

Copyright © 2025 by Cherkas Global University



Published in the USA
Zhurnal ministerstva narodnogo prosveshcheniya
Issued since 2014.
E-ISSN: 2413-7294
2025. 12(2): 102-107

DOI: 10.13187/zhmnp.2025.2.102
<https://zmnp.cherkasgu.press>



Improving the Quality of Communicative Interaction in the Teacher-Student System to Prevent Anxiety during Remote Certification

Igor V. Shavrin ^a, Tatyana Yu. Krotenko ^{a, *}

^a Academy of Management and Production, Russian Federation

Abstract

With the onset of the pandemic, and the widespread transition to remote learning, familiar stress has taken on new, frightening dimensions. Unclear instructions, a glitchy platform, a silent, black screen instead of classmates and a teacher – all of this creates the perfect buffer for growing anxiety. In this situation, the key to solving the problem lies not in a psychologist's office, but in an area seemingly far removed from mental health-communication. Deeply optimizing communication in the context of remote assessment is a paradigm shift: the teacher shifts from the role of controller, who merely extracts knowledge, to that of facilitator – organizer of the educational environment, creating conditions for its full and calm expression. This approach requires teachers to have developed communicative reflection – the ability to recognize how their words and actions (or inactions) impact the psychological state of students on the other side of the screen. By investing in the quality of communication, we invest not only in the reliability of assessment, but also in the mental well-being of students, showing them that even in an impersonal digital space, human understanding and support remain the main resource for overcoming any stress.

Ключевые слова: psychology, student life, distance learning, stress, anxiety, mental health, communication.

1. Введение

Парадокс дистанционного экзамена в том, что технически студенты получают связанными как никогда, но коммуникативно – разобщенными предельно. Исчезает главное – живой, человеческий контакт. Студент остается один на один со своим страхом, а единственным каналом связи часто становится безличный чат или отключенный микрофон. Тревога рождается из неопределенности: «Правильно ли я понял задание?», «Что делать, если вылетит программа?», «Преподаватель заметил, что я ответил хорошо, или он просто смотрел в другую камеру?».

И здесь роль педагога кардинально меняется. Из контролера и экзаменатора он превращается в фасилитатора и создателя психологически безопасной среды. Его речь становится тем самым инструментом, который может либо усугубить панику, либо стать надежным якорем спокойствия.

2. Материалы и методы

В качестве основных материалов работы послужил собственный опыт авторов по взаимодействию преподаватель-студент во время дистанционного обучения.

* Corresponding author

E-mail addresses: krotenkotatiana@rambler.ru (T.Yu. Krotenko)

3. Обсуждение

Дистанционная аттестация, возникшая в период пандемии, вызванная необходимостью адаптироваться к новым реалиям образования, принесла с собой и новые вызовы, в частности, повышенный уровень тревожности среди студентов. Литература последних лет активно рассматривает факторы, способствующие возникновению этой тревожности, и предлагает различные стратегии профилактики (Бобрищева-Пушкина и др., 2024).

Исследования подчеркивают, что неопределенность, связанная с форматом экзаменов, технические проблемы, ощущение изоляции и отсутствие привычного социального взаимодействия с преподавателями и одногруппниками – ключевые источники стресса. Недостаточная подготовка к использованию специфических онлайн-платформ и переживание по поводу конфиденциальности данных также вносят свой вклад (Григорян и др., 2020).

В области профилактики тревожности выделяются несколько основных направлений. Во-первых, это информационная поддержка студентов, включающая предоставление подробных инструкций по прохождению аттестации, ответы на часто задаваемые вопросы и организацию пробных экзаменов. Во-вторых, создание позитивной и поддерживающей среды, где студенты могут свободно общаться, делиться своими опасениями и получать психологическую помощь. В-третьих, обучение студентов техникам саморегуляции, таким как медитация, дыхательные упражнения и управление временем, для снижения уровня стресса (Гуштурова и др., 2021).

Кроме того, литература акцентирует внимание на роли преподавателей в снижении тревожности. Четкие критерии оценивания, конструктивная обратная связь и создание атмосферы доверия могут значительно улучшить опыт дистанционной аттестации для студентов (Хакунова и др., 2022). Внедрение альтернативных форм оценивания, например, проектной деятельности или портфолио, также может снизить акцент на экзаменах и, соответственно, уровень тревожности (Ткаченко и др., 2021). Дальнейшие исследования необходимы для разработки и оценки эффективности комплексных программ профилактики тревожности, учитывающих специфику дистанционного обучения и индивидуальные потребности студентов.

