

В. А. Кузнецов, О. Ю. Кузнецова

Деловое общение в педагогическом коллективе

В статье представлены результаты системного анализа проблемы общения в коллективе дошкольного образовательного учреждения, на основе которых обоснована целесообразность перехода к деловому общению, выявлены условия делового общения, рассмотрена программа их формирования. Приведены качественные и количественные показатели эффективности рассмотренной программы. На основе полученных в результате эксперимента данных сделан вывод о возможности повышения результативности решения социально значимых задач педагогическим коллективом

Ключевые слова: системный анализ, деловое общение, педагогический коллектив, дошкольное образовательное учреждение, коммуникативные навыки, культура делового общения, мотивация

V. A. Kuznetsov, O. Yu. Kuznetsova

Business communication in the pedagogical collective

The article presents the results of the system analysis of problems of communication in the team preschool educational institutions on the basis of which the expediency of transition to business communication, found the conditions for business communication, considered the program of their formation. Presents qualitative and quantitative indicators of the effectiveness of the programmes. Based on the obtained results of the experiment data a conclusion is made about the possibility of increasing the efficiency of the decision of socially significant problems of teaching staff

Keywords: system analysis, business communication, teaching staff, educational establishment, communication skills, business communication, motivation

Сегодняшний день в системе образования происходят качественные изменения. Они обусловлены, прежде всего, тенденциями и динамикой развития общества и характеризуются проникновением знаний и, как следствие, информационно-коммуникативных технологий во все сферы жизнедеятельности. Появилась потребность в высококвалифицированных сотрудниках, способных адаптироваться к изменениям и находить оптимальные способы эффективного решения поставленных задач. В рамках дошкольного образовательного учреждения (ДОУ) работа каждого педагога и всего педагогического коллектива в целом направлена на достижение приоритетных образовательных и воспитательных целей, поэтому общение в коллективе носит деловой характер. Данный аспект деятельности указывает на повышенную социальную ответственность педагогов и необходимость постоянного совершенствования коммуникативных навыков.

Деловое общение (ДО) в широком смысле можно рассматривать как процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, пред-

полагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Такое комплексное определение обуславливает целесообразность системного подхода, который подразумевает рассмотрение ДО как целостной развивающейся системы, элементы которой определенным образом упорядочены, организованы и соединены между собой прямыми и обратными связями.

Системный анализ ДО проводится в три этапа. На первом этапе (Рис. 1) для определения роли и места ДО в проблеме общения выполнены декомпозиция процесса общения на коммуникативную, интерактивную, перцептивную и видовую составляющие. Их анализ позволил сделать вывод о необходимости рассмотрения общения в пределах преподавательского коллектива образовательного учреждения. При этом выявлено, что в настоящее время в педагогических коллективах ДОУ общение носит по своему содержанию деятельностный характер, а по целям формальный или формально-ролевой. Также установлено, что во всем современном мире для достижения каких-либо результатов используется деловое общение. На стадии син-

