона (iPhone). Сопоставление данных представлено в таблице 2.

Так, например, эмодзи «открытая радость» определяются педагогами как радость (85%) и восторг (14%), эмодзи «злость» – как злость (50%) и гнев (46%). Смысловые расхождения наблюдаются в интерпретации смайлов «страх» и «неожиданность», где часть респондентов указали эмоцию «удивление» (19% и 88% соответственно). Это можно связать с тем, что эталонное значение данных изображений не актуально для педагогов в контексте педагогического взаимодействия с обучающимися. Аналогичная ситуация

Таблица 2. Сопоставление эталонного и популярного значений смайлов с ответами респондентов

Смайл	«Энциклопедия Эмодзи: значения всех 1427 смайликов iOS 10.3»	«EmojiWorld.ru»	Эталонное значение (наименование в программном обеспечении)	Наиболее популярные ответы респондентов
	«Открытая радость»	«Ухмыляющееся лицо»	«Широко улыбающееся лицо»	Радость (85%) Восторг (14%)
	«Страх»	«Боящееся лицо»	«Испуганное лицо с синим лбом»	Разочарование (32%) Страх (19%) Удивление (19%)
	«Злость»	«Гневное лицо»	«Сердитое лицо»	Злость (50%) Гнев (46%)
	«Неожиданность»	«Лицо с открытым ртом»	«Удивленное лицо с открытым ртом»	Удивление (88%) Страх (5%)
	«Стыд»	«Расстроенное лицо»	«Напряженное лицо»	Гнев (38%) Злость (25%) Стыд (9%)

наблюдается с реакцией респондентов на эмодзи «стыд»: 38% используют изображение для обозначения гнева, 25% – злости, и только 9 % для обозначения стыда.

Обобщая данные, становится видно, что в ответы респондентов не противоречат эталонным и популярным значениям, а в большинстве случаев довольно точно совпадают с ними. Ситуация изменяется при интерпретации второй группы смайлов – с общими изображениями и неочевидным значением.

Для предупреждения ожидаемых ответов вопросы относительно смысла данных эмодзи были сформулированы в открытом формате: «Напишите, какой смысл Вы вкладываете в данный символ». Полученные в результате исследования текстовые данные были обработаны с помощью контент-анализа, а наиболее распространенные категории ответов были сопоставлены с эталонным и популярным значениями и представлены в таблице 3.

Таблица 3. Сопоставление эталонного и популярного значений смайлов с ответами респондентов

Смайл	«Энциклопедия Эмодзи: значения всех 1427 смайликов iOS 10.3»	«EmojiWorld.ru»	Эталонное значение (наименование в программном обеспечении)	Наиболее популярные категории ответов респондентов
	«Она танцует»	«Танцевать»	«Танцующая женщина»	Позитивные состояния (эмоции) (45%) Движения (танцы, перемещения) (20%) Событие (праздник, отдых) (14%)
	«Молитва»	«Человек с руками, сложенными к молитве»	«Сложенные вместе ладони»	Просьба (помощь) (60%) Благодарность (20%) Разное (недифференцированное) (5%)
	«Огонь»	«Огонь»	«Огонь»	Позитивная оценка (45%) Физические свойства огня (18%) Срочность, важность (14%)

Так, например, ответы респондентов по использованию изображения «Танцующая женщина» были сгруппированы в несколько смысловых категорий, но самыми популярными стали три:

- выражение позитивного эмоционального состояния, эмоций (45% респондентов), например «радость», «веселье», «возбуждение», «восторг», «состояние успеха» и др.;
- движение, перемещения в пространстве и непосредственно танцы (20%), например: «танцевать», «танцы», «отрываюсь», «уже бегу/иду» и др.;
- указание на отдых или мероприятия: «туса», «вечеринка», «отдых/отпуск» и др.

Кроме этого, данным эмодзи респонденты выражают позитивную оценку событий или персон (10%): «все получилось», «я – победитель», «успешно завершил задачу» и др., а также указывают на окончание работы («завершение работы»).

Такой смайл, как «огонь», в прямом его смысле используют 18% респондентов, отмечая его физические свойства – «огонь», «тепло», «свет», «жара» и др., но чаще данный символ используют для выражения позитивной оценки (45%), а также с его помощью подчеркивают срочность и важность информационного послания (18%). Меньшее количество респондентов (14%) используют символ «огонь» в ключе негативной оценки («гнев», «ярость», «обида» и др.) и даже как предостережение об опасности (3%).

На основании вышеизложенного становятся очевидными расхождения в смысловой нагрузке использования эмодзи-смайлов даже в коммуникации «педагог – педагог». Широкий спектр значений, заключенных в данных символах, и расхождение с имеющимися эталонами даже со стороны педагогов могут привести к искажению общего информационного посыла и общему недопониманию.

Выводы

На основании полученных данных был сделан вывод о том, что педагоги большее

значение придают визуальному контакту с обучающимися и рассчитывают на подобное отношение и в обратную сторону, поэтому отсутствие зрительного контакта вызывает у педагогов разочарование, грусть и удивление.

Что касается демонстрации собственных эмоциональных состояний, то педагоги чаще всего прибегают к привычным в очном взаимодействии средствам выражения эмоций – мимике, пантомимике, интонации, громкости голоса и др. Сравнительно небольшая часть педагогов в режиме видео-конференц-связи могут выразить свои чувства письменно в общем чате или личной переписке. Более современные средства выражения эмоций – функции электронных сервисов и программ для организации конференц-связи, такие как встроенные картинки и реакции, – как правило, игнорируются педагогами.

