

## МЕСЕНДЖЕР TELEGRAM ЯК ОСНОВНИЙ І ДОДАТКОВИЙ КАНАЛ КОМУНІКАЦІЇ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

### TELEGRAM MESSENGER AS THE MAIN AND ADDITIONAL CHANNEL OF COMMUNICATION IN THE EDUCATIONAL PROCESS

Запропонована студія звертає увагу на можливості використання комп'ютерно-опосередкованої комунікації (англ. *computer-mediated communication*) у практиці дистанційного (англ. *remote learning*), змішаного навчання (англ. *blended learning*) та під час традиційних аудиторних занять (англ. *face-to-face learning*) як додатковий канал комунікації на прикладі роботи з використанням месенджера Telegram.

Диджитальне довкілля стрімко розвивається завдяки широкому використанню комп'ютерів і смартфонів у комплексі з дедалі більш доступним підключенням до мережі Інтернет. Поява послуг обміну повідомленнями з миттєвою синхронізацією успішно реалізує вимоги мобільності, спілкування в режимі реального часу та ефекту присутності.

Робота в месенджері додає динамізму та оперативності навчальному процесу, стимулює раціональне використання часу, робить менш відчутним генераційний розрив (англ. *generation gap*) між викладачем і студентами, надає здобувачеві освіти додаткові мотиваційні стимули.

Telegram – це засіб комунікації, який студенти постійно використовують у повсякденному житті. Вони добре знають його структуру, технічні можливості та організацію, тому робота і спілкування за допомогою цього застосунку сприймається ними природно і логічно. Месенджер не займає багато місця в пам'яті телефона, має інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, широкий арсенал інструментів інтерактивних реакцій і мультимедійні засоби взаємодії. У зв'язку з подальшим залученням комп'ютерно-опосередкованої комунікації в сучасні освітні процеси, використання месенджера видається актуальним та ефективним. В цій розвідці розглянуто мультимедійні можливості застосунку обміну повідомленнями Telegram з точки зору його потенціалу в мультимодальних практиках на заняттях. Серед іншого, в статті розглядаються особливості відеоспілкування, інтерактивних інструментів контролю якості навчання, набір засобів висловлення емоцій, таких як емодзі та стікери.

Видаються важливими подальші дослідження у сфері застосування месенджерів з огляду на зріст диджиталізації освітніх процесів та постійного вдосконалення інстру-

ментарію електронних сервісів обміну повідомленнями.

**Ключові слова:** месенджер, Телеграм, комп'ютерно-опосередкована комунікація, мультимодальність, освітній процес.

The study presents the possibilities of using computer-mediated communication in the experience of remote learning, blended learning, and classroom face-to-face learning as a relevant additional communication channel, taking the example of the Telegram messenger. The digital environment is rapidly developing due to the widespread use of computers and smartphones, combined with the increasing accessibility of Internet connections. The emergence of messaging services with instant synchronization successfully realizes the demands of mobility, real-time communication, and the effect of presence.

Interaction in the messenger adds dynamism and efficiency to the educational process, stimulates the rational use of time, makes the generation gap between the teacher and the student less noticeable, and provides the student with additional motivational incentives.

Telegram is a way of communication that students constantly use in everyday life. They are well aware of its structure, technical capabilities, and organization, so working and communicating with the help of this application is perceived by them naturally and logically. The messenger does not take up much space in the phone's memory, has an intuitive interface, a large arsenal of options for interactive reactions, and multimedia means of interaction. Because of the further involvement of computer-mediated communication in modern educational processes, the use of the messenger appears relevant and effective. This study investigates the multimedia capabilities of the Telegram messaging application in terms of its potential in multimodal classroom practices. Among other things, the paper examines the specific features of video communication, interactive tools for monitoring the quality of learning, the use of collections of emojis and stickers that give more opportunities to express emotions in a non-verbal way.

Further research in the field of using messengers seems relevant, considering the growth of the digitalization of educational processes and the constant improvement of the range of options for electronic messaging services.