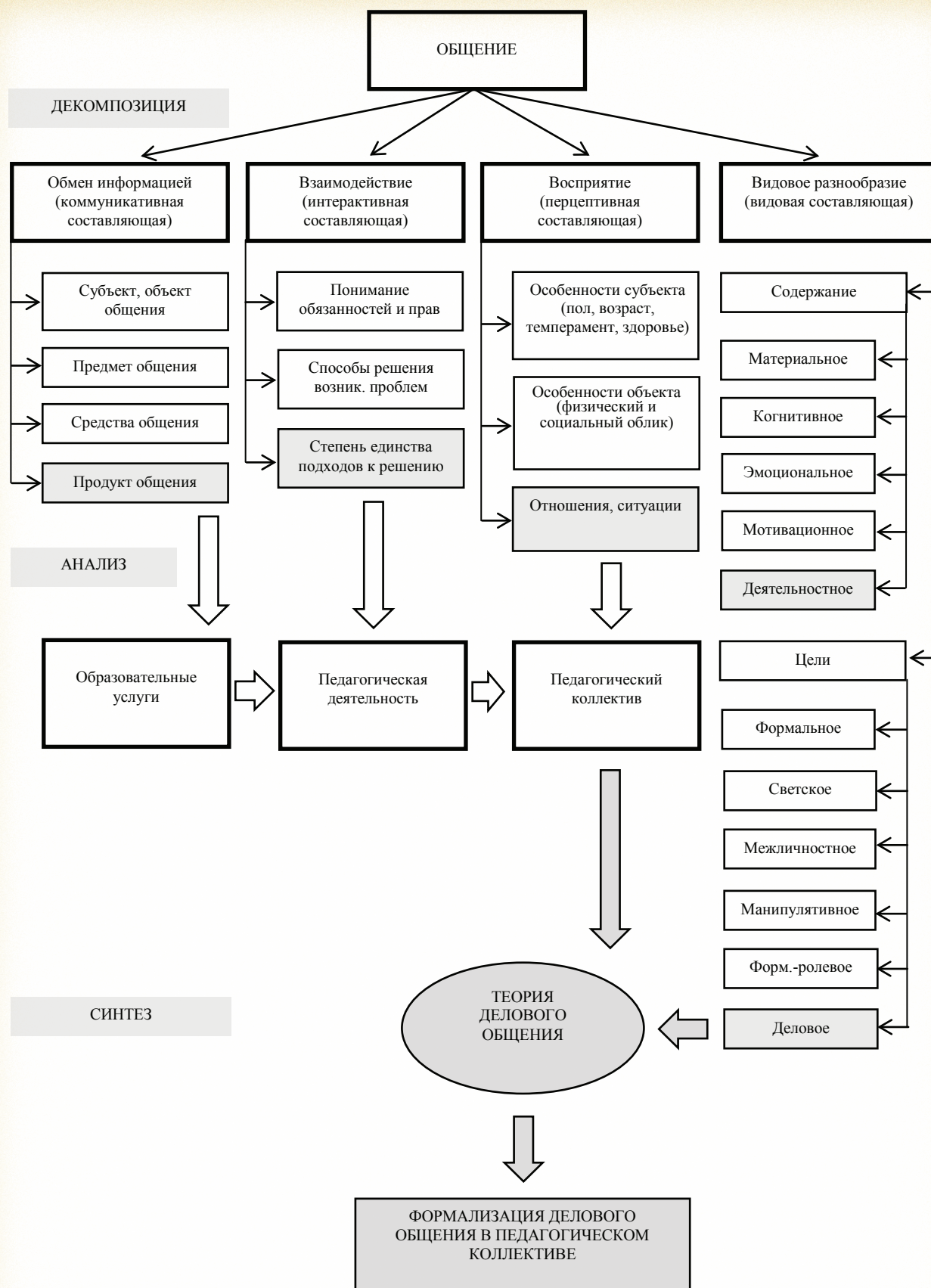


Рис. 1. Методика проведения первого этапа системного анализа

теза принято решение использовать элементы теории делового общения для достижения эффективной образовательной деятельности.

На втором этапе системного анализа (Рис. 2) произведена декомпозиция ДО на его предмет-

ную область, целевую направленность, функции и методы.

Их анализ указал на невозможность рассмотрения проблемы ДО только с одной точки зрения. ДО в педагогическом коллективе можно