Согласно полученным данным, большинство педагогов при письменной электронной коммуникации для выражения эмоций используют средства, аналогичные средствам при привычной, устной очной коммуникации: размер, цвет и формат используемых шрифтов, а также знаки препинания и другие средства пунктуации, которые сопоставимы с интонациями и смысловыми акцентами устной речи.

Из всех графических средств выражения эмоций наибольшей популярностью у педагогов пользуются смайлы-эмодзи, но смысловая нагрузка используемых символов не всегда соответствует эталонному и наиболее популярному значению.

Можно заключить, что проявления эмоционального интеллекта педагогов в дистанционном обучении являются «консервативными» и схожи по средствам и способам с проявлениями в очном, реальном взаимодействии. Это может указывать на возможные дефициты при выстраивании коммуникации в рамках образовательного процесса (с обучающимися и другими педагогами). Данные, полученные в результате исследования, свидетельствуют о специфических особенностях проявления эмоционального интеллекта

педагогов и объясняют актуальность работы по исследованию эмоционального интеллекта всех субъектов образовательного процесса. Данная работа позволяет разрабатывать техники и методы коррекции эмоционального интеллекта не только обучающихся, но и педагогов.

Литература

- Гордиенко, В. Н., Солодкова, Т. И. (2017) *Эмоциональный интеллект педагогов: теория, эксперимент и практика*. Саратов: Вузовское образование, 178 с.
- Панов, В. И., Патраков, Э. В. (2020) *Цифровизация информационной среды: риски, представления, взаимодействия*. М.: ФГБНУ «Психологический институт РАО»; Курск: «Университетская книга», 199 с. DOI: 10.47581/2020/02.Panov.001
- Почтарева, Е. Ю. (2015) Эмоциональный интеллект как составляющая личности педагога. *Исследования молодых ученых*, № 9, с. 73–81.
- Сергиенко, Е. А., Хлевная, Е. А., Киселева, Т. С. (2020) Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности и психологическом благополучии человека. *Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика*, т. 26, № 1, с. 46–53.
- Солодкова, Т. И. (2012) *Эмоциональный интеллект как личностный ресурс. Роль эмоционального интеллекта в преодолении синдрома выгорания у педагогов*. Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing, 140 с.
- Prensky, M. (2001) Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, no. 9 (5-6), pp. 1–6. DOI: 10.1108/10748120110424816
- Subramanian, J., Sridharan, V., Shu, K. et al. (2019) Exploiting Emojis for Sarcasm Detection. In: R. Thomson, H. Bisgin, C. Dancy, A. Hyder (eds.), *Social, Cultural, and Behavioral Modeling. 12th International Conference*. Cham: Springer, pp. 70–80. DOI: 10.1007/978-3-030-21741-9_8

References

- Gordienko, V. N., Solodkova, T. I. (2017) *Ehmotsional'nyi intellekt pedagogov: teoriya, ehksperiment i praktika [Emotional intelligence of teachers: theory, experiment and practice]*. Saratov: Vuzovskoe obrazovanie Publ., 178 p. (In Russian)
- Panov, V. I., Patrakov, E. V. (2020) *Tsifrovizatsiya informatsionnoi sredy: riski, predstavleniya, vzaimodeistviya [Digitalization of the information environment: risks, perceptions, interactions]*. Moscow: Psikhologicheskii institut RAO Publ.; Kursk: Universitetskaya kniga Publ., 199 p. DOI: 10.47581/2020/02.Panov.001 (In Russian)
- Pochtareva, E. Yu. (2015) Ehmotsional'nyi intellekt kak sostavlyayushchaya lichnosti pedagoga [Emotional intelligence as a component of the teacher's personality]. *Issledovaniya molodykh uchenykh*, no. 9, pp. 73–81. (In Russian)
- Prensky, M. (2001) Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, no. 9 (5-6), pp. 1–6. DOI: 10.1108/10748120110424816 (In English)
- Sergienko, E. A., Khlevnaya, E. A., Kiseleva, T. S. (2020) Rol' ehmtsional'nogo intellekta v ehffektivnosti deyatel'nosti i psikhologicheskom blagopoluchii cheloveka [The role of emotional intelligence in the performance and psychological well-being of a person]. *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika. Psikhologiya. Sotsiokinetika*, vol. 26, no. 1, pp. 46–53. (In Russian)
- Solodkova, T. I. (2012) *Ehmotsional'nyi intellekt kak lichnostnyi resurs. Rol' ehmtsional'nogo intellekta v preodolenii sindroma vygoraniya u pedagogov [Emotional intelligence as a personal resource. The role of emotional intelligence in overcoming burnout in teachers]*. Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing, 140 p. (In Russian)
- Subramanian, J., Sridharan, V., Shu, K. et al. (2019) Exploiting Emojis for Sarcasm Detection. In: R. Thomson, H. Bisgin, C. Dancy, A. Hyder (eds.), *Social, Cultural, and Behavioral Modeling. 12th International Conference*. Cham: Springer, pp. 70–80. DOI: 10.1007/978-3-030-21741-9_8 (In English)