**Key words:** messenger, Telegram, computer-mediated communication, multimodality, educational process.

УДК 37.091.2:316.772.5:654(045)  
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2022/54.2.38>

**Лебедева С.Л.,**

ст. викладачка кафедри філології та перекладу Київського національного університету технологій та дизайну

**Лебедев М.К.,**

аспірант кафедри смарт-економіки Київського національного університету технологій та дизайну

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Прискорений розвиток комп'ютерно-опосередкованої комунікації упродовж останніх десятиліть зумовлює значні інноваційні зміни в освітньому процесі.

У світлі нагальної потреби поєднання ефективності навчальних практик, раціонального використання часу, забезпечення мобільності навчального процесу, необхідність формування здобувача

освіти як суб'єкта освітнього процесу викладачі перебувають у постійному пошуку нових форм взаємодії зі студентами.

Соціальні мережі та месенджери змінюють дизайн сучасного освітнього довкілля, розширюють можливості дистанційного, змішаного навчання, та аудиторних занять. Вони надають широкі можливості мультимодальної взаємодії між викладачем і студентом, дозволяють задіяти

в роботі над навчальним матеріалом елементи різних форматів, актуальні звукові та візуальні способи передачі інформації.

Месенджер Telegram є сучасним, широко розповсюдженим серед студентів, засобом електронної комунікації. Його багатий інструментарій, який можна залучити для здійснення навчального процесу, постійно розширюється, таким чином, використання застосунку Telegram у навчальній комп'ютерно-опосередкованій комунікації має значний потенціал.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Науковці неодноразово зверталися до питання інтеграції новітніх технологій у сучасний навчальний процес. Американський педагог Marc Prensky [7] у 2001 році вводить поняття «digital native», яким визначає молодих людей – корінних жителів цифрового суспільства, носіїв диджитальної мови, та «digital immigrant» – представників старших поколінь, які з певним зусиллям встигають за темпом соціотехнічних трансформацій. Швейцарський соціолог, педагог Philippe Perrenoud [6] у книзі «Десять нових компетенцій для навчання» називає використання нових технологій, включно з мультимедійними інструментами, однією з десяти фундаментальних компетенцій викладача.

Вагомим є вклад у вивчення процесів розвитку та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у вітчизняній освіті науковців В.Ю. Бикова, С.О. Сисоевої, Н.В. Морзе, О.М. Спіріна, Л.А. Карташової, Ю.О. Жука. У своїх роботах Gunther Kress [4], Theo van Leeuwen, Jeff Bezemer, Bill Cope, Mary Kalantzis приділяють особливу увагу мультимодальності комунікативних ситуацій. Комбінація вербальних та невербальних засобів вираження за допомогою мультимедійних повідомлень широко використовується в системах миттєвого обміну повідомленнями, до яких належить Telegram. Наукові студії, пов'язані з можливостями мобільного навчання (англ. m-learning), проводили такі автори як Agnes Kukulska-Hulme, John Traxler, Sabine Graf, Ю.В. Триус, В.М. Франчук, К.П. Осадча та інші.

Подальший пошук ефективних сучасних можливостей викладання та дослідження способів та засобів електронних комунікацій в освітньому процесі залишається актуальною темою для подальших досліджень.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Широкий набір мультимедійних опцій месенджера Telegram, що постійно оновлюється, є перспективним інструментом нових форм спілкування та підтримки зв'язку в навчальних спільнотах віртуального типу. Це зумовлює постійний інтерес та необхідність глибшого дослідження питань використання месенджерів в навчальному процесі.

**Мета статті.** Метою нашого дослідження є висвітлення і конкретизація специфіки

комунікації в месенджері Telegram та визначення інструментів, запропонованих цим застосунком миттєвого обміну повідомленнями, які будуть корисні для збільшення рівня ефективності та підвищення залучення студентів до навчального процесу. Видається важливим проаналізувати можливості інтеграції месенджерів не лише як основного каналу комунікації при дистанційному або змішаному навчанні, а і як сучасного, мобільного додаткового каналу комунікації під час аудиторних занять.

**Виклад основного матеріалу.** У цифрову еру молоді люди є представниками покоління «digital natives». «Наші студенти сьогодні всі є «носіями» цифрової мови комп'ютерів, відеоігор та Інтернету» [7, с. 1] Вони мають можливість і беруть активну участь у житті різних віртуальних контекстів, створюють нові спільноти та групи, що поділяють їх інтереси та проекти, організують партнерські програми, за допомогою одного компактного електронного пристрою в один клік мають доступ до різних послуг, сервісів і стрічок новин. Одночасно вони активно обмінюються інформацією, часто генерують власний контент у соціальних мережах або за допомогою месенджерів у публічних каналах, відкритих або закритих групах спілкування. Логічним видається використання в освітніх цілях технологій електронного спілкування, звичних студентам.