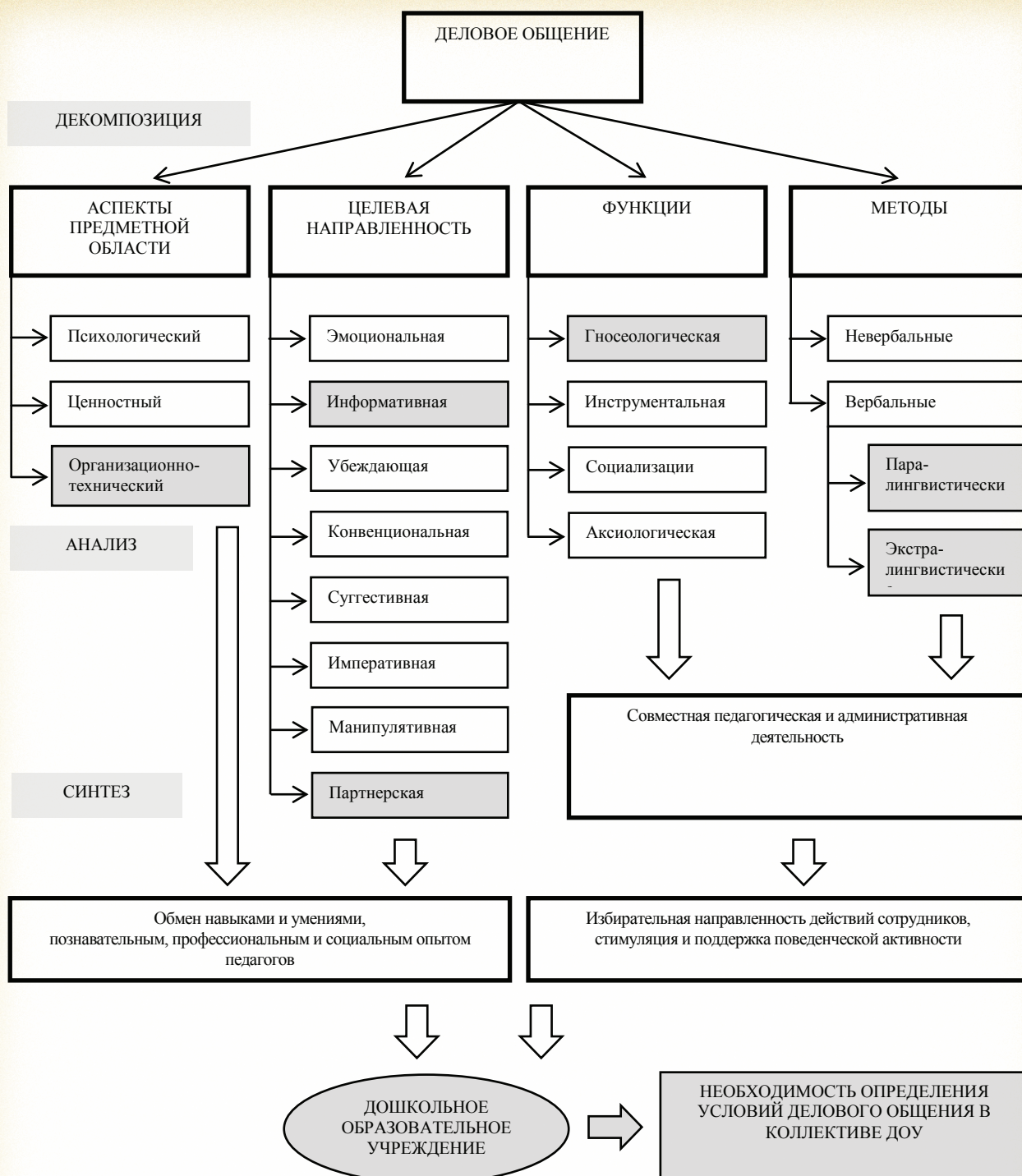


Рис. 2. Методика проведения второго этапа системного анализа

представить, с одной стороны, в виде обмена действиями, навыками и умениями в совместной педагогической и административной деятельности сотрудников ДООУ, а также обмена познавательным, профессиональным и социальным жизненным опытом педагогов. С другой стороны, ДО обеспечивает избирательную направленность действий сотрудников, стимулирует и поддерживает их поведенческую активность, связано с производством духовных ценностей и созданием образовательных услуг и выступает особой формой реализации совместной социально значимой деятельности педагогов с моральной стороны.

Третий этап системного анализа проводится для уточнения особенностей ДО педагогов ДООУ. При этом ДО рассматривается как познавательное, убедительное, экспрессивное, суггестивное и ритуальное (Рис. 3). Их анализ показывает необходимость адаптации технологий ДО с учетом фаз общения и оптимизации психологической составляющей культуры ДО и мотивации сотрудников для непосредственного применения ДО в коллективе ДООУ. Таким образом, на стадии синтеза выделены три составляющих ДО (коммуникативную, эмоциональную и мотивационную) и выявлены соответствующие условия его развития: наличие навыков обмена