4. Результаты

Как же можно оптимизировать это взаимодействие? Работу можно разделить на три ключевых этапа. Главный союзник тревоги – неизвестность. Поэтому задача педагога – максимально ее устранить за счет четкой и прозрачной организационной коммуникации (Новые..., 2025).

Вместо разрозненных устных указаний – единый, доступный и подробный документ. В нем должны быть прописаны не только критерии оценки, но и алгоритм действий на случай любого технического сбоя: куда писать, кому звонить, сколько есть времени на восстановление связи.

Обязательная пробная сессия на экзаменационной платформе позволяет студентам не тратить нервы в «день X» на настройку камеры и поиск кнопки «ответить». Это снижает так называемую «технофобию».

Четкое обозначение: «Все срочные вопросы в день экзамена – только в общий чат Telegram, на почту я отвечать не буду». Это простое правило снимает десятки вопросов и структурирует процесс (Современные..., 2025).

Эмоциональная составляющая коммуникации в момент сдачи ключевая. Несколько простых приемов могут показать студенту, что он не один.

Фразы преподавателя в начале экзамена: «Я понимаю, что такая форма сдачи может быть непривычной и вызывать волнение» – работают на снижение напряжения. Это сигнал: «Ваши чувства видны и законны».

Вместо сухого «Приступайте к выполнению» можно сказать: «У вас всего есть все необходимые знания, я уверен, вы справитесь». Вместо «Не паникуйте, если что-то сломается» – «Мы со своей стороны сделали всё, чтобы система работала стабильно, но даже если возникнут сложности, мы их вместе решим».

Даже через камеру можно кивнуть, улыбнуться, поддерживать зрительный контакт. Это восполняет дефицит живого присутствия. Завершенность – лучшее лекарство от

затяжного стресса. Обратная связь после экзамена закрепляет результат и снижает тревогу о будущем. Важно давать ее не только по содержанию ответа, но и по процессу. «Ты блестяще справился с волнением и структурировал ответ», «В следующий раз попробуй сделать вот так...». Критика должна быть направлена на работу, а не на личность студента. Не «ты плохо подготовился», а «в этой части работы не хватило аргументации».

Онлайн-аттестация – это не просто перенос привычной процедуры в цифру. Это новая коммуникативная реальность, требующая новых навыков. Профилактика тревожности студентов в этот период – это не задача их личной терапии, а комплексная организационная и педагогическая работа. Выстраивая четкие, предсказуемые и, что самое главное, человеческие коммуникативные мосты, педагог перестает быть лишь источником стресса и становится настоящим партнером и опорой для студента. В конечном счете, спокойный и уверенный студент показывает именно те знания, ради проверки которых и затеян весь экзамен.

От транзакции к трансформации: как коммуникация педагога строит мост через пропасть цифровой тревоги. Онлайн-экзамен – это не просто экзамен через Zoom. Это *fundamentally* (фундаментально) иная психологическая и коммуникативная реальность. Студент оказывается в уникальной ситуации «двойной изоляции»: физически он один в комнате, а коммуникативно – лишен доступа к главным ресурсам совладания со стрессом. Он не видит ободряющих взглядов одноклассников, не может шепотом переспросить, не улавливает успокаивающий невербальный контекст аудитории. Его единственным каналом связи с внешним миром становится цифровой интерфейс, а единственным проводником – фигура педагога. В этих условиях каждое слово, каждая пауза, каждый чих микрофона приобретает гипертрофированное значение и становится потенциальным триггером тревоги.

Чтобы понять, как коммуникация становится лекарством, нужно диагностировать саму природу «цифровой экзаменационной тревожности». Она многокомпонентна: тревога «съедает» оперативную память мозга. Студент, паникуя из-за тишины в микрофоне после своего ответа, не может сконцентрироваться на следующем вопросе. Его ментальные ресурсы направлены не на решение задачи, а на сканирование окружения на предмет угроз.