Значне розширення цифрового простору, для роботи в якому достатньо мати телефон та інтернет-з'єднання, дозволяє продуктивно доповнювати поточний навчальний офлайн процес, заповнити паузу у передачі знань у той момент, коли іншим способом зробити це неможливо, та організувати дистанційне навчання; «... річ у тому, що освіта стає все більш і більш досяжною в будь-якому місці та в будь-який час як для вчителів, так і для учнів» [5, с. 67].

Навчання активно звертається до можливостей віртуального довкілля, зазнаючи загальної суттєвої трансформації. Месенджер Telegram, разом з WhatsApp, Facebook, Instagram і TikTok є одним з найбільш завантажуваних застосунків у світі.

Простий та інтуїтивний інтерфейс, можливість синхронної роботи на стаціонарних та мобільних електронних пристроях, широкий арсенал інструментів спілкування, постійне вдосконалення зробили його фаворитом серед студентської молоді.

Вдалих формат так званого групового чату видається оптимальним варіантом для роботи зі студентами. Учасники групи можуть встановити програму Telegram одразу на кілька пристроїв. Месенджер синхронізує смартфони, планшети чи комп'ютери в єдину екосистему і дає можливість працювати на них одночасно. Часто виникає потреба працювати одразу в декількох чатах і опція синхронізації є дуже слушною.

При виборі засобу комунікації зі студентами не можна нехтувати таким чинником, як його оформлення. Розробники Telegram приділяють велику увагу вибору кольорів, художніх деталей чатів, груп та каналів, емодзі та стікерів, можливості адаптувати зовнішній вигляд програми відповідно до вподобань користувача, вміло враховуючи, що більшість людей є візуалами та в першу чергу сприймають світ за допомогою візуальних образів.

Адміністратор має опцію вибору закритого або відкритого типу групи. Частіше навчальні групи в Telegram відкриті лише для її учасників. У закриту групу студенти додаються за запрошенням (англ. invite link) або адміністратором зі списку контактів.

Має сенс відкрити доступ до попередніх записів для нових учасників, якщо вони приєдналися пізніше. Таким чином, всі студенти мають можливість ознайомитися з матеріалами стрічки бесіди та додатково повертатися до інформації в чаті групи у вільні слоти часу.

В адміністратора групи є можливість регулювати дозвіл учасникам надсилати ті чи інші повідомлення або файли, використовувати візуальні або анімовані реакції, створювати опитування, закріплювати повідомлення. Це дозволяє уникати зайвої зашпамленості навчальної групи.

Telegram дозволяє закріплювати (англ. pin) повідомлення у верхній частині бесіди та надсилає повідомлення про це всім учасникам групи. Таким чином, найбільш важливі чи цікаві матеріали завжди є перед під рукою. При необхідності ця позначка знімається і функція дезактивується.

Ефективним засобом моніторингу якості засвоєння матеріалу показали себе опитування (англ. poll). Звичка брати участь у таких заходах у соцмережах перетворюють контрольні тестові завдання на більш органічний спосіб інтеракції. Месенджер надає можливість використовувати опцію, коли студент вибирає одну чи більше правильних відповідей або опитування у формі вікторини (англ. quiz mode)

Необхідність завантажувати домашні завдання в загальний чат і чіткі дедлайни значно зменшують кількість студентів, що прокрастинують. Елемент змагальності, коли більшість уже відзвітували, стимулює тих, хто звик відкладати. Беззвучний постінг розв'язує проблему комфортного обміну інформацією.

Віртуальний характер ком'юніті в групі Telegram зумовлює обмежений набір засобів емоційного реагування. Використання емотиконів, емодзі та стікерів допомагає змінювати тональність спілкування в чаті, дозволяє викладачеві варіювати ступінь формальності взаємин. Це дає студентам з підвищеною чутливістю до вербальних та невербальних сигналів, таких як тон і сила голосу, паузи, інтонації, темп мовлення, погляд, вираз обличчя, жести, рухи тіла, інші особливості проксеміки, додаткові можливості та стимул брати участь у комунікації.