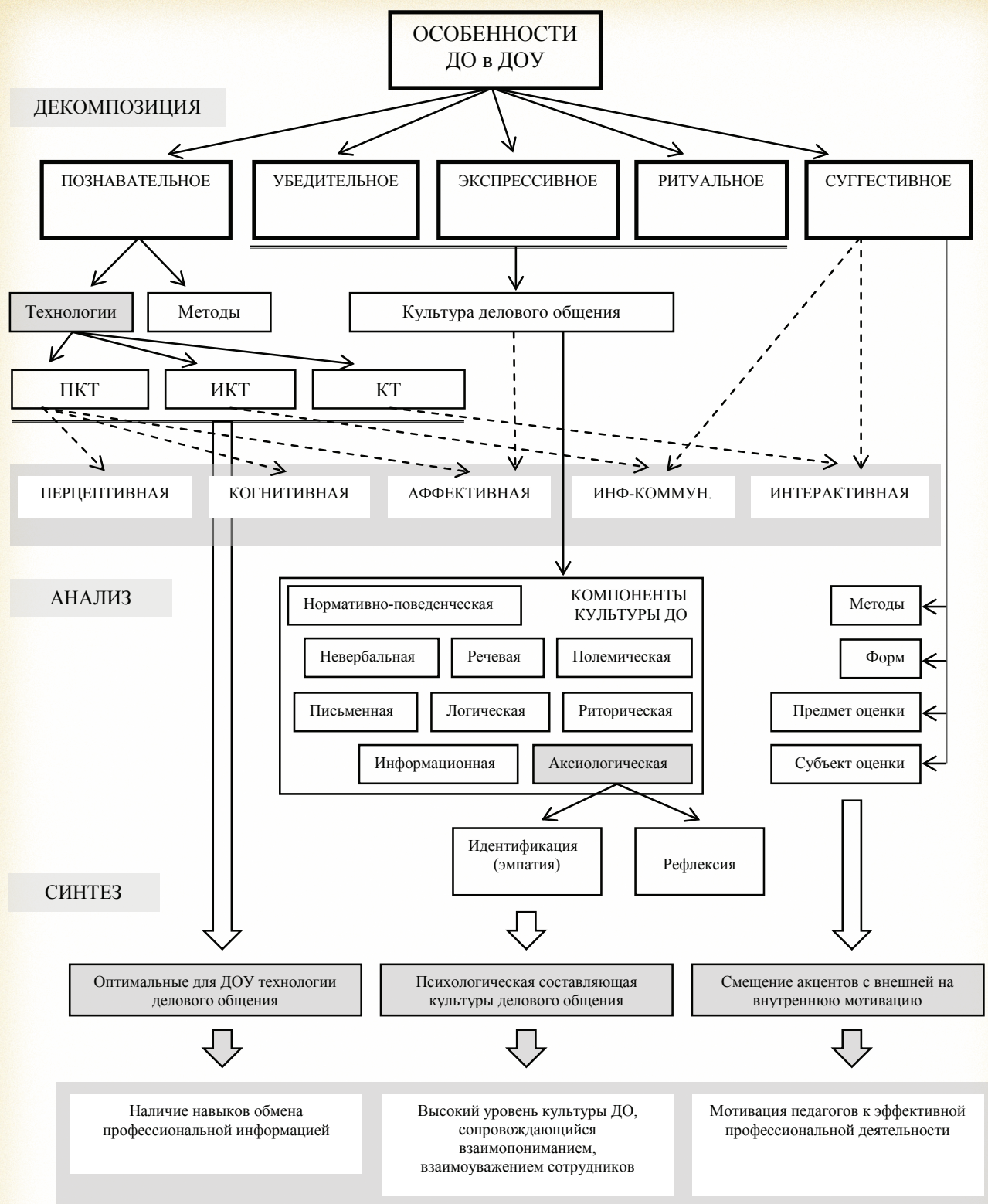


Рис. 3. Методика проведения третьего этапа системного анализа

профессиональной информацией, высокий уровень культуры ДО, сопряженной с соперничеством, взаимопониманием и взаимоуважением, а также высокая мотивация сотрудников к эффективной педагогической деятельности.