Вживую мы считываем реакцию по мимике, позе, гулу аудитории. Онлайн этот контекст обнуляется. Нейтральное лицо преподавателя на экране может быть интерпретировано как выражение скуки, раздражения или неодобрения. Тишина в эфире воспринимается не как пауза, а как молчаливое осуждение.

Постоянное осознание того, что на тебя смотрят через камеру, создает эффект гиперконтроля и неестественности. Студент думает не о том, «что я знаю», а о том, «как я выгляжу», «хорошо ли слышно», «не подвешивает ли меня Wi-Fi».

Поверхностные советы вроде «будьте добрее» не работают. Нужна системная стратегия, выстроенная на понимании этих механизмов.

Метакоммуникация – договор о правилах игры. Это общение *по поводу* предстоящего общения. Его цель – создать предсказуемость, которая является антагонистом тревоги. Преподаватель должен провести не инструктаж, а сессию совместного проектирования процесса. Вместо: «Экзамен начнется в 10:00». Спросить: «Как вам будет комфортнее: чтобы я вызывал каждого по очереди из списка, или чтобы вы поднимали «руку» в чате, когда будете готовы?». Это переводит студента из пассивного объекта в активного со-автора процесса, возвращая ему чувство контроля.

Создание документа с правилами, где черным по белому прописано: «При техническом сбое у вас есть 15 минут на подключение (повторное подключение). По истечении этого времени мы свяжемся с вами по телефону для устной сдачи». Это не просто правило, это коммуникативный якорь безопасности (Оверчук, 2025).

Эмоциональное проговаривание – легализация тревоги. Прямое вербальное обозначение «невидимого» эмоционального состояния. Педагог использует технику валидации, чтобы снизить когнитивный диссонанс студента («Я волнуюсь, но все вокруг делают вид, что всё нормально, значит, со мной что-то не так»).

Фраза в начале экзамена: «Я предполагаю, что многие из вас могут чувствовать напряжение из-за непривычного формата. Это абсолютно нормальная реакция. Давайте договоримся: если у кого-то начнется паника, просто скажите об этом прямо. Мы сделаем

паузу, подышим, и продолжим». Эта речь выполняет три функции: нормализует: «Со мной всё в порядке, другие тоже волнуются»; обозначает: Называет страх своим именем, лишая его мистической власти; дает инструмент: Предлагает конкретный алгоритм действия в кризисный момент.

Контекстуальная обратная связь – создание «эффекта присутствия». В цифровой среде, лишенной контекста, педагог должен вербально его создавать. Компенсировать отсутствие невербалики через детальное аудио-сопровождение (Макарова, 1996).

Примеры. Вместо молчания: «Спасибо за ответ, Илья. Я сейчас записываю свои замечания, поэтому молчу. Мне нужно около минуты». Вместо нейтрального взгляда: «Мария, я вижу, ты киваешь, значит, мы на одной волне. Продолжай». При технической проблеме: «Павел, я тебя слышу, но у тебя очень фонит микрофон. Не мог бы ты переключиться на телефон? Мы подождем». Это не техподдержка, это акт эмпатической коммуникации, показывающий, что педагог – живой человек на той стороне, а безразличный наблюдатель.

5. Заключение

Глубокая оптимизация коммуникации в условиях дистанционной аттестации – это не про мягкость, а про профессионализм. Это смена парадигмы: переход от роли контролера, который лишь извлекает знания, к роли фасилитатора – организатора образовательной среды, который создает условия для их максимально полного и спокойного проявления. Такой подход требует от педагога развитой коммуникативной рефлексии – способности осознавать, как его слова и действия (или бездействие) отзываются в психологическом состоянии студентов, находящихся по ту сторону экрана. Инвестируя в качество коммуникации, мы инвестируем не только в достоверность оценки, но и в психическое благополучие учащихся, показывая им, что даже в безличном цифровом пространстве человеческое понимание и поддержка остаются главным ресурсом для преодоления любого стресса (Курс..., 2025).

Литература

Бобрищева-Пушкина и др., 2024 – Бобрищева-Пушкина Н.Д., Кузнецова Л.Ю., Онищенко Г.Г. Влияние дистанционного обучения на здоровье школьников (обзор литературы) // *Гигиена и санитария*. 2024. Т. 103. № 10. С. 1207-1211.