Розвиток комп'ютерно-опосередкованого спілкування згладжує комунікативні бар'єри та дає додаткові можливості залучення до активної взаємодії студентів з особливими освітніми потребами, які, можливо, потребують додаткового часу або пояснень у роботі з навчальним матеріалом.

Письмова розмовна мова у повідомленнях Telegram є певним симбіозом усного та писемного мовлення. Текстові висловлювання будуть скоріше компактними та лексично економними. Вкраплення в тексти таких елементів, як скорочення (W8 (wait), IDK (I don't know), Y (why)), великі літери, що беруть на себе роль інтонаційного виділення слова або речення, порушення норм орфографії, графічні значки, наприклад, зірочки для рубрикації тексту, вносять додаткові нюанси у розуміння контексту спілкування, надають візуального характеру емоційності повідомлення.

Інтеграція параграфемних засобів, наприклад, заміна деяких слів картинками, емодзі, використання емотиконів для висловлення емоцій (крапка з комою, що символізує підморгування, дужки – посмішку або засмучений вираз обличчя), знаків оклику і питання, що використовуються для привертання уваги, або виступають еквівалентами емоцій здивування, захоплення та інші, допомагає інтерпретації вербального тексту, збагачує малюнок комунікативно-мовленнєвої ситуації, робить її наочнішою, створює психологічний контакт, стимулює зворотний зв'язок. Емодзі та емотикони часто виступають в якості фідбека, який в офлайн аудиторії проявляється у вигляді погляду, міміки чи пантоміміки. Вони допомагають викладачеві точніше визначити ступінь залучення студентів. Реакція викладача на виконання завдання за допомогою емодзі в групі Telegram іноді має більший ефект і приймається студентом ближче до серця, ніж оцінка в балах. Використання емодзі та інших сучасних інструментів спілкування зменшує генераційний розрив між викладачем та студентами. Поєднання вербально наданої інформації, яка сприймається раціонально, та паралінгвістичних елементів, які дозволяють взаємодіяти з емоційною сферою, звертатися до підсвідомості, підвищує ефективність процесу сприйняття матеріалу, стимулює емоційне залучення студента до процесу навчання.

Комп'ютерно-опосередковану комунікацію в системі миттєвого обміну повідомленнями відрізняє її мультимодальність. Студенти використовують різні медіафайли: відео, фото, аудіо, фотографії, картини, анімацію, музику, графічні елементи та стікери. Сучасні технологічні можливості Телеграм дають можливість необмежено обмінюватися файлами у форматах doc, pdf, jpg, zip, rar, mp3, mp4, excel та інших. Швидкість їх передачі дуже висока, практично взаємодія відбувається в режимі реального часу.

Умови контакту у форматі відео максимально наближені до взаємодії віч-на-віч (face-to-face interaction). За допомогою екрана комп'ютера або смартфона забезпечується візуальний контакт, можливість використання фонаційних та кінестетичних засобів у передачі мовного повідомлення. Формат відеозаняття нагадує студентам лайви (англ. live) у соцмережах, до яких вони звикли та почуваються майже так само комфортно, як і при аудиторній роботі.

Варто зберігати записи відеоконференцій у стрічці групи. До них можуть неодноразово звертатися всі учасники групи, а викладач має можливість аналізу відео з огляду наповнення та мультимодального потенціалу, окремі фрагменти або цілий запис будуть додатковою допомогою у підготовці до майбутніх занять.

Цікавою практикою є виконання завдань у вигляді відеозаписів. Вони привчають студента до публічних виступів, допомагають опанувати емоційний дискомфорт, розвивають впевненість і здатність коректно і логічно висловлювати думку.

Викладач є модератором навчального процесу. При роботі в месенджері необхідно чітко формулювати завдання, збалансовано вдаватися до самостійної роботи, звертатися до технічних можливостей електронного контролю успіхів та визначення дедлайнів.

У випадку, якщо до теми, завдання, тесту або іншої інформації доводиться повертатися декілька разів у різні періоди часу, зручно помічати її релевантним хештегом (англ. hashtag). При написанні хештегу у рядку пошуку, застосунок показує всі матеріали з такою позначкою в хронологічному порядку.