Создание условий развития ДО в педагогическом коллективе возможно при реализации авторской программы, включающей в себя два блока. Для совершенствования коммуникативных навыков (1 блок) в программу включены

деловые игры, курсы повышения квалификации и мероприятия, направленные на осознание педагогами имеющихся проблем в коллективе, овладение педагогами информационно-коммуникативными технологиями, профессиональное саморазвитие педагогов, а также способствующие психологическому раскрепощению коллектива и развитию профессионального общения педагогов. Во второй блок программы включены мероприятия, занятия и тренинги по сплю-

чению коллектива, направленные на улучшение взаимоотношений и микроклимата в коллективе, развитие коммуникативных способностей педагогов, изменение коллективного настроения, эмоциональную разгрузку в коллективе и развитие эмпатических способностей каждого педагога.

Рассмотренная программа внедрена в систему методической работы МБДОУ, в эксперименте приняли участие 28 педагогов различных возрастных групп и квалификаций. Оценка эффективности реализации программы проводилась на основании результатов авторской анкеты по оценке навыков обмена педагогическим опытом, собеседований, самообследования ДОУ и известных диагностических методик определения психологического климата группы (Л.Н. Лутошкин, [1]), изучения ценностно-ориентационного единства коллектива (В.В. Шпалинский, [2]) и изучения мотивации профессиональной деятельности (Т.Н. Сильченкова, [3] и К. Замфир в модификации А. Реана, [4]). Данные, полученные после расшифровки ключей всех методик до и после эксперимента (констатирующий и формирующий эксперименты соответственно), нормировались согласно выражению (1) и обобщались (усреднялись) по формуле (2) [5]:

$$x'_i = x_j / x_{\max} \quad (1)$$

$$x_{cp} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N x_i \quad (2)$$

где x_{ij} – результат расшифровки ключа i -й методики по j -му педагогу, x_{\max} – максимальное значение выборки по каждой методике, N – размерность выборки по каждой методике.

На рисунке 4,а приведена гистограмма распределения нормированных результатов оценки психологического климата исследуемого педагогического коллектива. Среднегрупповая оценка климата на этапе констатирующего эксперимента составила 14,4, что свидетельствует о неустойчивом (неблагоприятном) психологическом климате. При этом шесть педагогов оценили климат коллектива как неблагоприятный – на гистограмме значения $-4...0$. После проведения мероприятий разработанной программы данная оценка составила 25,3, а климат коллектива был оценен всеми педагогами как благоприятный. Затем была определена степень сплоченности исследуемого коллектива по методике изучения ценностно-ориентационного единства коллектива В.В. Шпалинского (Рис. 4,б). Качества, которые до эксперимента коллектив считал идеальными – добросовестный, инициативный, трудолюбивый (на диаграмме 2, 8 и 11), нежелательными – осмотрительный, принципиальный, разговорчивый (1, 4, 9 соответственно). Число совпадений