Григорян и др., 2020 – Григорян Н.А., Колмакова Т.С., Галустян Л.К. Степень роста тревожности обучающихся дистанционно на первом курсе РОСТГМУ в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции // *Проблемы современного образования*. 2020. № 5. С. 31-37.

Гуштурова и др., 2021 – Гуштурова И.В., Шумихина И.И., Исаева В.Л. Исследование школьной тревожности у подростков 15 лет с различным уровнем двигательной подготовленности в условиях самоизоляции // *Педагогико-психологические и медико-биологические проблемы физической культуры и спорта*. 2021. Т. 16. № 1. С. 74-79.

Курс..., 2025 – Курс для педагогов о профилактике буллинга в подростковой среде // *Attestatika.ru*. [Электронный ресурс]. URL: <https://attestatika.ru/kursy/kurs-dlya-pedagogov-o-profilaktike-bullinga-v-podrostkovojsrede>

Макарова, 1996 – Макарова Т.К. Высокие интеллектуальные технологии: превентивная психология / *Интенсивные технологии обучения в подготовке специалистов: тез. докл. науч.-метод. конф.* Самара, 1996. Ч. 1. С. 59.

Новые..., 2025 – Новые тренды в психологии и педагогике. *Dpostandart.ru*. 2025. 16 октября. [Электронный ресурс]. URL: <https://dpostandart.ru/articles/novye-trendy-v-psixologii-i-pedagogike>

Оверчук, 2025 – Оверчук О. Как быстро и без стресса адаптироваться к дистанционной школе: полный гид для родителей и учеников. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.thinkglobal.ua/ru/kak-bystro-y-bez-stressa-adaptyrovatsya-k-dystancyonnoj-shkole-polnyj-gyd-dlya-rodytelej-y-uchenikov>

Современные..., 2025 – Современные педагогические технологиию. [Электронный ресурс]. URL: https://kp-muk1.edu.yar.ru/metodicheskie_rekomendatsii_sovremennye_pedagogicheskie_tehnologii.html

Ткаченко и др., 2021 – Ткаченко П.В., Белоусова Н.И., Петрова Е.В. Динамика уровня тревожности в процессе дистанционного обучения // *Азимут научных исследований: педагогика и психология*. 2021. Т. 10. № 4 (37). С. 213-215.

Хакунова и др., 2022 – Хакунова Ф.П., Берсирова А.К., Хакунов Н.Х., Казиева З.М. Влияние информационно-коммуникационных технологий в образовательном процессе вуза на психологический комфорт и мотивацию учения студентов // *Вестник Адыгейского государственного университета. Серия: Педагогика и психология*. 2022. № 3 (303). С. 100-109.

References

Bobrishaeva-Pushkina i dr., 2024 – Bobrishaeva-Pushkina, N.D., Kuznetsova, L.Yu., Onishchenko, G.G. (2024) Vliyanie distantsionnogo obucheniya na zdorov'e shkol'nikov (obzor literatury) [The Impact of distance learning on the health of schoolchildren (literature review)]. *Gigiena i sanitariya*. 103(10): 1207-1211. [in Russian]

Grigoryan i dr., 2020 – Grigoryan, N.A., Kolmakova, T.S., Galustyan, L.K. (2020) Stepen' rosta trevozhnosti obuchayushchikhsya distantsionno na pervom kurse ROSTGMU v svyazi s pandemiei novoi koronavirusnoi infektsii [The degree of increase in anxiety among first-year distance learners at ROSSMU in connection with the novel coronavirus pandemic]. *Problemy sovremennogo obrazovaniya*. 5: 31-37. [in Russian]

Gushturova i dr., 2021 – Gushturova, I.V., Shumikhina, I.I., Isaeva, V.L. (2021) Issledovanie shkol'noi trevozhnosti u podrostkov 15 let s razlichnym urovnem dvigatel'noi podgotovlennosti v usloviyakh samoizolyatsii [A study of school anxiety in 15-year-old adolescents with different levels of motor fitness in conditions of self-isolation]. *Pedagogiko-psikhologicheskie i mediko-biologicheskie problemy fizicheskoi kul'tury i sporta*. 16(1): 74-79. [in Russian]