Ефективними показали себе короткі плани-звіти минулих занять, які дають студенту послідовну та структуровану хронологію курсу і допомагають краще орієнтуватися у потоці навчальної інформації.

Після закінчення періоду навчання в чаті групи накопичуються цікаві навчальні матеріали, практичні завдання, методичні ідеї, дидактичні розробки, досвід постановки дедлайнів, елементи планування і таймінгу, які можуть бути використані у наступних навчальних циклах. У цьому випадку викладач може експортувати інформацію із групового чату в окрему теку в телефоні або комп'ютері та використовувати в майбутній роботі.

Сучасні підприємства широко використовують у роботі дистанційні методи спілкування, проводять онлайн тренінги, спілкуються з клієнтами. Таким чином студент має можливість додатково набути певних навичок корпоративного спілкування. «Зараз ми готуємо студентів до професій, яких ще не існує, і до використання технологій, які ще не винайдено» [5, с. 65].

**Висновки.** Месенджер Telegram є широко розповсюдженою програмою з досить простим, зручним та інтуїтивним управлінням і суттєвим набором можливостей, що обумовлює його популярність серед студентів. За визначенням він є сервісом

миттєвої передачі повідомлень, тому обмін інформацією відбувається в режимі реального часу. З іншого боку, мультимедійні можливості роблять цей месенджер інструментом спілкування, максимально наближеним до аудиторних занять.

Цифрове навчальне середовище, яке вибудовується в такій екосистемі, формує критичне мислення студента, активізує здатність розв'язувати комплексні завдання, стимулює потенціал самостійного навчання та розвиває соціально-комунікативні навички. Цей інноваційний інструмент мотивує здобувачів освіти ретельніше підходити до вивчення матеріалу, дозволяє викладачеві приділяти більше уваги індивідуальним особливостям студентів, створює менш формальне середовище спілкування, дає більше елементів для об'єктивного оцінювання якості знань.

Грамотне та доцільне використання можливостей месенджера Telegram дозволяє вдосконалювати освітній процес, увідповіднює його до сучасних економічних та соціальних реалій, сприяє продуктивній співпраці студентів і викладача, скорочує генераційний розрив між ними, допомагає реалізовувати принцип безперервної освіти.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Биков В., Спірін О., Пінчук О. Сучасні завдання цифрової трансформації освіти. *Вісник кафедри ЮНЕСКО «Неперервна професійна освіта XXI століття»*. 2020. Вип. 1. С. 27–36. DOI: [https://doi.org/10.35387/ucj.1\(1\).2020.27-36](https://doi.org/10.35387/ucj.1(1).2020.27-36)
2. Лебедева С.Л. Використання сучасних каналів онлайн комунікації в контексті процесу трансформації навчання у ЗВО. *Діалог культур у Європейському освітньому просторі* : зб. матеріалів VII Міжнародної конф. (Київ, 10 травня 2022 р.). Київ, 2022. С. 124–127.
3. Bezemer J., Kress G. Changing Text: A Social Semiotic Analysis of Textbooks. *Designs for Learning*. 2010. Vol. 3 (1-2). P. 10–29.
4. Kress G. Multimodality. A Social Semiotic Approach to Contemporary Communication. New York : Routledge, 2010. 236 p.
5. Mete R., Riegel C., Kozen A., Polka W. What Every Contemporary Teacher Educator Needs to Know About Technology... But, Didn't Know Who to Ask! *Critical Issues in Teacher Education*. 2017. Vol. XXIV. P. 65–79.
6. Perrenoud P. *Diez Nuevas Competencias para Enseñar*. Barcelona : Graó, 2007. 168 p.
7. Prensky M. Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*. 2001. Vol. 9, No 5. P. 1–5.
8. Rodrigues D., Cavalheiro B., Prada M. Emoji as Icebreakers? Emoji Can Signal Distinct Intentions in First Time Online Interactions. *Telematics and Informatics*. 2022. Vol. 69. Article 101783. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101783>.
9. Shin SY., Ulusoy E., Earle K., Bente G., Van Der Heide B. The Effects of Self-viewing in Video Chat During Interpersonal Work Conversations. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 2023. Vol. 28, No 1. Article zmac028. DOI: <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmac028>