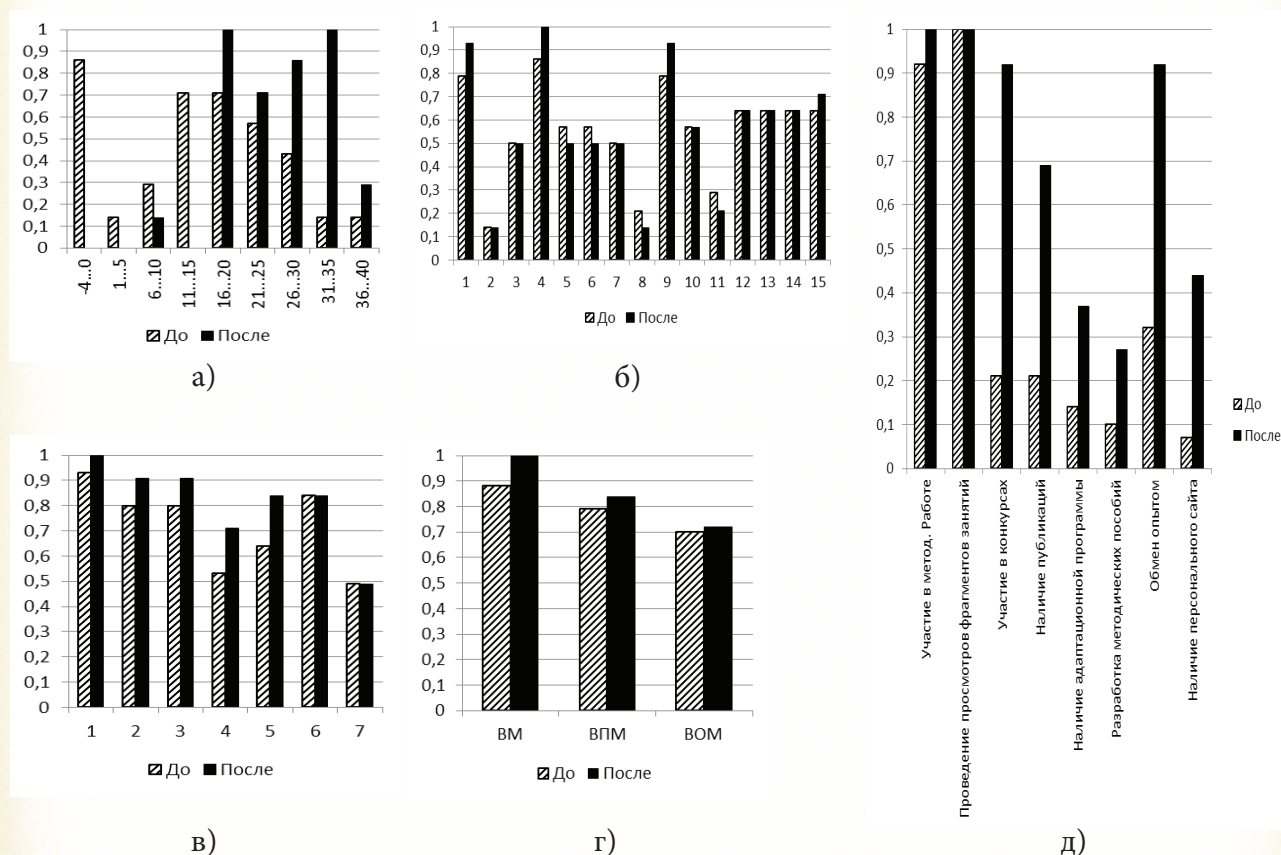


Рис. 4. Нормированные результаты расшифровки ключей методик: а – Л.Н. Лутошкина, б – В.В. Шпалинского, в – Т.Н. Сильченковой, г – К. Замфир, д – анкеты, собеседования и самообследования ДОУ

мнений составило до эксперимента 70%, после — 96%, а обобщенный показатель психологической составляющей культуры ДО вырос на 76%.

Для выявления значимости мотивов к своей профессии для педагогов адаптирована и применена методика Т.Н. Сильченковой (Рис. 4,в), где 1...7 — исследуемые мотивы (1 — интерес к педагогической деятельности, 2 — стремление посвятить себя воспитанию детей, 3 — осознание педагогических способностей, 4 — желание иметь высшее образование, 5 — представление об общественной важности и престиже педагогической профессии, 6 — стремление к материальной обеспеченности, 7 — так сложились обстоятельства). Данное исследование демонстрирует основные мотивы осознанного выбора педагогической профессии, интерес педагогов к работе с детьми. Однако не менее значимо для коллектива и материальное вознаграждение своего труда при осознании отсутствия престижа и общественной важности своей профессии. В основу методики исследования мотивов профессиональной деятельности К. Замфир положена концепция о внутренней (ВМ), внешней положительной (ВПМ) и отрицательной (ВОМ) мотивациях (Рис. 4,г). На основании полученных результатов до и после реализации программы определен мотивационный комплекс личности в виде соотношения: $ВМ > ВПМ > ВОМ$ — активность педагогов мотивирована самим содержанием деятельности, стремлением достичь позитивных результатов, что подтверждает результаты методики Т.Н. Сильченковой. После реализации программы развития ДО обобщенная качественная оценка мотивации выросла на 18%.

С целью изучения особенностей взаимодействия педагогов ДОУ и наличия навыков обмен

на профессиональной информацией разработан комплексный показатель коммуникативной компетентности на основе анкеты для педагогов, беседы со старшим воспитателем, анализа годового плана и самообследования ДОУ. Основные показатели и результаты представлены на рисунке 4,д, из которого можно сделать вывод о значительном повышении уровня коммуникативных навыков на 89%.