Khakunova i dr., 2022 – Khakunova, F.P., Bersirova, A.K., Khakunov, N.Kh., Kazieva, Z.M. (2022) Vliyanie informatsionno-kommunikatsionnykh tekhnologii v obrazovatel'nom protsesse vuza na psikhologicheskii komfort i motivatsiyu ucheniya studentov [The influence of information and communication technologies in the educational process of a university on the psychological comfort and motivation of students to learn]. *Vestnik Adygeiskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika i psikhologiya*. 3(303): 100-109. [in Russian]

Kurs..., 2025 – Kurs dlya pedagogov o profilaktike bullinga v podrostkovoi srede [A course for teachers on bullying prevention among adolescents]. 2025. [Electronic resource]. URL: <https://attestatika.ru/kursy/kurs-dlya-pedagogov-o-profilaktike-bullinga-v-podrostkovoy-srede> [in Russian]

Makarova, 1996 – Makarova, T.K. (1996) Vysokie intellektual'nye tekhnologii: preventivnaya psikhologiya [High intellectual technologies: preventive psychology]. *Intensivnye tekhnologii obucheniya v podgotovke spetsialistov: tez. dokl. nauch.-metod. konf. Samara*. Ch. 1. P. 59. [in Russian]

Novye..., 2025 – Novye trendy v psikhologii i pedagogike [New trends in psychology and pedagogy]. 2025. October 16. [Electronic resource]. URL: <https://dpostandart.ru/articles/novye-trendyi-v-psixologii-i-pedagogike>. [in Russian]

Overchuk, 2025 – Overchuk, O. (2025). Kak bystro i bez stressa adaptirovat'sya k distantsionnoi shkole: polnyi gid dlya roditelei i uchениkov [How to quickly and stress-free adapt to distance school: a complete guide for parents and students]. [Electronic resource]. URL: <https://www.thinkglobal.ua/ru/kak-bystro-y-bez-stressa-adaptyrovatsya-k-distanczyonnoj-shkole-polnyj-gyd-dlya-rodytelej-y-uchenikov> [in Russian]

Sovremennye..., 2025 – Sovremennye pedagogicheskie tekhnologii [Modern pedagogical technologies]. [Electronic resource]. URL: https://kp-muk1.edu.yar.ru/metodicheskie_rekome_ndatsii/sovremennye_pedagogicheskie_tehnologii.html [in Russian]

Tkachenko i dr., 2021 – Tkachenko, P.V., Belousova, N.I., Petrova, E.V. (2021) Dinamika urovnya trevozhnosti v protsesse distantsionnogo obucheniya [Dynamics of the level of anxiety in the process of distance learning]. *Azimut nauchnykh issledovaniy: pedagogika i psikhologiya*. 10(4): 213-215. [in Russian]

Улучшение качества коммуникативного взаимодействия в системе "педагог-ученик" для профилактики тревожности в период дистанционной аттестации

Игорь Викторович Шаврин ^a, Татьяна Юрьевна Кротенко ^{a, *}

^a Академия управления и производства, Российская Федерация

Аннотация. С началом пандемии, в связи с массовым переходом на дистанционный формат привычный стресс приобрел новые, пугающие очертания. Неясные инструкции, глючащая платформа, молчащий черный экран вместо однокурсников и преподавателя – всё это создает идеальный буфер для роста тревожности. В этой ситуации ключ к решению проблемы лежит не в кабинете психолога, а в области, казалось бы, далекой от психического здоровья – в области коммуникации. Глубокая оптимизация коммуникации в условиях дистанционной аттестации – это смена парадигмы: переход преподавателя от роли контролера, который лишь извлекает знания, к роли фасилитатора – организатора образовательной среды, который создает условия для их максимально полного и спокойного проявления. Такой подход требует от педагога развитой коммуникативной рефлексии – способности осознать, как его слова и действия (или бездействие) отзываются в психологическом состоянии студентов, находящихся по ту сторону экрана. Инвестируя в качество коммуникации, мы инвестируем не только в достоверность оценки, но и в психическое благополучие учащихся, показывая им, что даже в безличном цифровом пространстве человеческое понимание и поддержка остаются главным ресурсом для преодоления любого стресса.

Ключевые слова: психология, студенческая жизнь, дистанционный формат, стресс, тревожность, психологическое здоровье, коммуникация.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: krotenkotatiana@rambler.ru (Т.Ю. Кротенко)