Для обоснования выявленных в результате системного анализа условий [6] и оценки результативности авторской программы [7] разработан комплексный показатель эффективности развития уровня ДО в педагогическом коллективе:

$$\Phi_{\text{норм}} = k_1A + k_2B + k_3C \quad (3)$$

где k_1, k_2, k_3 — весовые коэффициенты ($k_1 + k_2 + k_3 = 1$), A, B, C — вычисленные с помощью выражений (1) и (2) обобщенные нормированные показатели психологической составляющей культуры ДО, мотивации и коммуникативных навыков соответственно. При этом с помощью подбора весовых коэффициентов можно найти их оптимальное соотношение, тем самым определив главную компоненту (условие) ДО в том или ином педагогическом коллективе.

На рисунке 5 представлены результаты вычисления комплексного показателя эффективности программы на констатирующем и формирующем этапах исследования в зависимости от варианта соотношения коэффициентов k_1, k_2, k_3 . (например, 15-ое соотношение — все коэффициенты равны, а 35-ое — $[0.1, 0.1, 0.8]$).

На основе выигрыша эффективности, приведенного на рисунке 6, определено оптимальное по

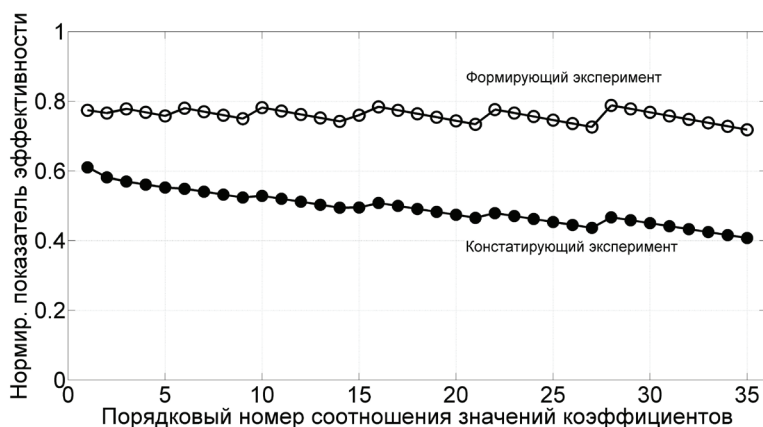


Рис. 5. Показатели эффективности реализации программы развития ДО

критерию максимума эффективности соотношение весовых коэффициентов.

График показывает возможность оптимизации направленности программы развития ДО на одно из приоритетных условий, в данном случае на развитие коммуникативных навыков (35-ое соотношение, в котором психологическая компонента культуры ДО составляет 10%, мотивация — 10%, коммуникативные навыки — 80%).

Анализ полученных результатов позволил также получить качественную оценку: значительное повышение квалификации педагогов, возрастание уровня обоснованности принимаемых решений, оптимизацию организационной культуры, удовлетворенность трудом, стремление педагогов завоевать общественное доверие, усиление социальной ответственности ДОУ.

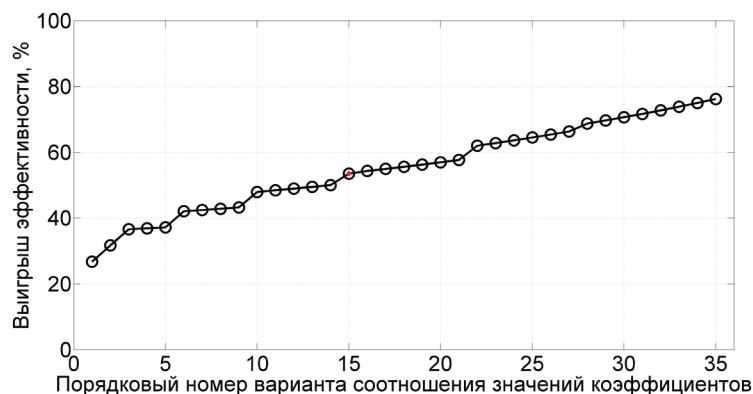


Рис. 6. Эффективность реализации программы развития ДО

Таким образом, в результате проведенных исследований выявлены условия формирования ДО в педагогическом коллективе, создание которых возможно на пути постоянного совершенствования коммуникативных навыков педагогов, создания позитивного психологического климата в педагогическом коллективе, а также обеспечения высокой мотивации сотрудников к эффективной педагогической деятельности. На основе разработанных количественных и качественных показате-

лей выработан критерий оценки эффективности проведенных мероприятий по развитию выявленных условий оптимизации ДО в педагогическом коллективе ДОУ, а их результаты показали результативность внедрения авторской программы и методики комплексной диагностики, а также доказали возможность применения квалифицированного делового общения педагогов для эффективного решения общей социально значимой задачи — воспитания дошкольников.

ЛИТЕРАТУРА

1. Психологические тесты / Под ред. А.А. Карелина. В 2 т. М.: ВЛАДОС, 2002. Т. 1. 312 с.
2. Психолого-педагогический анализ классного коллектива. Учебно-методическое пособие. Чебоксары: ЧГПУ, 2008. 60 с.
3. Сильченкова Т.Н. Формирование корпоративных отношений на предприятии / Т.Н. Сильченкова, Л.В. Бармашова. Вязьма: ВФ МГИУ, 2005. 78 с.
4. Реан А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан, Н.В. Бордовская, С.И. Розум. СПб.: Питер, 2002. 432 с.
5. Вентцель Е.С. Теория вероятностей. Учебник для вузов. – 6-е изд. стер. М.: Высш. шк., 1999. 576 с.
6. Кузнецова О.Ю. Условия развития делового общения в дошкольном образовательном учреждении [Электронный ресурс]: Перспективы науки и образования, 2013. № 2. С. 139-141. URL: <http://pnojurnal.files.wordpress.com/2013/01/1302pno.pdf> (дата обращения: 30.05.2014).
7. Кузнецова О.Ю. Оценка возможности развития условий делового общения в педагогическом коллективе дошкольного образовательного учреждения // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований, 2012. № 3. С. 50-51.

REFERENCES

1. Psychological tests / Ed. by A.A. Karelin. Moscow, VLADOS, 2002. 312 p.
2. *Psikhologo-pedagogicheskii analiz klassnogo kollektiva. Uchebno-metodicheskoe posobie* [Psychological-pedagogical analysis of class team. Educational-methodical aid]. Cheboksary, ChGPU, 2008. 60 p.
3. Sil'chenkova T.N. *Formirovanie korporativnykh otnoshenii na predpriiatii* [Formation of corporate relations at the enterprise]. Vyazma, MGIU, 2005. 78 p.
4. Rean A.A. *Psikhologiya i pedagogika* [Psychology and pedagogy]. Saint Petersburg, Piter, 2002. 432 p.
5. Ventsel' E.S. *Teoriia veroiatnostei. Uchebnik dlia vuzov* [Probability theory. Textbook for high schools]. Moscow, Vyssh. shk., 1999. 576 p.
6. Kuznetsova O.Iu. Conditions of development of business communication in a preschool educational institution. *Perspektivy nauki i obrazovaniia - Perspectives of science and education*, 2013, no.2, pp.139-141 (in Russian)
7. Kuznetsova O.Iu. Estimation of possibility of development of the terms of business communication in the pedagogical collective of school educational establishments. *Mezhdunarodnyi zhurnal prikladnykh i fundamental'nykh issledovaniy - International journal of applied and basic research*, 2012, no.3, pp.50-51 (in Russian).

Информация об авторах Кузнецов Виктор Андреевич (Россия, Воронеж)

Кандидат технических наук, старший преподаватель
кафедры эксплуатации бортового авиационного
радиоэлектронного оборудования
Военно-воздушная академия имени
профессора Н. Е. Жуковского и Ю. А. Гагарина
E-mail: kuzzvictor@rambler.ru

Кузнецова Оксана Юрьевна (Россия, Иркутск) Магистрант

Восточно-Сибирская государственная
академия образования
E-mail: kuzzoks@rambler.ru

Information about the authors Kuznetsov Viktor Andreevich (Russia, Voronezh)

PhD in Technical Sciences
Senior lecturer of the Department
of Operation of the Onboard Avionics
Zhukovsky-Gagarin
Air Force Academy
E-mail: kuzzvictor@rambler.ru

Kuznetsova Oksana Iur'evna (Russia, Irkutsk) Graduate student

East Siberian State Academy
of Education
E-mail: kuzzoks@rambler.ru